



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dijelaskan sebelumnya pada bab IV, maka kesimpulan yang didapat adalah :

1. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Lion Air kepada konsumen secara keseluruhan belum bisa dikatakan baik baik karena 9 dari 10 indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dinilai tidak baik oleh konsumen Lion Air. Maka dapat dikatakan kualitas pelayanan Lion Air tidak baik.
2. Tingkat harga produk Lion Air yang ditawarkan oleh Lion Air kepada konsumen secara keseluruhan belum bisa dikatakan baik karena 5 dari 8 indikator yang digunakan untuk mengukur harga sudah dinilai baik oleh konsumen Lion Air. Maka dapat dikatakan harga yang diberikan Lion Air sudah baik.
3. Promosi yang dilaksanakan oleh Lion Air kepada konsumen secara keseluruhan belum bisa dikatakan baik karena 9 dari 10 indikator yang digunakan untuk mengukur promosi dinilai baik oleh konsumen Lion Air. Maka dapat dikatakan promosi Lion Air tidak baik.
4. Kepuasan Pelanggan Lion Air secara keseluruhan belum bisa dikatakan baik karena 7 dari 8 indikator yang digunakan untuk mengukur promosi dinilai baik oleh konsumen Lion Air. Maka dapat dikatakan promosi Lion Air tidak baik.
5. Terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,522 dengan nilai signifikansi 0,000.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



6. Terdapat pengaruh signifikan dari harga terhadap kepuasan pelanggan, sebesar 0,222 dan dengan nilai signifikansi 0,003.

7. Tidak terdapat pengaruh yang promosi terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi promosi yaitu 0,096 diatas 0.05.

5.2 Saran

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat disarankan sebagai berikut :

5.2.1 Bagi Perusahaan

1. Dalam tingkat kualitas pelayanan manajemen Lion Air perlu melakukan peningkatan dalam memperbaiki tingkat pelayanan, manajemen pengambilan keputusan, memajemen waktu keberangkatan lebih baik, meningkatkan kebersihan dan kenyamanan pesawat serta menambah fasilitas-fasilitas di pesawat Lion Air, serta melakukan peninjauan ulang terhadap Prosedur Standar Operasi agar bisa disesuaikan dengan kebutuhan. Untuk melakukan penyesuaian-penyesuaian tersebut dapat dilakukan dengan melakukan riset kepada konsumen yang menggunakan penerbangan Lion Air untuk membuat perbaikan dalam kualitas pelayanan juga dapat meminta saran dan masukan dari para konsumen.
2. Dalam tingkat harga manajemen Lion Air perlu melakukan penyesuaian harga yaitu memberikan harga sesuai dengan mamfaat, menyesuaikan harga dengan kualitas pelayanan, memperhatikan harga pesaing. Untuk penyesuaian-penyesuaian tersebut dapat dilakukan dengan melakukan riset kepada para konsumen yang menggunakan penerbangan Lion Air tentang pemberian harga, juga melihat harga dari sisi pesaing agar dapat bersaing dengan pesaing.



3. Dalam tingkat promosi manajemen Lion Air perlu menggunakan media yang lebih sesuai dan menarik, melakukan peningkatan dalam menyampaikan iklan dan promo-promo, juga meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia-nya dalam melakukan penjualan, dan juga mendengarkan kritik dan saran dari konsumennya. Untuk melakukan penyesuaian-penyesuain tersebut dapat dilakukan dengan melakukan riset kepada para konsumen Lion Air untuk mengetahui kritik dan saran yang baik untuk promosi dari Lion Air.
4. Dalam tingkat kepuasan pelanggan manajemen Lion Air perlu melakukan strategi agar konsumen merasa puas terhadap Lion Air, seperti menyesuaikan meningkatkan kualitas pelayanan, menggencarkan promo-promo agar konsumen selalu puas dengan penerbangan Lion Air, dan melakukan penyesuaian harga secara bertahap untuk perbaikan manajemen dan pelayanan dari Lion Air. Untuk mengatasi masalah tersebut maka perusahaan perlu melakukan strategi harga, peningkatan kualitas pelayanan dan meningkatkan promosi.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5.2.2 Untuk Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperbaiki keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan-pendekatan yang lebih baik.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lainnya seperti loyalitas konsumen dan citra merek.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas wilayah penelitian ke lingkup yang lebih besar.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.