BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada pengguna jasa layanan tiket kereta api *online*. Dari hasil yang didapat variabel daya tanggap dan variabel jaminan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kelima variabel *independen* yang secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini responden laki-laki lebih banyak menggunakan jasa layanan tiket kereta api *online* dan juga umur yg lebih banyak menggunakan jasa layanan tiket kereta api *online* ini adalah umur 20 tahun.

Dari hasil penelitian ini terdapat perbedaan hasil yang diperoleh dengan penelitian-penelitian terdahulu mungkin disebabkan oleh keterbatasan-keterbatasan seperti yang dijelaskan pada subbagian sebelumnya.

5.2 Saran

Penelitian ini tidak lepas dari batasan masalah yang ada, yaitu faktor-faktor yang dipilih dalam penelitian untuk diuji serta hasil korelasi determinasi (R^2) yang kecil. Oleh sebab itu, sebaiknya untuk penelitian berikutnya diharapkan dapat membahas tentang pengukuran kualitas *website* kereta api dalam hal kelayakan *website*, memodifikasi ulang permodelan penelitian, atau dapat juga menggunakan permodelan prediksi lainnya.