

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. KESIMPULAN**

1. Konsumen kereta api ekonomi, bisnis dan eksekutif merasa sangat puas dengan kinerja PT. KAI.
2. Kereta api ekonomi, bisnis dan eksekutif diketahui bahwa kualitas layanan dan kepuasan secara parsial memberikan pengaruh terhadap loyalitas konsumen.
3. Besarnya pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas untuk konsumen kereta api ekonomi adalah sebesar 53.1%. Besarnya pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas untuk konsumen kereta api ekonomi adalah sebesar 62.2% Besarnya pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas untuk konsumen kereta api ekonomi adalah sebesar 53.3%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan berpengaruh baik terhadap loyalitas pelanggan.
4. Diketahui bahwa adanya hubungan antara jumlah responden (ekonomi, bisnis, dan eksekutif) dengan pekerjaan dan kelas kereta api yang sering digunakan.

## **6.2. SARAN**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan penulis bahwa adanya pengaruh kualitas layanan dan kepuasan yang berpengaruh terhadap loyalitas konsumen PT.KAI. Namun, terdapat butir pertanyaan pada kuesioner mengenai tersedianya kotak saran. Oleh karena itu PT. KAI sebaiknya terus meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan merespon dari kritik dan saran konsumen. Hal tersebut bertujuan agar penelitian selanjutnya dapat bermanfaat bagi peneliti dan perusahaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abbas Salim. 2004. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Radja Grafindo.
- Aritonang Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty*. Jakarta: ERLANGGA
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Royalty*, Jilid 1 Edisi 4, Penerbit Erlangga : Jakarta. Gramedia.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1997. *Dasar-dasar Pemasaran*, Alih bahasa Dr. Alexander Sindoro. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Terjemahan, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi kedua belas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran (Edisi kesebelas)*. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran (Edisi 13 Jilid 1)*. Jakarta: Erlangga.
- Rambat, Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.

- Malhotra, Naresh K. (2009). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Morlok, E. K. 1978. *Introduction to Transportation Engineering and Planning*. Mc. Graw-Hill Kogakuha.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Nasution, M.N. 2010. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Santoso, Singgih. (2001). *SPSS Versi Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. (2015). *Menguasai Statistik Multivariat*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Stanton, William. (1996). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid Kedua, Edisi Ketujuh*. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta Sewkaran (1992).
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner and Dwayne D. Gremler. 2006. *Services Marketing*. New York: McGraw Hill.
- Sukmawati, Kartika. 2011. PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA TRANSPORTASI KERETA API EKSEKUTIF: Universitas Gunadarma.
- Wulandari, Anastasia. (2017). PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRANSPORTASI DARAT (Studi kasus pada penumpang kereta api prambanan ekspress stasiun Tugu Yogyakarta): Universitas Sanata Dharma.

Yulinda, Rachel Alexandra. 2011. Harapan Konsumen Mengenai Pelayanan Kereta Api Yang Ideal Serta Pengalaman yang Telah Dirasakan Konsumen terhadap Pelayanan Kereta Api Argo Parahyangan (Kuesioner): Universitas Kristen Maranatha Bandung.