

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan
2. Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan
3. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan
4. Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan
5. Kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan
6. Fasilitas berpengaruh secara tidak langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan
7. Kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya. Saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut :

### 1. Bagi Perusahaan

PT KAI DAOP 8 Surabaya hendaknya dapat memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan pengetahuan tentang layanan yang telah disediakan. Perusahaan juga perlu memperhatikan dan menjaga fasilitas agar tetap nyaman, bersih, aman dan memadai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. PT KAI DAOP 8 Surabaya dapat memanfaatkan teknologi yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan pelanggan, seperti informasi perjalanan yang bisa didapatkan melalui aplikasi atau yang lainnya. Pemantauan terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengetahui perbaikan apa yang diperlukan dan dapat memenuhi harapan pelanggan. PT KAI DAOP 8 Surabaya hendaknya mampu mengembangkan program loyalitas pelanggan yang memberikan manfaat kepada pelanggan yang sering menggunakan layanan PT KAI DAOP 8 Surabaya.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan mempertimbangkan kekurangan penelitian ini agar dijadikan acuan dalam kemampuan meneliti, menganalisis, dan menyampaikan hasil penelitian. Dan juga diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar dan menambah variabel guna mendapatkan hasil yang sesuai dan maksimal.