

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya mengenai citra merek, kualitas layanan, harga terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air dan Sriwijaya Air di Wilayah Jakarta Utara, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Citra merek yang diberikan oleh maskapai penerbangan kepada pelanggan secara keseluruhan dapat dikatakan baik. walaupun masih ada indikator yang di nilai belum bagus.
2. Kualitas layanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan kepada pelanggan secara keseluruhan dapat dikatakan baik, walaupun masih ada indikator yang di nilai belum bagus.
3. Harga yang diberikan oleh maskapai penerbangan kepada pelanggan secara keseluruhan dapat dikatakan baik atau sesuai, walaupun masih ada indikator yang di nilai belum bagus.
4. Responden pelanggan maskapai penerbangan secara keseluruhan menyatakan puas terhadap maskapai penerbangan, walaupun masih ada indikator yang dinilai belum bagus.

## B. Saran

Berdasarkan keimpulan yang telah dijabarkan, terdapat beberapa saran yang akan diberikan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut:

### 1. Bagi Perusahaan

- a. Citra Merek pada perusahaan maskapai penerbangan Lion Air dan Sriwijaya masih dikatakan kurang. Maskapai penerbangan Lion Air dan Sriwijaya Air harus lebih memperhatikan pelanggannya serta meningkatkan keunggulan dari masing-masing maskapai didalam penerbangan. Dengan demikian pelanggan akan mengingat hal-hal positif yang diberikan oleh maskapai penerbangan selama menggunakan jasa maskapai penerbangan tersebut.
- b. Kualitas Layanan pada maskapai penerbangan Lion Air dan Sriwijaya Air masih dikatakan kurang. Dilihat dari beberapa sumber berita terjadinya keterlambatan penerbangan dikarenakan adanya masalah teknis pada pesawat maskapai penerbangan. Maskapai penerbangan Lion Air dan Sriwijaya Air harus lebih memperhatikan masalah teknis pada pesawat agar tidak terjadi lagi keterlambatan dan menjamin keselamatan penumpang.
- c. Harga pada maskapai penerbangan Lion Air dan Sriwijaya Air dapat dikatakan cukup baik, dimana kedua maskapai penerbangan merupakan maskapai perbangan *low cost carrier*. Namun peneliti memberi masukan kepada maskapai untuk memberikan diskon atau promosi kepada pelanggannya pada *season* tertentu.

## 2. Untuk Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas penelitian ke lingkup yang lebih besar.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbaiki keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini.
- c. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel, sampel dan objek penelitian.