

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung dengan menyebarkan kuesioner. Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh dari *airlines service quality* dan *service recovery* terhadap *passenger satisfaction* dan *passenger loyalty* pada maskapai berbasis *Low Cost Carrier* di Kota Padang, dengan jumlah 120 sampel yaitu masyarakat yang sedang berada di Bandara Internasional Minangkabau dan pernah menggunakan maskapai berbasis *low cost carrier*.

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian yang telah dilakukan, maka penelitian ini memiliki kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Semua dimensi *airlines service quality* baik itu *pre-flight service quality*, *in-flight-service quality* maupun *post-flight service quality* memberikan pengaruh signifikan terhadap *passenger satisfaction*. Pengunjung menyatakan bahwa mereka akan merasa puas apabila maskapai mampu memberikan pelayanan yang membuat penumpang berkesan meskipun itu maskapai dengan biaya murah atau *low cost carrier airlines*.
2. Semua dimensi *service recovery* baik itu kompensasi, fasilitasi, dan interaksi terhadap penumpang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *passenger satisfaction* pada maskapai berbasis *low cost carrier* di kota padang. Semakin baik *service recovery* yang di berikan maskapai berbasis *low cost carrier*

kepada penumpang maka akan meningkatkan kepuasan penumpang (*passenger satisfaction*).

3. Berdasarkan penelitian ini *passenger satisfaction* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *word of mouth*, *repurchase intention*, dan *switching intention*.

5.2 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan beberapa implikasi tentang minat penumpang untuk menggunakan maskapai berbasis *low cost carrier*. Implikasi dapat dilihat dari pengaruh antar variabel dan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Airlines service quality* memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap *passenger satisfaction*, maka dari itu maskapai diharapkan dapat meningkatkan standar kualitas pelayannya agar memberikan kenyamanan dan kesan kepada penumpang. Hal itu dapat dilakukan dengan cara:

- a. *Pre-flight service quality*:

Dengan memperbanyak dan memberikan akses yang mudah pada saluran pembelian tiket pesawat maka akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang. Maskapai berbasis *low cost carrier* juga harus menyediakan pilihan jadwal penerbangan yang bervariasi dan memperbanyak saluran untuk melakukan *check-in* seperti mempermudah akses *check-in* secara *online*.

b. *In-flight service quality:*

Ketika pesawat mengudara menjadi durasi terpanjang dari serangkaian alur penerbangan, maka dari itu maskapai penerbangan harus memperhatikan bagaimana pelayanan yang disajikan kepada penumpang. Hal yang bisa dilakukan yaitu memberikan impresi bahwa penerbangan menggunakan maskapai *low cost carrier* sangat aman, harga makanan yang bersahabat, ruang kaki yang lapang, kabin yang bersih dan nyaman, serta awak kabin yang ramah, dan bersahabat yang bersedia untuk selalu senyum dan menyapa penumpang.

c. *Post-flight service quality*

Maskapai berbasis *low cost carrier* harus memberikan penawaran istimewa pasca penerbangan seperti program *frequent flyer*. Program ini dapat membantu maskapai penerbangan untuk membangun loyalitas konsumen. Maskapai harus meningkatkan upaya dalam menerima kritik dan masukan dari penumpang. Selain itu, maskapai harus meningkatkan efisiensi penanganan bagasi pasca penerbangan.

2. Selain airlines *service quality*, *service recovery* juga memiliki pengaruh yang besar untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas maskapai penerbangan.

Maka dari itu maskapai harus memiliki *service recovery* yang baik. Implikasi dapat dilihat dari pengaruh antar variabel dan dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Kompensasi

Maskapai berbasis *low cost carrier* sangat terkenal dengan permasalahan keterlambatannya, maka dari itu seharusnya maskapai memiliki SOP yang lebih baik. Permintaan maaf dan penjelasan menjadi hal utama yang harus

