

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah melakukan penelitian ini, peneliti dapat mengambil kesimpulan dari penelitian ini. Berikut ini adalah beberapa kesimpulan yang diperoleh oleh peneliti:

1. Secara umum kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai Lion Air kepada para pengguna maskapai Lion Air dapat dikatakan baik. Berdasarkan hasil dari analisis statistik deskriptif, 57,4% menyatakan bahwa kualitas pelayanan maskapai Lion Air baik. Indikator yang memiliki persentase terbesar yaitu pada indikator Pramugari dan Pramugara selalu memperagakan alat keselamatan di pesawat dengan persentase 88,9%. Sedangkan dari sebagian responden menyatakan tidak setuju jika pada indikator jadwal penerbangan Lion Air selalu sesuai jadwal dengan persentase 52,5%.
2. Secara umum kepuasan pelanggan kepada maskapai Lion Air dapat dikatakan biasa saja. Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif 38,6% menyatakan netral dan 36,1% responden cenderung puas dengan maskapai Lion Air.

3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion Air. Dari hasil pengolahan data yang dinyatakan dalam persamaan regresi, yaitu:

$$Y = -5,004 + 0,435X$$

Koefisien kualitas pelayanan memiliki nilai yang positif. Maka, dapat dinyatakan jika pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif. Dari uji hipotesis, nilai signifikan sebesar 0,000 dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## **B. Saran**

Setelah melakukan penelitian ini, peneliti memiliki beberapa saran bagi maskapai Lion Air, bagi pengguna maskapai Lion Air, bagi peneliti selanjutnya. Berikut beberapa saran yang peneliti berikan, yaitu:

1. Bagi maskapai Lion Air

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, maskapai Lion Air harus membenahi beberapa aspek seperti pada indikator jadwal penerbangan Lion Air sesuai dengan jadwal yang dijanjikan 85 responden menyatakan tidak setuju dengan persentase sebesar 52,5%. Diusahakan Lion Air menambah armada pesawat baru untuk mengurangi *delay*. Staf Lion Air yang harus mudah ditemui oleh para penggunanya juga harus diperhatikan dengan menyediakan Staf di setiap ruang tunggu.

2. Bagi pengguna maskapai Lion Air

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan, dibutuhkan beberapa saran dan kritik yang membangun bagi maskapai Lion Air untuk membenahi kualitas pelayanan yang kurang maksimal diberikan kepada pelanggannya.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, alangkah baiknya jika variabel independent yang digunakan diusahakan berbeda jika objek penelitian yang digunakan sama. Karena, masih ada 51,4% variabel lain yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan pada maskapai Lion Air.