

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- Kepuasan Layanan Express Taksi tidak dipengaruhi Taksi, Sikap Supir, Operator Pesan Taksi dan Demografi Pelanggan.
- Kepuasan Layanan tidak mempengaruhi Loyalitas konsumen terhadap Express Taksi artinya pelanggan yang merasa puas dengan layanan Express Taksi belum tentu loyal.
- Pemberian Informasi (INFO), Menyelesaikan Masalah(MMSL), Respons Karyawan(RKAR), Ketersediaan Taksi(KTAK) adalah hal-hal yang amat dibutuhkan pengguna jasa Express Taksi demi tercapainya Kepuasan konsumen.
- Loyalitas konsumen Express Taksi hanya sebatas memberi rekomendasi (MREK) mengatakan yang positif (MPOS) dan menjadikan Express Taksi pilihan pertama (PPER) dalam menggunakan taksi.
- Sikap Supir amat menentukan Loyalitas konsumen terhadap Express Taksi.

#### **5.2 Saran**

- Bagi Penelitian Selanjutnya :
  1. Meneliti ulang apakah faktor Demografi Pelanggan perlu dimasukkan sebagai konstruk yang mempengaruhi model.
  2. Ukuran sampel atau jumlah data/responden ditambah yang mungkin dapat mempercepat tercapainya suatu model fit.
  3. Melakukan penelitian lanjutan untuk mencari apakah ada pengaruh faktor (konstruk) lain yang dapat memperbaiki model struktural Express Taksi yang sudah ada.

- Bagi Perusahaan :
  1. Dapat lebih memperhatikan faktor-faktor apa yang sekiranya mendukung kepuasan layanan bagi pelanggannya.
  2. Memberi wawasan dan wacana kepada para supir taksi melalui pelatihan-pelatihan yang akhirnya dapat mengubah persepsi pelanggan terhadap Express Taksi dan sekaligus meningkatnya loyalitas konsumen.