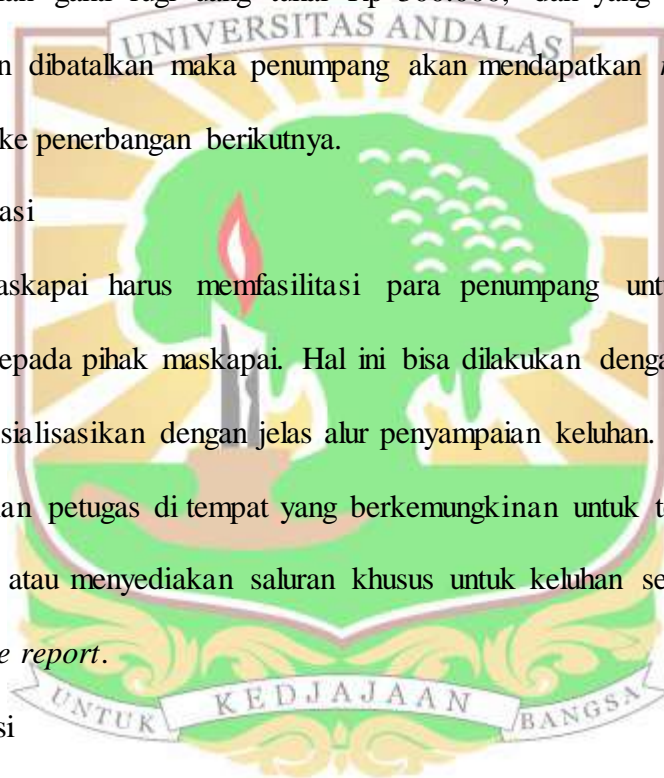
dilakukan oleh maskapai lalu di ikuti dengan pemberian kompensasi berdasarkan seberapa jauh kegagalan pelayan itu terjadi. Seperti pemberian kompensasi menurut permenhub nomor PM 89 tahun 2015, yaitu keterlambatan 30 menit mendapatkan kompensasi minuman, keterlambatan 60 menit mendapatkan minuman dan *snack box*, keterlambatan 120 menit mendapatkan makanan, *snack box* dan minuman, keterlambatan 240 menit mendapatkan ganti rugi uang tunai Rp 300.000,- dan yang terakhir apabila penerbangan dibatalkan maka penumpang akan mendapatkan *refund* tiket atau dialihkan ke penerbangan berikutnya.

b. Fasilitasi

Maskapai harus memfasilitasi para penumpang untuk mengajukan keluhan kepada pihak maskapai. Hal ini bisa dilakukan dengan menyediakan dan mensosialisasikan dengan jelas alur penyampaian keluhan. Maskapai harus menyiapkan petugas di tempat yang berkemungkinan untuk terjadi kegagalan pelayanan atau menyediakan saluran khusus untuk keluhan seperti *call center* dan *mobile report*.

c. Interaksi

Setelah memfasilitasi penumpang dengan baik untuk mengajukan keluhan, maskapai juga harus mempersiapkan petugas yang bertanggung jawab untuk menghadapi keluhan penumpang, petugas harus siap dengan sabar, ramah dan sopan menanggapi keluhan penumpang.



5.3 Keterbatasan Penelitian

Setelah menyelesaikan penelitian ini, peneliti menyadari adanya beberapa keterbatasan yang dapat di perbaiki oleh peneliti selanjutnya yaitu :

1. Dalam proses pengambilan data mungkin saja ada kesalahan dalam mengisi kuisisioner yang peneliti berikan. Oleh sebab itu, data yang diperoleh tidak dapat sepenuhnya menggambarkan opini responden yang sebenarnya.
2. Jumlah responden yang terbatas mungkin dapat mengurangi keakuratan penelitian.
3. Teknik sampling yang seharusnya menggunakan *probability sampling*.
4. Keterbatasan yang terletak pada metode dan variabel, dikarenakan dari hasil *R-square* menunjukkan angka yang rendah untuk variabel loyalitas, masih banyak variabel lain yang bisa mendukung penelitian ini.
5. Sebagian besar responden pada penelitian ini ialah mahasiswa sehingga tidak bisa mewakili penumpang secara utuh.

5.4 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang bisa di ajukan, yaitu :

1. Bagi peneliti Selanjutnya
 - a. Sebaiknya jumlah responden lebih besar sehingga didapatkan hasil yang lebih baik, mengingat penelitian ini mengumpulkan responden yang tidak terlalu banyak untuk sample masyarakat Kota Padang.

- b. Dalam melakukan pengambilan data dianjurkan agar peneliti selalu mendampingi responden selama mengisi kuesioner, agar apabila ada yang tidak di mengerti responden, peneliti bisa menjelaskan dengan baik.
- c. Peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti maskapai jenis lain seperti *full service*, sehingga bisa menjadi perbandingan dengan penelitian ini.
- d. Penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan teknik pengambilan data *probability sampling*.
- e. Penelitian ini meneliti maskapai berbasis *low cost carrier* secara general, diharapkan penelitian selanjutnya dapat memfokuskan pada masing-masing maskapai.

2. Bagi Pelaku Usaha

- a. Maskapai penerbangan sebaiknya memperbaiki saluran untuk melakukan *check-in*, sehingga penumpang dengan mudah dapat melakukan *check-in* baik secara manual maupun *online*.
- b. Sebaiknya maskapai penerbangan memberlakukan program *frequent flyer* seperti yang telah dilaksanakan oleh maskapai Airasia untuk meningkatkan loyalitas penumpang.
- c. Maskapai harus memperbaiki *service recovery* terutama pada sistem kompensasi atas kegagalan pelayanan atau keruhian yang dirasakan oleh penumpang, dan maskapai juga harus memperhatikan fasilitas penumpang untuk mengajukan keluhan, saran, maupun masukan.

