

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dari tahap analisis deskriptif hingga pengujian hipotesis dengan dibantu alat uji *WarpPLS 6.0* maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama dengan pernyataan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan Batik Air maka penumpang akan semakin puas.
2. Hipotesis kedua dengan pernyataan persepsi keselamatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik persepsi keselamatan penumpang terhadap maskapai penerbangan Batik Air maka dapat mempengaruhi kepuasan penumpang pada maskapai penerbangan Batik Air.
3. Hipotesis ketiga dengan pernyataan kepuasan penumpang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas diterima. Semakin penumpang puas dengan maskapai penerbangan Batik Air, maka penumpang akan semakin loyal pada maskapai penerbangan Batik Air
4. Hipotesis keempat dengan pernyataan program loyalitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Semakin menarik program loyalitas yang ditawarkan maka penumpang akan semakin loyal pada maskapai penerbangan Batik Air.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan selama satu semester, terdapat beberapa keterbatasan yang dialami oleh peneliti dalam penelitian ini.

Keterbatasan tersebut adalah :

1. Penelitian ini hanya menggunakan delapan puluh lima responden untuk sampel besarnya karena keterbatasan waktu dan tenaga peneliti.
2. Penelitian ini hanya mengukur pengaruh tiga variabel bebas yaitu kualitas layanan, persepsi keselamatan, dan program loyalitas terhadap dua variabel terikat yaitu kepuasan penumpang dan loyalitas. Sehingga masih ada variabel – variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang atau loyalitas yang perlu untuk di teliti.

5.3 Saran

Berikut adalah saran saran yang diberikan kepada pihak yang akan meneliti dan menggunakan penelitian ini sebagai referensi :

1. Bagi Batik Air Indonesia
 - a. Merujuk pada hasil penelitian pada variabel kualitas layanan, sebagian responden memberikan tanggapan kurang baik pada pernyataan sikap karyawan Batik Air menunjukkan kesediaan mereka untuk membantu saya. Maskapai penerbangan Batik Air diharapkan dapat memastikan agar semua karyawannya menunjukkan sikap bersedia membantu para penumpangnya sehingga penumpang maskapai penerbangan Batik Air dapat lebih puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Hal ini dapat

dilakukan dengan cara mengadakan *training* secara rutin untuk seluruh karyawan Batik Air. Pada sisi lain diharapkan Batik Air mampu merancang fasilitas yang disediakan dengan baik, seperti memastikan fungsi TV yang ada disetiap kursi dapat berfungsi dengan baik, menambahkan fasilitas hiburan lainnya seperti *headphone* agar penumpang lebih terhibur. Hal ini merupakan hal yang harus di perhatikan oleh maskapai penerbangan Batik Air karena Batik Air merupakan maskapai penerbangan yang menawarkan pelayanan *full service*. Munculnya saran ini karena menurut hasil penelitian sebagian responden memberi tanggapan yang kurang baik pada item pernyataan fasilitas Batik Air dirancang dengan baik.

- b. Merujuk pada hasil penelitian pada variabel persepsi keselamatan, item yang paling rendah adalah pernyataan terdapat pemeriksaan secara menyeluruh di bandara. Maskapai penerbangan Batik Air diharapkan dapat meningkatkan sistem keamanannya sejak penumpang masih berada di area sekitar bandara misalnya memeriksa kartu identitas penumpang pada saat *check in* dan pada saat melakukan *boarding*, terutama pada penumpang yang melakukan *check in* secara online.
- c. Merujuk pada hasil penelitian pada variabel kepuasan penumpang, item yang paling rendah adalah pernyataan saya senang dengan hadiah yang diberikan oleh Batik Air. Maskapai penerbangan Batik Air diharapkan memberikan hadiah atau *reward* yang lebih menarik misalkan memberikan

promo - promo pada hari hari besar atau menawarkan gratis *merchandise* yang menarik setiap membeli tiket Batik Air pulang pergi dengan syarat dan ketentuan yang sesuai dan menguntungkan baik untuk pihak maskapai penerbangan Batik Air maupun pihak penumpang. Hal ini dapat memenuhi ekspektasi penumpang sehingga penumpang merasa puas.

- d. Merujuk pada hasil penelitian pada variabel program loyalitas, item yang paling rendah adalah pernyataan saya lebih sering terbang dengan Batik Air agar mendapatkan lebih banyak poin. Maskapai penerbangan Batik Air diharapkan dapat memberikan *reward* yang lebih menarik selain penerbangan gratis sehingga dapat membuat penumpang loyal terhadap maskapai penerbangan Batik Air. *Reward* selain penerbangan gratis bisa berupa miniatur pesawat terbang atau hadiah gratis memilih kursi sesuai dengan poin yang ditukarkan.
- e. Merujuk pada hasil penelitian pada variabel loyalitas penumpang, sebagian responden memberikan tanggapan kurang baik pada item pernyataan saya akan merekomendasikan Batik Air kepada teman dan kerabat saya, oleh karena itu diharapkan maskapai Batik Air mampu membujuk para penumpang untuk merekomendasikan maskapai penerbangan Batik Air dengan cara memberikan kupon *voucher* potongan harga jika penumpang merekomendasikan maskapai Batik Air kepada teman atau kerabat.

2. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Menggunakan sampel yang lebih besar atau banyak jika memiliki waktu dan tenaga memungkinkan.
 - b. Menambah variabel baru sehingga dapat mengembangkan penelitian dari para peneliti sebelumnya.



DAFTAR RUJUKAN

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2015. *Service quality, dan Satisfaction* Yogyakarta: Penerbit Andi

<https://yhantiaritra.wordpress.com/2015/06/03/kategori-umur-menurut-depkas/>
diakses 24-05-2018

Imam Ghozali dan Hengky Latan. 2014. *Partial Least Squares Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 4.0*. Semarang : Universitas Diponegoro.

Jonathan Sarwono, dan Umi Narimawati. 2015. *Membuat Skripsi Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS SEM)*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016), *Marketing Management*, (13thEdition), New Jersey: Prentice Hall Published

Raditha Hapsari, Michael D. Clemes and David Dean. (20017). The impact of service quality, costumer engagement and selected marketing construct on airline passenger loyalty. *International Journal of Quality and Service Science*, 9, 21 - 40

Sandada, Maxwell and Bright Matibiri. (2016). An Investigation into the impact of service quality, frequent flier programs and safety perception on satisfaction and customer loyalty in the airline industri in Southren Africa. *South East European Journal of Economics and Business*, 11, 41 – 53

STIE Perbanas Surabaya. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi*. Surabaya.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Tatik Suryani. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Tsafarakis, Stelios, Theodosios Kokotas and AAngelos Pantouvakis. (2017). A multiple criteria approach for airline passenger satisfaction measurement and service quality improvement. *Journal of Air Transport Management*, 1 – 15

www.tikettips.com/2015/06/batik-air-frequent-flyers-batik-miles diakses 21 - 03 - 2018