

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pengguna, pengaruh harga terhadap kepuasan pengguna, pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pengguna, pengaruh kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna, dan pengaruh harga terhadap loyalitas pengguna. Jumlah responden yang diambil sebanyak 141 responden, dimana pengguna sudah melakukan perjalanan udara dengan menggunakan maskapai Sriwijaya Air Indonesia minimal sebanyak dua kali dengan cara penyebaran kuesioner. Metode analisis untuk pengolahan data penelitian menggunakan SPSS untuk pengujian instrumen dan LISREL untuk *confirmatory factor analysis*. Setelah menganalisis data primer mengenai variabel-variabel penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel V.1
Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Variabel Terikat		Variabel Bebas	<i>t-value</i>	<i>Standardize total effects</i>	Interpretasi
H1	Kepuasan Pengguna	←	Citra Perusahaan	1,77 > 1.96	0,33	Tidak Signifikan
H2	Loyalitas Pengguna	←	Citra Perusahaan	2,47 > 1.96	0,67	Signifikan
H3	Kepuasan Pengguna	←	Harga	2,00 > 1.96	0,37	Signifikan

H4	Loyalitas Pengguna	←	Harga	-1,50 > 1.96	-0,17	Tidak Signifikan
H5	Loyalitas Pengguna	←	Kepuasan Pengguna	2,64 > 1.96	0,38	Signifikan

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2018)

Dari informasi pada tabel V.1 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 yang menyatakan variabel citra perusahaan terhadap kepuasan pengguna memiliki pengaruh dan signifikan, **ditolak**.
2. Hipotesis 2 yang menyatakan variabel citra perusahaan terhadap loyalitas pengguna memiliki pengaruh dan signifikan, **diterima**.
3. Hipotesis 3 yang menyatakan variabel harga terhadap kepuasan pengguna memiliki pengaruh dan signifikan, **diterima**.
4. Hipotesis 4 yang menyatakan variabel harga terhadap loyalitas pengguna memiliki pengaruh dan signifikan, **ditolak**.
5. Hipotesis 5 yang menyatakan variabel kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna memiliki pengaruh dan signifikan, **diterima**.

B. Saran

Berdasarkan hasil uji penelitian dan kesimpulan, maka dapat diberikan beberapa saran, baik untuk penelitian selanjutnya dan untuk Sriwijaya Air.

Saran-saran tersebut sebagai berikut :

1. Saran untuk penelitian selanjutnya

- a. Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan objek penelitian yang berbeda, misalnya tentang bisnis telekomunikasi provider.
- b. Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan menggunakan variabel yang berbeda seperti: kualitas layanan, kepercayaan dan minat membeli

kembali agar dapat mengeksplorasi kemungkinan variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pengguna.

- c. Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan melakukan uji beda terhadap perusahaan pesaing yang beroperasi dengan cara yang sama yaitu bisnis maskapai penerbangan dengan kategori *medium service*.
- d. Penelitian ini dapat dilanjutkan kembali dengan lingkup yang lebih luas yang akan memungkinkan mendapat tanggapan yang berbeda.
- e. Berdasarkan hasil analisis, peneliti hanya melihat pengguna melakukan penerbangan minimal 2 kali dalam kriteria responden. Dalam penelitian berikutnya kiranya para peneliti yang ingin menguji loyalitas pengguna meneliti pengguna yang paling tidak telah menggunakan produk/jasa sebanyak 3 atau 4 kali.

2. Saran untuk Sriwijaya Air

- a. Sriwijaya Air harus mampu bersaing dengan maskapai penerbangan lain dalam memuaskan penggunanya, khususnya dalam kategori *low cost carrier* melalui *inflight service* yang lebih baik dari LCC dalam hal ini seperti menjaga kebersihan pesawat serta pelayanan dari pramugari yang lebih responsif, dan terus memberikan penawaran harga yang cukup kompetitif.
- b. Sriwijaya Air harus lebih memperhatikan penggunanya, dalam hal ini menanggapi keluhan setiap pengguna dengan baik dan memberikan meningkatkan kompensasi kepada pelanggan khususnya apabila terjadi *delay* yang cukup lama bahkan *cancel* pada setiap jadwal penerbangannya,

serta memberikan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang jelas bagi penggunaanya ketikaa ingin meng-*claim* yang menjadi haknya.

- c. Sriwijaya Air harus dapat memperlihatkan lebih lagi citra serta kinerja perusahaannya yang baik agar dapat menjadi pertimbangan bagi sebanyak-banyaknya konsumen yang akan melakukan penerbangan, dalam hal ini Sriwijaya Air disarankan untuk menampilkan iklan untuk mengiklankan citra perusahaannya yang baik serta mempromosikan harga tiket perjalanannya yang murah agar menarik konsumen untuk melakukan perjalanan bersama Sriwijaya Air.