

## BAB 5

### KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra maskapai, pengaruh tarif terhadap citra maskapai, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang, pengaruh tarif terhadap loyalitas penumpang, dan pengaruh citra maskapai terhadap loyalitas penumpang serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang melalui citra maskapai dan pengaruh tarif terhadap loyalitas penumpang melalui citra maskapai. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 201 responden dimana responden yang terlibat dalam penelitian ini telah menggunakan jasa penerbangan Citilink Indonesia paling tidak sebanyak 2 kali. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden baik secara fisik maupun *on-line*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan alat bantu analisis SPSS versi 20 untuk melakukan pengujian instrument dan LISREL versi 8.7 untuk melakukan *confirmatory factor analysis*, uji pengaruh langsung dan tidak langsung, serta pengujian hipotesis. Analisa data primer mengenai variabel-variabel penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 5. 1**

## Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Variabel Terikat	Variabel Mediasi	Variabel Bebas	Standardized Total Effects	t-values	Intepretasi
H1a	Citra Maskapai	←	Kualitas Pelayanan	0.49	5.39 > 1.96	Diterima
H1b	Citra Maskapai	←	Tarif	0.42	4.72 > 1.96	Diterima
H2a	Loyalitas Penumpang	←	Kualitas Pelayanan	0.59	3.02 > 1.96	Diterima
H2b	Loyalitas Penumpang	←	Tarif	- 0.03	-1.20 > 1.96	Ditolak
H3	Loyalitas Penumpang	←	Citra Maskapai	0.30	2.19 > 1.96	Diterima
H4a	Loyalitas Penumpang	Citra Maskapai	Kualitas Pelayanan	0.15	7.58 > 1.96	Diterima
H4b	Loyalitas Penumpang	Citra Maskapai	Tarif	0.13	6.91 > 1.96	Diterima

Sumber: data diolah peneliti

Dari informasi pada tabel dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis 1a yang menyatakan variabel kualitas pelayanan terhadap citra maskapai memiliki pengaruh positif dan signifikan **diterima**.
2. Hipotesis 1b yang menyatakan variabel tarif terhadap citra maskapai memiliki pengaruh positif dan signifikan **diterima**.
3. Hipotesis 2a yang menyatakan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang memiliki pengaruh positif dan signifikan **diterima**.
4. Hipotesis 2b yang menyatakan variabel tarif terhadap loyalitas penumpang memiliki pengaruh positif dan signifikan **ditolak**.
5. Hipotesis 3 yang menyatakan variabel citra maskapai memiliki pengaruh positif dan signifikan **diterima**.

6. Hipotesis 4a yang menyatakan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas penumpang melalui citra maskapai memiliki pengaruh positif dan signifikan **diterima**.
7. Hipotesis 4b yang menyatakan variabel tarif terhadap loyalitas penumpang melalui citra maskapai memiliki pengaruh positif dan signifikan **diterima**.

## **B. Implikasi**

Dari hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil olahan data pada 201 orang pengguna jasa penerbangan Citilink Indonesia, jenis kelamin perempuan mendominasi dalam penggunaan jasa penerbangan Citilink. Selain itu, usia yang paling banyak menggunakan jasa Citilink adalah pada rentang usia 21 – 30 tahun dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa dan karyawan swasta dan memiliki pendapatan bulanan pada rentang Rp. 1.000.000 – Rp. 4.999.999. Adapun alasan pengguna jasa penerbangan Citilink adalah untuk berliburan dan memilih menggunakan Citilink karena murah. Hal sejalan karena Citilink Indonesia merupakan salah satu penyedia jasa penerbangan yang bertarif rendah.

Hasil dari analisis menyatakan jika kualitas pelayanan dan tarif berpengaruh terhadap citra maskapai, kualitas pelayanan berpengaruh loyalitas penumpang, citra maskapai berpengaruh terhadap loyalitas penumpang, dan kualitas pelayanan dan tarif berpengaruh terhadap loyalitas penumpang melalui citra maskapai. Oleh karena itu, untuk meningkatkan loyalitas penumpang (Z) Citilink Indonesia perlu untuk meningkatkan respon positif terhadap kualitas

pelayanan (X1) dan tarif (X2) serta citra maskapai (Y). adapun aspek yang perlu ditingkatkan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan dan tarif menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap citra maskapai. Berdasarkan analisis deskriptif Citilink Indonesia perlu meningkatkan respon staff dan kru untuk memberikan perhatian pribadi kepada penumpang dan memberikan respon dengan cepat dan tepat dalam mengatasi keluhan dan pertanyaan yang diajukan oleh penumpang baik sebelum, di dalam, maupun sesudah penerbangan. Selain itu, citilink juga perlu untuk meningkatkan fasilitas yang ada memberikan ruang yang cukup untuk kaki penumpang, layanan makanan, serta memberikan layanan hiburan yang dapat menghibur penumpang selama penerbangan berlangsung. Selain itu, citilink juga diharapkan meningkatkan layanan check in sehingga penumpang merasa nyaman dalam melakukan proses check in baik secara *on-line* maupun *off-line*. Meskipun sebagai maskapai bertarif rendah, dengan kualitas pelayanan yang semakin baik Citilink dapat meningkatkan citranya sebagai maskapai yang mampu memberikan tarif yang murah namun dengan kualitas yang tidak “murahan”.

