

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini hasil pengolahan dan analisa data “pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction*, *corporate image* dan dampaknya pada *customer loyalty* di Tazkia Travel. Adapun variabel yang diuji yaitu: *service quality* (X), *customer satisfaction* (Y1), *corporate image* (Y2), dan *customer loyalty* (Z). Dari penelitian ini disimpulkan bahwa pertama terdapat pengaruh dari *service quality* (X) terhadap *customer satisfaction* (Y1) pada Tazkia Travel. Kedua tidak terdapat pengaruh dari *service quality* (X) terhadap *customer loyalty* (Z) pada Tazkia Travel. Ketiga terdapat pengaruh dari *service quality* (X) terhadap *corporate image* (Y2) pada Tazkia Travel. Keempat tidak terdapat pengaruh dari *customer satisfaction* (Y1) terhadap *customer loyalty* (Z) pada Tazkia Travel. Kelima terdapat pengaruh dari *corporate image* (Y2) terhadap *customer satisfaction* (Y1) pada Tazkia Travel. Keenam terdapat pengaruh dari *corporate image* (Y2) terhadap *customer loyalty* (Z) pada Tazkia Travel.

5.2 Saran

Penelitian lain disarankan untuk menggunakan variabel lain yang belum diteliti seperti harga, persepsi, dll.

5.3 Keterbatasan dalam Penelitian

Data hanya dikumpulkan dari pelanggan Tazkia Travel sehingga temuan tidak dapat digeneralisasikan pada perusahaan lain yang ada di Indonesia.