

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil tersebut, bisa dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (X1) memiliki dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z), dibuktikan dengan nilai t-statistics sebesar 2,303.
2. Keandalan (X2) secara signifikan memengaruhi Kepuasan Pelanggan (Z), terbukti dengan nilai t-statistics sebesar 1,982.
3. Daya Tanggap (X3) menunjukkan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z), dengan t-statistics bernilai 2,053.
4. Jaminan (X4) terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) dengan nilai t-statistics mencapai 2,712.
5. Empati (X5) tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z), seperti yang ditunjukkan oleh t-statistics sebesar 1,065.
6. Kepuasan Pelanggan (Z) secara signifikan memengaruhi Loyalitas Pelanggan (Y), yang diterima dengan t-statistics sebesar 6,715.
7. Bukti Fisik (X1) secara signifikan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui perantara Kepuasan Pelanggan (Z), dengan t-statistics sebesar 2,191.
8. Keandalan (X2) tidak memberikan dampak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z), sebagaimana dibuktikan oleh t-statistics sebesar 1,875.

9. Daya Tanggap (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z), dengan t-statistics sebesar 1,972.
10. Jaminan (X4) berperan signifikan dalam memengaruhi Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z), dibuktikan dengan t-statistics sebesar 2,186.
11. Empati (X5) terbukti tidak memiliki dampak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z), dengan nilai t-statistics sebesar 1,014.

5.2 Saran

1. Penelitian berikutnya disarankan agar mengeksplorasi elemen-elemen lain yang akan mempengaruhi kepuasan serta loyalitas pelanggan yang belum tercakup pada penelitian.
2. Disarankan untuk melakukan uji coba atau survei lanjutan untuk menguji pengaruh jangka panjang dari perubahan pada kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan di masa mendatang.
3. PT. Andromeda Atria Wisata sebaiknya lebih fokus pada peningkatan fasilitas fisik yang memadai serta responsivitas yang cepat bisa memperkuat pengalaman pelanggan dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.