# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan dari maskapai penerbangan Lion Air cukup
2. Citra Merek dari maskapai penerbangan Lion Air baik
3. Responden pelanggan maskapai penerbangan maskapai Lion Air puas
4. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air
5. Citra Merek berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air.
6. **Saran**
7. Kualitas Layanan yang dimiliki oleh maskapai penerbangan Lion Air bisa dikatakan kurang, ini terjadi ketika banyaknya penerbangan maskapai penerbangan Lion Air yang mengalami keterlambatan keberangkatan baik yang disebabkan teknis ataupun lain hal yang harusnya dapat dicegah oleh pihak maskapai penerbangan Lion Air, menurut sumber berita seringnya terjadi keterlambatan penerbangan pesawat maskapai Lion Air dikarenakan masalah teknis pesawat. Sering terjadi kesalahan atau malfungsi dari pesawat maskapai penerbangan Lion Air, dengan demikian saran penulis adalah, pihak maskapai dapat lebih memperhatikan hal teknis dalam dunia penerbangan, contohnya kesiapan pesawat untuk terbang agar tidak terjadi lagi keterlambatan penerbangan yang berpengaruh terhadap kualitas layanan dari maskapai penerbangan Lion Air.
8. Maskapai penerbagan Lion Air memiliki citra merupakan maskapai penerbangan yang kurang membawa nilai dan keunggulan dari maskapainya, terlihat pada indikator *brand competence and benefit*. Oleh karena itu pihak maskapai penerbangan Lion Air harus lebih memperhatikan rasa kepercayaan pelanggan kepada maskapai penerbangan Lion Air dengan meningkatkan nilai dan keunggulan yang dimiliki oleh Lion Air seperti penerbangan murah dan tepat waktu dapat memberikan nilai atau daya saing lebih antara maskapai penerbangan.
9. Kepuasan Pelanggan dari pelanggan maskapai penerbangan Lion Air bisa dikatakan hanya sampai cukup puas, seperti yang disampaikan di-dalam bab sebelumnya, pelanggan tidak puas dengan rasa aman dan nyaman dari maskapai penerbangan. Perihal rasa aman dan nyaman disini, bisa dikatakan berdasarkan kesiapan dari pesawat Lion Air yang diterbangkan, dalam beberapa sumber berita pesawat Lion Air mengalami beberapa kendala teknis, oleh karena itu pihak maskapai kembali lagi harus memperhatikan soal teknis pesawat yang mereka gunakan.
10. Satu indikator dalam kepuasan pelanggan menunjukkan pelanggan puas jika penerbangan maskapai penerbangan Lion Air tidak *delay* dengan demikian berarti pihak maskapai harus dapat mengatur agar setiap penerbangan maskapai Lion Air tidak mengalami keterlamabatan atau *delay*.
11. Penulis menyarankan agar penelitian berikutnya dapat lebih baik lagi. Peneliti berikutnya harus menambahkan variabel, sampel dan lokasi penelitian.