**Bab V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil analisa dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti pada Bab IV, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan yang menjawab batasan masalah dan tujuan penelitian pada Bab I sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa KRL rute Jakarta-Bogor
2. Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa KRL rute Jakarta-Bogor
3. Kepuasan Konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen pengguna jasa KRL rute Jakarta Bogor.
4. **Saran**

Berdasarkan pada analisa dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti pada bab IV, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan PT Kerata *Commuter* Indonesia

Sebaiknya perusahaan PT Kereta *Commuter* Indonesia terus memperhatikan setiap aspek yang menjadi bagian dari kualitas layanan dan harga dengan senantiasa melakukan evaluasi dan pembenahan layanan dari waktu ke waktu supaya tercipta layanan KRL yang baik dan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Oleh karena itu perlu bagi PT Kereta Commuter Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanannya dengan menyeimbangkan biaya yang telah dikeluarkan agar pelanggan merasa puas dan menjadi loyal.

1. Bagi Peneliti yang Akan Datang

Sebaiknya pada penelitian berikutnya lebih memperluas obyek penelitian serta menambah variabel independent yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen dengan demikian peneliti lanjutan dapat mengatahui faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas seperti minat memakai ulang.