



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil pengolahan data Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Konsumen untuk Menggunakan Jasa Maskapai Penerbangan Air Asia yang Dimediasi oleh Kepuasan Konsumen diuraikan sebagai berikut :

1. Maskapai penerbangan Air Asia memiliki kualitas layanan yang baik
2. Maskapai penerbangan Air Asia mampu menciptakan kepuasan konsumen yang tinggi.
3. Maskapai penerbangan Air Asia mampu menciptakan minat beli konsumen yang tinggi.
4. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
5. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen.
6. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen.
7. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diberikan saran sebagai berikut :

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.



1. Bagi Manajemen Maskapai Penerbangan Air Asia
 - a. Meskipun kualitas layanan yang diberikan oleh Masakapai penerbangan Air Asia sudah baik, namun sebaiknya peningkatan kualitas harus tetap dijaga dan ditingkatkan. Terutama pada hal ketepatan waktu penerbangan dan keselamatan penumpang. Kedua hal ini harus lebih diperhatikan.
 - b. Manajemen maskapai penerbangan Air Asia harus lebih tanggap terhadap kebutuhan konsumen untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
 - c. Program promo yang dilakukan oleh Air Asia sudah baik, namun sebaiknya publikasi dari promo yang dilakukan harus lebih gencar untuk dapat menarik lebih banyak konsumen.
 - d. Manajemen harus lebih baik lagi dalam menjaga kepuasan konsumennya dengan cara menjalin hubungan yang baik dengan konsumennya dengan memperhatikan apa yang konsumen butuhkan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dilakukan dengan lebih kompleks dan lebih baik lagi. Pengembangan penelitian selanjutnya juga dapat menambahkan sejumlah variabel laten eksogen dan endogen seperti harga, iklan, promosi, *brand equity*, *brand image*, loyalitas pelanggan, keputusan pembelian, *brand prestige*, dan lain sebagainya untuk memberikan fakta-fakta baru yang akan menambah pengetahuan banyak orang.

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.