



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas layanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion Air Indonesia, maka didapatkan simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan yang diberikan maskapai Lion Air Indonesia kepada pelanggan dapat dikatakan baik karena indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan telah dinilai baik oleh pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan maskapai Lion Air Indonesia merasa kualitas layanan yang diberikan sudah baik.

2. Harga maskapai Lion Air Indonesia dapat dikatakan baik karena indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur harga telah dinilai baik oleh pelanggan, maka dapat kita simpulkan bahwa harga yang ditetapkan oleh maskapai Lion Air Indonesia dianggap wajar.

3. Promosi yang dilakukan oleh maskapai Lion Air Indonesia secara keseluruhan baik karena indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur promosi telah dinilai baik oleh pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa promosi yang dilakukan oleh maskapai Lion Air Indonesia cukup efektif.

4. Terdapat pengaruh positif dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Bagi responden maskapai Lion Air Indonesia, kualitas layanan lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan harga dan promosi itu sendiri.

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.



5. Terdapat pengaruh positif dari harga terhadap kepuasan pelanggan. Bagi responden maskapai Lion Air Indonesia.
6. Terdapat pengaruh positif dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Bagi responden maskapai Lion Air Indonesia.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, terdapat beberapa hal yang disarankan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- a. Maskapai Lion Air Indonesia harus mempertahankan pelanggan yang sudah puas dengan kualitas layanan, harga dan promosi yang diberikan. Tentunya kualitas layanan, harga dan promosi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Maskapai Lion Air Indonesia harus lebih memperhatikan kekurangan dalam indikator, contohnya indikator dalam jadwal penerbangan lion air yang dianggap tidak sesuai dengan jadwal yang dijanjikan. Tentunya agar maskapai ini dapat terus menjadi pilihan dalam penerbangan.
- c. Maskapai Lion Air Indonesia harus tetap mempertahankan harga yang dapat bersaing dengan maskapai lainnya, agar maskapai Lion Air Indonesia selalu menjadi pilihan dalam penerbangan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Tentunya sangat diperlukan penelitian selanjutnya dengan menggunakan variabel lain, sehingga dapat ditemukan variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion Air Indonesia.
- b. Diharapkan mampu memperbaiki kekurangan dan keterbatasan yang ada