

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Melalui hasil temuan yang telah didapatkan oleh Peneliti pada riset ini, maka dapat menunjukkan beberapa kesimpulan yang dapat diambil, yaitu:

1. Hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap variabel kualitas pelayanan

menunjukkan bahwa kondisi dari kualitas pelayanan yang dimiliki oleh maskapai Batik Air saat ini berada dalam keadaan yang baik. Argumen tersebut diperkuat dengan adanya hasil dari persentase jumlah nilai rata-rata yang dimiliki oleh *tangible* (bukti fisik) sebesar 76,7%, *reliability* (keandalan) sebesar 69,1%, *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 75,9%, *assurance* (jaminan) sebesar 70,3% dan *empathy* (empati) sebesar 74,6%. Nilai persentase keseluruhan yang dimiliki oleh kualitas pelayanan sebesar 73,3% > 67%, oleh karena itu kondisi dari kualitas pelayanan maskapai Batik Air saat ini dapat dikatakan baik.

2. Hasil analisis dari data yang dilakukan terhadap variabel kepercayaan konsumen menunjukkan bahwa saat ini variabel tersebut berada dalam keadaan yang baik. Argumen tersebut diperkuat dengan adanya hasil dari persentase jumlah nilai rata-rata yang dimiliki oleh *benevolence* sebesar 76,5%, *ability* sebesar 65,1% dan *integrity* sebagai dimensi dengan nilai terkecil, yaitu 62,5%. Nilai persentase keseluruhan yang dimiliki oleh kepercayaan konsumen sebesar 68% > 67%, oleh karena itu kondisi dari kepercayaan konsumen maskapai Batik Air saat ini dapat dikatakan baik.

3. Melalui pengujian yang dilakukan pada riset ini menghasilkan suatu temuan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan yang dihasilkan oleh variabel kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen. Besarnya pengaruh yang dihasilkan oleh variabel kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen diketahui berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,607, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 60,7% terhadap kepercayaan konsumen.

B. Rekomendasi

1. Bagi perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian dan diskusi yang telah Peneliti sampaikan, maka saran yang dapat diberikan oleh Peneliti bagi perusahaan maskapai Batik Air adalah:

- a. Melakukan pelaksanaan pembinaan maupun pelatihan karyawan yang dilakukan secara rutin. Khususnya kepada karyawan yang akan berhadapan langsung dengan konsumen, pelatihan yang dilaksanakan dapat memuat beberapa materi penting dalam bidang pelayanan yang dapat mencakup kemampuan pemecahan masalah, pengetahuan produk dan inisiatif.
- b. Melakukan penyempurnaan sistem dalam SOP maupun alur kerja yang lebih efektif dan efisien khususnya pada aturan atau alur kerja yang berpotensi dapat menyebabkan keterlambatan atau penundaan dalam kegiatan penerbangan.
- c. Memberlakukan sanksi dan menindak tegas setiap karyawan maupun pihak lain yang secara lalai atau sengaja dalam menyebabkan keterlambatan atau

penundaan dalam kegiatan penerbangan.

- d. Memastikan komitmen yang telah tertuang oleh perusahaan dalam layanan purna jual dapat dilaksanakan dengan baik dan tidak semata-mata menjadi *unique selling point* terhadap kompetitor.
- e. Secara keseluruhan perusahaan juga harus memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya sehingga perusahaan dapat mengurangi angka kerugian yang ditimbulkan oleh layanan purna jual tersebut.

2. Bagi penelitian berikutnya

Saran yang dapat Peneliti sampaikan untuk para Peneliti-Peneliti selanjutnya adalah:

- a. Menambahkan variabel lainnya yang belum sempat dikaji dalam penelitian ini, seperti variabel kualitas produk dan kepuasan konsumen. Karena berdasarkan hasil yang telah diperoleh Peneliti dalam riset yang dilakukan ini menunjukkan adanya dampak yang positif dan signifikan berdasarkan pengujian analisis regresi linear sederhana sebesar 0,726, uji hipotesis (t) menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan hasil uji koefisien determinasi (R^2) dengan nilai sebesar 0,607 atau 60,7%, Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat pengaruh yang dihasilkan variabel lain sebesar 39,3
- b. Penelitian selanjutnya hendaknya juga menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak dan cakupan wilayah yang lebih luas dari penelitian ini apabila akan menggunakan variabel atau subjek penelitian yang sama dengan penelitian ini, sehingga diharapkan penelitian yang dilakukan tersebut dapat menyempurkan batasan-batasan yang dimiliki dalam penelitian ini.