

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan baik secara deskriptif maupun statistik dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* dengan program AMOS 18.0 dan metode estimasi *Maximum Likelihood* maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Lion Air di Surabaya. Dalam penelitian ini semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka pelanggan akan semakin puas terhadap perusahaan Lion Air.
2. Inovasi mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis kedua tidak teruji kebenarannya. Hal tersebut berarti bahwa dalam penelitian ini inovasi perusahaan bukan menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan Lion Air di Surabaya
3. Citra perusahaan mempunyai pengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan, sehingga hipotesis ketiga tidak dapat diterima dan tidak teruji kebenarannya. Dalam penelitian ini semakin tinggi citra perusahaan Lion Air pelanggan semakin tidak merasa puas terhadap Lion Air.
4. Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal tersebut berarti bahwa semakin tinggi kepuasan pelanggan Lion Air maka akan membuat pelanggan semakin loyal terhadap perusahaan Lion Air.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan dari penelitian yang sudah dilakukan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Adapun keterbatasan penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Dikarenakan luasnya wilayah Surabaya, maka penyebaran kuesioner tidak bisa merata menjangkau seluruh daerah di Surabaya
2. Sedikitnya jumlah sampel yang diambil karena keterbatasan biaya dan tenaga peneliti.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran-saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini. Adapun saran-sarannya adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan Lion Air
 - a. Dilihat dari hasil olah data pada variabel kualitas hasil yang paling rendah adalah item pernyataan mengenai sarana prasaranan yang diberikan lion air serta keadaan lingkungan. Pihak Lion Air diharapkan untuk bisa terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki dan menambah sarana dan prasarana seperti penumpang Lion Air diberikan makanan dan minuman sekedar sebagai penyegar atau pelengkap sesuai dengan jam, jarak dan lama penerbangan seperti yang ditetapkan bagian *inflight service* dalam pedoman makanan dan minuman. Untuk penerbangan-penerbangan tertentu, kepada penumpang transit diberikan makan dan minuman.

Namun secara keseluruhan kualitas pelayanan Lion Air sudah tercermin baik. Dengan demikian pelanggan bisa lebih merasa puas terhadap Lion Air.

- b. Dilihat dari hasil olah data pada variabel inovasi hasil yang paling rendah adalah item pernyataan mengenai struktur organisasi Lion Air yang belum bisa membuat struktur yang inovatif untuk memenuhi tuntutan pelanggan. Pihak Lion Air diharapkan untuk bisa menerapkan struktur organisasi yang inovatif seperti dengan merombak struktur organisasi dan merekrut calon pegawai baru yang sesuai dengan standar Lion Air, sehingga akan menghasilkan sumberdaya manusia yang bisa menubuhkan inovasi-inovasi baru guna lebih memenuhi tuntutan pelanggan. Tapi secara keseluruhan inovasi yang diberikan Lion Air sudah tercermin baik. Dengan demikian pelanggan bisa lebih merasa puas terhadap Lion Air.
- c. Dilihat dari hasil olah data pada variabel citra perusahaan, hasil yang paling rendah adalah item pernyataan perusahaan Lion Air yang dimana maskapai tidak lebih baik dan tidak berbeda dari pesaing. Perusahaan Lion Air diharapkan terus melakukan *Public Relation Officer* baik didalam maupun diluar yang bertujuan untuk mendapatkan citra positif, serta terus memberikan penerangan kepada masyarakat tentang perusahaan. Dengan demikian pelanggan bisa lebih merasa puas dan loyal terhadap Lion Air.
- d. Dilihat dari hasil olah data pada variabel kepuasan pelanggan hasil yang paling rendah adalah item pernyataan mengenai manfaat pelayanan yang dirasakan pelanggan. Pihak Lion Air diharapkan untuk bisa terus

memperbaiki pelayanan agar pelanggan merasakan manfaat pelayanan yang diberikan. Dengan demikian pelanggan bisa lebih loyal terhadap Lion Air.

