

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis lakukan, penyajian data dari hasil penelitian dan pembahasan yang sudah penulis jelaskan di bab-bab sebelumnya mengenai kualitas situs website online travel agent terhadap loyalitas pelanggan agoda, maka dari itu penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, hasil penelitian yang sudah dilakukan, kualitas situs website *online travel agent* berada di kategori tinggi. Hal tersebut diketahui melalui pengguna agoda yang merasa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi oleh kualitas dari situs website *online travel agent* agoda yang telah mereka gunakan. Maka dari itu emosional yang dirasakan pengguna agoda menjadi rasa puas sehingga dimasa mendatang akan menggunakan agoda kembali.
2. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, loyalitas pelanggan agoda berada pada kategori tinggi. Hal tersebut dilihat melalui pengguna yang puas dengan kualitas situs agoda, maka dari itu tingkat kepuasan dan kebutuhan pelanggan meningkat sehingga menciptakan loyalitas pelanggan. Terdapat perilaku loyalitas pelanggan berupa kesediaan yang diberikan pengguna untuk menggunakan agoda untuk perjalanan selanjutnya.
3. Pengaruh kualitas situs online travel agent terhadap loyalitas pelanggan sebesar 92% yang dihitung dari perhitungan koefisien determinan sedangkan sisanya sebesar 8% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan di dalam penelitian ini. Maka dari itu, hipotesis secara simultan mengatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima maka artinya Kualitas situs website *online travel agent* (X) memiliki pengaruh yang positif dan signifikansi terhadap Loyalitas pelanggan (Y).

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa rekomendasi dari peneliti untuk meningkatkan kualitas website agoda dan responden yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa kualitas situs website agoda masih harus terus diperbaiki, salah satu aspek yang perlu diperhatikan yaitu *customer experience*. Dalam aspek tersebut, pihak agoda diharapkan bisa memberikan *customer service* yang cepat tanggap dalam memberikan informasi maupun solusi sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan masih harus ditingkatkan. Dalam hal tersebut aspek yang harus ditingkatkan yaitu mengenai *overall customer satisfaction*. Dalam aspek tersebut diharapkan pihak agoda bisa memberikan informasi yang lebih lengkap mengenai hotel dan fasilitasnya sehingga pengguna tidak memerlukan lagi mengunjungi situs hotel lagi dan lebih memenuhi kebutuhan reservasi dengan cepat dan sesuai.
3. Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai perbandingan atau acuan untuk penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel – variabel dan indikator lain diluar variabel yang ada dalam penelitian ini dengan lokasi atau objek yang berbeda. Maka dari itu, diharapkan banyak temuan penelitian yang lebih banyak manfaat untuk banyak pihak