Kualitas pelayanan juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang. Berdasarkan analisa kualitas pelayanan yang baik dapat mampu membuat penumpang untuk tetap loyal kepada Citilink dan akan tetap menggunakan jasa penerbangan Citilink. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat ditingkatkan terutama agar staf dan kru Citilink dapat mampu memberikan respon yang cepat dalam

menangani setiap keluhan dan pertanyaan yang diajukan oleh penumpang, baik soal keluhan *check in*, *delay*, bagasi hilang, pertanyaan mengenai promo dan tiket, dan lain-lain. Selain itu, Citilink juga diharapkan mampu untuk memberikan informasi kepada penumpang dengan cepat ketika terjadi kendala seperti penundaan penerbangan, keterlambatan/*delay*, dan lain-lain. Serta Citilink diharapkan untuk meningkatkan performa dan meminimalisir terjadinya penundaan dan keterlambatan (*delay*) sehingga penumpang akan semakin puas dan menjadi semakin loyal dengan jasa penerbangan Citilink.

Kemudian citra maskapai juga menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang. Berdasarkan hasil analisis citra maskapai mampu untuk mempengaruhi loyalitas penumpang, sehingga citra yang baik akan mempengaruhi penumpang untuk tetap loyal dan terus menggunakan jasa Citilink Indonesia. Oleh karena itu, Citilink Indonesia diharapkan untuk menjaga citra maskapainya yang sudah baik tersebut dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang baik serta mampu memberikan rasa aman dan nyaman baik sebelum, selama, dan sesudah penerbangan. Di sisi lain, sebagai maskapa bertarif rendah Citilink juga diharap tetap mampu memberikan tarif penerbangan yang murah kepada penumpang sehingga citra Citilink menjadi tetap terbaik di mata penumpang dan mampu meningkatkan loyalitas penumpangnya.

Kualitas pelayanan dan tarif juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang melalui citra maskapai. Dari hasil

analisa citra maskapai mampu memediasi hubungan antara hubungan antara kualitas pelayanan dan tarif dengan loyalitas penumpang. Maka dari itu diharapkan Citilink mampu untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik serta tetap memberikan tarif yang murah kepada penumpang sehingga apa yang dirasakan penumpang tentang harga dan pelayanan Citilink tidak jauh berbeda dengan apa yang mereka ekspektasikan, bahkan diatas ekspektasi. Sehingga citra maskapai Citilink akan semakin bagus dimata penumpang dan semakin meningkatkan loyalitas penumpang untuk tetap menggunakan jasa penerbangan Citilink Indonesia.

### **C. Saran**

Berdasarkan hasil uji penelitian dan kesimpulan, maka dapat diberikan beberapa saran, baik untuk maskapai Citilink Indonesia dan untuk penelitian selanjutnya. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

#### **1. Saran untuk Citilink Indonesia**

- a. Citilink perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada sesuai standar yang berlaku seperti ketepatan waktu penerbangan, staf dan kru serta manajemen yang responsif, perbaikan layanan *on-line*, staf Call Center yang baik dan responsive, dan lain sebagainya. Citilink diharapkan mampu memperbaiki ketepatan waktu penerbangannya agar lebih baik lagi dan memberikan pertanggungjawaban apabila mengalami keterlambatan sesuai dengan standar yang diberlakukan pemerintah. Kemudian Citilink juga disarankan untuk mengevaluasi kinerja dan pelayanan staf dan kru agar lebih responsif dalam menjawab

keluhan dan pertanyaan yang diajukan oleh penumpang, tidak terkecuali staf dan kru Call Center serta media sosial Citilink agar lebih responsif dalam menangani berbagai permasalahan yang dikeluhkan penumpang.

- b. Citilink disarankan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja staf manajemen agar dapat lebih memahami dan memenuhi apa yang diharapkan dari penumpang untuk perbaikan kedepan.
- c. Citilink juga memiliki peluang untuk mendapatkan predikat *Top Brand* dan menjadi maskapai bertarif rendah (*Low Cost Carriers/LCC*) nomor 1 di Indonesia sehingga dapat semakin meningkatkan citra maskapai Citilink Indonesia. Untuk itu, Citilink Indonesia diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitasnya serta mempertahankan tarif murah kepada konsumen.

## **2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya**

- a. Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan menggunakan variabel yang berbeda seperti: kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan minat beli kembali agar dapat mengeksplorasi kemungkinan variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dan juga sebagai variasi dalam penelitian.
- b. Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan meneliti jenis penerbangan bertarif rendah lainnya seperti Lion Air dan AirAsia sebagai kompetitor di kelasnya, atau Garuda Indonesia sebagai Induk korporasi yang menaunginya, atau maskapai lainnya sebagai sumber referensi.

- c. Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan mengambil ruang lingkup dan jumlah responden yang lebih luas sehingga akan mendapatkan hasil yang berbeda.