2. Bagi penelitian selanjutnya
 - a. Agar mendapatkan suatu model penelitian yang baik dengan didukung oleh teori empiris yang kuat maka disarankan untuk lebih memperbanyak referensi penelitian lain yang mampu mendukung topik yang diteliti.
 - b. Agar mendapatkan penelitian yang diharapkan, sebaiknya jumlah sampel supaya lebih di perbanyak agar semua data bisa berdistribusi normal .
 - c. Lebih memperluas wilayah penelitian agar mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmed, M. Sandu A.R. Zulkarnain, M. Gulzar, T.I.2011. *Factors Behind The Brand Loyalty, Developing And Proposing A Conceptual Model*. Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business. Pakistan
- Anwar Sanusi. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit : Salemba Empat. Jakarta
- Augusty Ferdinand. 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang : BP UNDIP
- Fandi Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi tiga .Penerbit : Andi. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. 2008. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Penerbit Andi Offest. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. 2011. *Manajemen dan Strategi Merek*. Seri Manajemen Merek 01. Penerbit: Andi. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. Chandra, G. dan Andriana, D. 2008. *Pemasaran Strategik*. Edisi pertama . Penerbit Andi. Yogyakarta
- Hu, K.C and Huang, M.C. 2011. *Effects of Service Quality, Innovation and Corporate Image on Customer's Satisfaction and Loyalty of Air Cargo Terminal*. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*. Taiwan
- Imam Ghozali. 2011. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program Amos 19,0*. Cetakan IV. Penerbit: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Cetakan V. Penerbit: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Kotler, Philip, dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid pertama. Edisi tiga belas. Penerbit PT. Index. Jakarta
- Mosahab R, Mahamad O, T. Ramayah .2010. *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation*. Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business. Iran

Nemati, A.L. Khan, K. Iftikhar, M. 2010. *Impact of Innovation ON Customer Satisfaction and Brand Loyalty, A Study of Mobile Phone users in Pakistan*. European Journal of Social Science. Pakistan

Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung

Sekaran, Uma dan Roger Bogue. 2010. *Research Methods for Business*. Fifty Edition. Penerbit : John Wiley & Sons Ltd, The Atrium, Shouthern Gate, Chicester, West Sussex, PO19 8SQ. Unaited Kingdom

Tjiptono, F. Chandra, G. dan D. Andriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. Edisi pertama . Penerbit Andi. Yogyakarta

Ujang Sumarwan et. al. 2009. *Pemasaran Strategik*. Penerbit: Inti prima. Jakarta Timur

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kulaitas Jasa*. Penerbit PT. Index. JakartaAnwar Sanusi. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Zeithaml, Bintner and Gremler. 2009. *Service Marketing*. Edisi Lima. Mc Graw Hill. Singapura

<http://www.merdeka.com/uang/angkut-63-juta-orang-lion-air-kuasai-penerbangan-domestik-2012.html>

<http://swa.co.id/business-strategy/lion-air-dikeluhkan-dpr-batik-air-tetap-terbang-perdana>

<http://swa.co.id/business-research/industri-penerbangan-indonesia-tumbuh-20>

http://id.wikipedia.org/wiki/Lion_air#Sejarah

https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&ved=0CFsQFjAG&url=http://unik.kompasiana.com/2011/01/16/li-on-air-telah-merespon-keluhan-penumpang-333615.html&ei=wfwQUaLsIsSNrQfV2YGgCw&usg=AFQjCNE0XpQNsy3---OMvPko0eo_PJNXQg&sig2=vE8CguhPkIQfPEWGGJaKNsg&bvm=bv.46340616,d.bmk

<http://www.beritasatu.com/ekonomi/104906-indonesia-mesin-pertumbuhan-bisnis-angkutan-udara.html>

<http://www.angkasapura2.co.id>