

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sriwijaya Air Gorontalo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui strategi penerapan kualitas pelayanan (*Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) pada PT. Sriwijaya Air Gorontalo secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dari hasil diatas diperoleh nilai R-Square sebesar 0,807. Nilai ini berarti bahwa sebesar **80,7%** variabilitas mengenai Kepuasan Pelanggan PT. Sriwijaya Air Gorontalo dapat diterangkan oleh variable-variabel bebas dalam model kualitas pelayanan (*Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy*), sedangkan sisanya sebesar **19,3 %** dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada model.
2. Peningkatan kepuasan pelanggan melalui strategi *Tangible* yang diterapkan oleh PT. Sriwijaya Air Gorontalo terlaksana dengan baik dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel tangible sebesar 1.827 dengan p-value sebesar 0.01. Nilai p-value ini lebih kecil dari nilai signifikansi 1%, maupun 5% sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel tangibles mempunyai pengaruh yang positif

dan signifikan dalam menentukan Kepuasan Pelanggan PT. Sriwijaya Air Gorontalo pada tingkat kepercayaan 95%.

3. Dan Penerepan strategi berikutnya yang dilakukan PT. Sriwijaya Air Gorontalo untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan adalah Empathy. Strategi empathy yang diterapkan oleh PT. Sriwijaya Air Gorontalo terlaksana dengan baik dan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung untuk variabel empathy sebesar 3.013 dengan p-value sebesar 0.03. Nilai p-value ini lebih kecil dari nilai signifikansi 1%, maupun 5% sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel empathy mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dalam menentukan Kepuasan Pelanggan PT. Sriwijaya Air Gorontalo pada tingkat kepercayaan 95%.
4. Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui strategi reliability yang diterapkan PT. Sriwijaya Air Gorontalo terlaksana dengan baik dan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel reliability sebesar 1.777 dengan p-value sebesar 0.02. Nilai p-value ini lebih kecil dari nilai signifikansi 1%, maupun 5% sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel reliability mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dalam menentukan Kepuasan Pelanggan PT. Sriwijaya Air Gorontalo pada tingkat kepercayaan 95%.
5. Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui strategi responsiveness yang diterapkan PT. Sriwijaya Air Gorontalo terlaksana dengan baik dan

berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel responsiveness sebesar 9.998 dengan p-value sebesar 0.00. Nilai p-value ini lebih kecil dari nilai signifikansi 1%, maupun 5% sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel responsiveness mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dalam menentukan Kepuasan Pelanggan PT. Sriwijaya Air Gorontalo pada tingkat kepercayaan 95%.

6. Penerepan strategi berikutnya yang dilakukan PT. Sriwijaya Air Gorontalo untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan adalah Assurance. Strategi assurance yang diterapkan oleh PT. Sriwijaya Air Gorontalo terlaksana dengan baik dan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel assurance sebesar 0.564 dengan p-value sebesar 0.04. Nilai p-value ini lebih kecil dari nilai signifikansi 1%, maupun 5% sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel assurance mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dalam menentukan Kepuasan Pelanggan PT. Sriwijaya Air Gorontalo pada tingkat kepercayaan 95%.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, keterbatasan dan simpulan pada akhirnya peneliti merekomendasikan beberapa hal yang perlu dicermati pihak yang terkait dengan penelitian ini antara lain :

1. Bagi PT. Sriwijaya Air Cabang Gorontalo yang melaksanakan strategi penerapan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan Kepuasan

Pelanggan melalui Variabel (*Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) diharapkan terus melaksanakan strategi tersebut dengan memperbaiki beberapa kekurangan antara lain: yaitu masih terjadi keterlambatan atau penundaan jadwal penerbangan (*delay*), pelayanan yang kurang memuaskan yang diberikan oleh karyawan saat *booking ticket*, tidak ada jamuan saat terjadi delay di Airport, Sehingga hal tersebut berdampak pada Kepuasan Pelanggan.

2. Bagi organisasi swasta atau perusahaan yang sejenis dapat mengadopsi strategi ini dalam rangka meningkatkan Kepuasan Pelanggan, terutama warga masyarakat gorontalo dan demi untuk membantu pembangunan Provinsi Gorontalo.
3. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan menambahkan beberapa variabel yang lain.