

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, dapat diajukan beberapa kesimpulan penting yang merupakan inti dari penelitian ini, yaitu :

1. Hasil pengujian hipotesis pertama ditemukan bahwa variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada maskapai penerbangan Lion Air di Kota Padang.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua ditemukan bahwa variabel Harga tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada maskapai penerbangan Lion Air di Kota Padang.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga ditemukan bahwa variabel Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada maskapai penerbangan Lion Air di Kota Padang.

5.2 Implikasi

1. Disarankan kepada pihak maskapai Lion Air untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan karena variabel tersebut mempunyai peranan penting yang menentukan kepuasan pelanggan. Artinya pelayanan yang baik di persiapkan pelanggan tentu akan menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi terhadap maskapai Lion Air di Kota Padang.

2. Maskapai Lion Air juga harus berupaya memberikan harga yang bagus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap maskapai Lion Air di Kota Padang. Sedangkan untuk variabel fasilitas harus lebih ditingkatkan fasilitas yang ada dalam pesawat Lion Air karena hal tersebut merupakan salah satu bentuk kenyamanan dan kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang dirasakan oleh pelanggan pesawat Lion Air di Kota Padang.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Penelitian ini belum menggunakan seluruh pelanggan Lion Air sebagai responden, tetapi masih menggunakan sampel dengan teknik penarikan sampel adalah *purposive sampling*.
2. Penelitian ini membatasi penelitian pada pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai Lion Air di Kota Padang. Dengan demikian variabel-variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan tidak termasuk kedalam ruang lingkup penelitian ini atau penulis dianggap konstan.

5.4 Saran

Berdasarkan kepada beberapa keterbatasan yang peneliti temukan dalam penyelesaian pembuatan karya ilmiah maka peneliti dapat menyarankan beberapa saran yang dapat memberikan manfaat nantinya.

1. Pada variabel kealitan pelayanan, indikator yang memiliki nilai terendah adalah item indicator kualitas pelayanan 16 dengan nilai TCR sebesar 80,2%, oleh karena itu disarankan bagi pihak maskapai pesawat Lion Air untuk lebih mempertahankan dan meningkatkan kinerja pelayanannya terhadap kepuasan pelanggan pesawat Lion Air di Kota Padang.
2. Pada variabel harga, indikator yang memiliki nilai terendah adalah item indicator harga 4 dengan nilai TCR sebesar 80%, Oleh karena itu disarankan bagi pihak maskapai pesawat Lion Air untuk lebih menyesuaikan harga dengan keinginan pelanggan maskapai pesawat Lion Air di Kota Padang agar pelanggan merasa puas dengan harga yang mudah dijangkau oleh pelanggan pesawat Lion Air di Kota Padang.
3. Pada variabel fasilitas, indikator yang memiliki nilai terendah adalah item indikator fasilitas 4 dengan nilai TCR sebesar 61,4%, Oleh karena itu disarankan bagi pihak maskapai pesawat Lion Air untuk lebih memperhatikan fasilitas yang ada di dalam pesawat Lion Air di Kota Padang agar pelanggan merasa nyaman saat berada di dalam pesawat.