

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen pada PT Sarana Wisata Transport. Adanya kualitas yang diberikan perusahaan baik dalam penyedia jasa transportasi akan memberikan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen sehingga menumbuhkan sikap loyal konsumen tersebut dalam menggunakan jasa transportasi yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan.
2. Harga memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen pada PT Sarana Wisata Transport. Harga adalah salah satu unsur penting yang harus diperhatikan sebuah perusahaan. Adanya penetapan harga yang tidak sesuai dengan kualitas maka akan berdampak terhadap turunnya rasa puas yang dirasakan oleh konsumen dalam menggunakan jasa transportasi yang ditawarkan oleh perusahaan sehingga akan berdampak terhadap turunnya loyalitas konsumen.
3. Promosi memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen pada PT Sarana Wisata Transport. Promosi sangat penting dilakukan oleh sebuah perusahaan dalam menentukan keberhasilan suatu jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Dengan adanya promosi yang dilakukan maka akan berdampak terhadap tumbuhnya pengetahuan konsumen mengenai jasa yang ingin ditawarkan serta dapat mengetahui adanya perubahan yang terjadi. Tujuan dilakukannya promosi ini adalah untuk menjaga sikap loyal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen terhadap jasa yang ditawarkan dan memberikan kepuasan terhadap informasi yang ingin disampaikan perusahaan terhadap para pelanggan.

4. Secara simultan, kualitas pelayanan yang diberikan, penetapan harga yang sesuai dengan kualitas serta sering melakukan promosi memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa transportasi pada PT Sarana Wisata Transport.

6.2 Saran

1. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen, sebaiknya PT Sarana Wisata Transport lebih memperhatikan kemudahan dalam proses pembelian tiket, adanya ruang tunggu yang bersih dan nyaman serta memberikan keamanan kepada konsumen pada saat melakukan perjalanan maka berdampak terhadap rasa puas yang dirasakan konsumen sehingga dapat menimbulkan sikap loyal untuk menggunakan jasa transportasi yang sama dikemudian hari.
2. Sebaiknya PT Sarana Wisata Transport dalam menetapkan harga sesuai dengan kualitas jasa yang akan ditawarkan kepada konsumen. Penetapan harga juga harus diperhatikan, dengan harga yang terlalu tinggi maka akan berdampak terhadap turunnya minat konsumen dalam menggunakan jasa transportasi yang ditawarkan serta kurang kompetitif dipasar.
3. Sebaiknya PT Sarana Wisata Transport lebih meningkatkan lagi kegiatan promosi yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai jasa yang ditawarkan dengan menyebarkan brosur, memanfaatkan media sosial yang

pada saat ini mulai berkembang serta melakukan komunikasi kembali kepada para konsumen yang pernah menggunakan jasa transportasi sebelumnya.

4. Untuk peneliti selanjutnya hendaknya lebih baik lagi dalam melakukan penelitian loyalitas konsumen dengan menambah jumlah variabel-variabel yang dapat mempengaruhi serta menggunakan pendekatan dan analisis yang lebih baik lagi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.