

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Analisis PLS nunjukin kalau kualitas layanan dan kepercayaan merek ngaruh banget ke kepuasan pelanggan. Intinya, dua hal itu kunci bikin pelanggan puas. Dengan demikian, dapat disimpulkan:. Dengan demikian, dapat disimpulkan:

1. Kualitas layanan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan konsumen
2. Brand trust juga berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen terhadap PO Manggala

5.2 Saran

Sebagai tindak lanjut dari temuan ini, berikut beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh manajemen PO Menggala:

1. Untuk Peneliti Selanjutnya
 - Penelitian selanjutnya disarankan mencakup lebih dari satu PO sejenis agar hasilnya lebih mewakili gambaran umum pengaruh kualitas layanan dan brand trust terhadap kepuasan konsumen di industri transportasi pariwisata.
 - Penelitian ini hanya fokus pada kualitas layanan dan brand trust. Ke depan, disarankan menambah variabel lain seperti harga, loyalitas, atau pengalaman pengguna agar hasil analisis lebih lengkap

- Penelitian lanjutan juga dapat menggunakan metode pendekatan kualitatif atau mixed methods untuk menggali lebih dalam persepsi konsumen terhadap layanan PO Menggala atau PO lainnya.

2. Untuk Pembaca

- Penelitian ini bisa jadi referensi bagi mahasiswa atau akademisi yang ingin mendalami hubungan antara kualitas layanan, brand trust, dan kepuasan konsumen di bidang transportasi atau layanan jasa.
- Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan brand trust berpengaruh besar pada keputusan dan kepuasan pelanggan. Karena itu, pelaku bisnis dan manajemen sebaiknya menjadikan dua hal ini sebagai fokus utama dalam menyusun strategi layanan.
- Pembaca diharapkan dapat mengambil pelajaran penting dari penelitian ini, yaitu pentingnya menjaga konsistensi layanan dan membangun kepercayaan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.