

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan melalui pembuktian hipotesis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, maka penelitian ini menyimpulkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Sebagian besar pengguna jasa penerbangan Lion Air di Kota Padang memiliki skor loyalitas pelanggan pada kategori rendah, artinya pelanggan pengguna jasa penerbangan Lion Air di Kota Padang belum memiliki loyalitas terhadap jasa penerbangan Lion Air.
2. Sebagian besar pengguna jasa penerbangan Lion Air di Kota Padang menyatakan bahwa jasa penerbangan Lion Air memiliki kualitas pelayanan dengan kategori tidak berkualitas, artinya pelanggan merasakan bahwa kenyataan atau persepsi terhadap pelayanan belum dapat memenuhi harapan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima.
3. Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa penerbangan Lion Air di Kota Padang. Hal ini berarti semakin tinggi skor kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula skor loyalitas pelanggan. Begitu juga sebaliknya semakin rendah skor kualitas pelayanan maka akan semakin rendah pula skor loyalitas pelanggan.

4. Kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa penerbangan Lion Air di Kota Padang sebesar 25,9% dan 71,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Saran

Peneliti mengajukan beberapa saran yang terkait dengan hasil penelitian dan keterbatasan yang ada pada penelitian ini.

5.2.1 Saran Metodologis

Berkenaan dengan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti mengajukan beberapa saran metodologis untuk penelitian selanjutnya, yaitu :

1. Untuk mendapatkan kajian yang lebih mendalam tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa penerbangan, dapat dilakukan dengan membandingkan maskapai satu dengan maskapai yang lain yang menggunakan sistem yang sama, seperti sistem LCC (*low cost carrier*) atau sistem *full service*.
2. Untuk mendapatkan kajian yang lebih mendalam tentang loyalitas pelanggan, disarankan melakukan penelitian dengan melibatkan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan atau menambahkan variabel lain seperti seperti *image*, *trust* (kepercayaan), *switching barrier* (hambatan berpindah) untuk mengetahui pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3. Penelitian selanjutnya sebaiknya memperbanyak jumlah sampel dan memperluas cakupan sampel, baik dalam tahap uji coba alat ukur maupun dalam tahap pengambilan data, agar keakuratan alat ukur dapat teruji dengan baik.

5.2.2 Saran Praktis

Berikut ini merupakan saran praktis yang peneliti ajukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pengguna jasa penerbangan Lion Air di Kota Padang, yaitu :

1. Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengguna jasa penerbangan Lion Air di Kota Padang sebagian besar termasuk loyalitas pelanggan kategori rendah. Oleh karena itu disarankan kepada jasa penerbangan Lion Air khususnya di Kota Padang harus dapat meningkatkan loyalitas pelanggan yang sudah ada dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, terutama pada dimensi *reliability* (reliabilitas) yang berkaitan dengan kemampuan jasa penerbangan untuk memberikan layanan secara akurat dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati, seperti pesawat berangkat tepat waktu dan waktu keberangkatan sesuai dengan jadwal keberangkatan yang diinformasikan dan juga dimensi *emphaty* yang berkaitan dengan bagaimana perusahaan memahami masalah pelanggan, bertindak demi kepentingan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
2. Jasa penerbangan Lion Air sebaiknya harus tetap meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada dimensi *assurance* (jaminan) yaitu yang

berkaitan dengan menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap karyawan dan penumpang merasa aman selama melakukan penerbangan terkhusus untuk keamanan bagasi yang seringkali dikeluhkan penumpang. Selanjutnya menerima kritik dan saran dari pelanggan sebagai masukan atau evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan dan mengatasi masalah yang dihadapi pelanggan terkait pelayanan jasa penerbangan Lion Air.

