



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan TigerAir Mandala, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat Kualitas Layanan yang diberikan TigerAir Mandala kepada pelanggan adalah baik.
2. Pelanggan setuju Persepsi Harga terhadap TigerAir Mandala adalah sesuai dengan butir-butir pertanyaan pada kuesioner.
3. Pelanggan TigerAir Mandala puas akan kualitas layanan dan harga yang diberikan kepada pelanggan.
4. Kualitas Layanan dan Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada TigerAir Mandala.

B. Saran

Merujuk kepada hasil penelitian dan pembahasan, berikut ini penulis ajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Dibuatnya *time-schedule* dengan jeda waktu yang lebih sesuai untuk meminimalisasi keterlambatan penerbangan, karena berdasarkan penelitian ini butir pertanyaan yang berisi ketepatan jadwal terbang TigerAir Mandala bobot rata-ratanya paling rendah.
2. Perlunya dilakukan penelitian lanjutan secara berkala karena apabila sekarang pelanggan puas, kedepannya belum tentu akan tetap puas.