

BAB V

PENUTUP

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 berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada maskapai penerbangan Lion Air di Kota Batam.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua ditemukan bahwa variabel Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada maskapai penerbangan Lion Air di Kota Batam.

5.2 Implikasi

1. Pada variabel Kualitas Pelayanan, item pernyataan yang memiliki nilai terendah adalah item pernyataan nomor 1 (KP1) dengan nilai TCR sebesar 58,6%, oleh karena itu disarankan bagi pihak Maskapai Penerbangan Lion Air di Kota Batam untuk selalu terbang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
2. Pada variabel Fasilitas, item pernyataan yang memiliki nilai terendah adalah item pernyataan nomor 7 (FS7) dengan nilai TCR sebesar 72%, oleh karena itu disarankan

bagi pihak Maskapai Penerbangan Lion Air di Kota Batam untuk memberikan kesan interior yang ceria dan Bahagia agar penumpang di dalam pesawat merasa nyaman.

5.3 Saran dan Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis mencoba memberikan saran yang mungkin dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran untuk masa yang akan datang. Adapun saran dari penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan model penelitian ini kepada objek lainnya.
2. Untuk peneliti selanjutnya juga dapat mengembangkan model atau menambahkan variabel lain untuk dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Pada penelitian ini jumlah responden hanya sebanyak 60 pelanggan Maskapai Penerbangan Lion Air dan tergolong kecil. disarankan kepada peneliti berikutnya agar dapat menggunakan jumlah responden yang lebih besar.
4. Pada penelitian ini hanya membatasi Kualitas Pelayanan dan Fasilitas sebagai variabel yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT.Rineka Cipta
- Arianto, R. A. P. (2017). Pengaruh strategi pemasaran terhadap kepuasan konsumen pada jasa persewaan buku kotaro Kota Madiun. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 5(1), 105-116.
- Aswad, S., Realize, R., & Wangdra, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 77-85.
- Darmawan, D. (2018). The effect of service quality, customer satisfaction and corporate image on customer loyalty in the banking sector in Indonesia.
- Endang, E., & Sugiyanto, S. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 4(3), 1031-1042.
- Fornell, C. & Larcker, D. F (1981). Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of marketing research*, 18 (1), (1981).
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, Edisi 1, ANDI, Yogyakarta.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Hair, J.F.,Black W.C., Babin. B.j., and Andersson.R.E (2014). *Multivariate Data Analysis* 7, th Edition. *New Jersey:PersonEducation LimitedHarlow*. England.

- Heriyanto (2017). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten. *Jurnal Vijjacariya*, 4(1).
- Hafizha, S., & Nuryani, H. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1).
- Jamaluddin, J., Misadora, M., & Andronicus, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Horasindo Wisata Nusa Medan. *Bisnis-Net Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2).
- Kotler, P dan KL.Keller. (2012) Marketing Management. Pearson Education Inc.
- Kinayungan, P. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Usaha Cuci Motor Basudewa). Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta.
- Lumentut, F. L., & Palandeng, I. D. (2014). Fasilitas, Servicescape, Dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonald's Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(3).
- Lesmana, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115-129.
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Salemba Empat
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada holiday hotel di kota batam. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 20-27.
- Mimi, S. A., & Ekawati, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Apartemen Green Bay di Jakarta Utara. *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 17(1), 104-119.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1).

- Pamungkas, B. A. (2021). Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Ahas Nusantara Sakti Nguter). *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA*, 5(02).
- Panjaitan, E. J., & Yuliati, L. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di aston madiun hotel & conference center. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31-38.
- Samudro, A. F. (2018). Kontribusi Kualitas Layanan Dan Fasilitas Kendaraan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Trayek Bandara Juanda-Bungurasih. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (Jptn)*, 6(1).
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahas sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15-25.
- Sofyan, I. L., Pradhanawati, A., & Nugraha, H. S. (2013). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas, melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada star clean car wash Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Suyitno, S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien. *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 129-143.
- Syaifullah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 86-91.

- Tjiptono. 2012. *Service Management*. Edisi 2. Andi Offset. Yogyakarta.
- Toriq, M., & Martoatmodjo, S. (2014). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(8).
- Wibisono, A. P. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Pondok Tingal Di Kabupaten Magelang. *Diponegoro Journal Of Management*, 311-323.
- Widjaja, Y. R., & Nugraha, I. (2016). Loyalitas merek sebagai dampak dari kepuasan konsumen. *IKONOMIKA: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 1(1), 1-13.
- Wijaya, C. V. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. *Agora*, 5(1).
- Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi tentang kualitas pelayanan, nilai produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 2(1).
- Yanuar, M. M., Qomariyah, N., & Santosa, B. (2017). Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Marlin cabang Jember. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 3(1).