

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan hasil pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan *cabin* maskapai “X” Bandara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang, Banten. Antara lain :

1. Sebagian besar konsumen merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan *cabin* maskapai “X” Bandara Internasional Soekarno-Hatta Tangerang, Banten.
2. Ketidakpuasan konsumen yang terbesar terdapat pada dimensi kualitas *empathy* dan *responsiveness*. Ketidakpuasan pada *empathy* dalam hal saat penumpang kesulitan untuk memakai *seatbelt* namun pramugari tidak membantu, saat terdapat penumpang yang merasa kedinginan, tetapi pramugari tidak menawarkan selimut. Sedangkan ketidakpuasan pada dimensi *responsiveness*, dirasakan saat penumpang membutuhkan bantuan mengambil atau menyimpan barang pada *luggage bin* akan tetapi pramugari tidak segera membantu.

3. Dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan penting oleh konsumen dan perlu dipertahankan kinerjanya adalah *reliability*.
4. Faktor yang erat kaitannya dengan *expected service* dapat dilihat dari *personal needs, lasting service intensifiers, perceived service alternative, implicit service promises, explicit service promises* dan *past experience*.
5. Faktor yang erat kaitannya dengan *perceived service* dapat dilihat dari *evidence of service (people)* dan *service encounters*.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

1. Melakukan penelitian mengenai pengaruh tingkat kepentingan konsumen (*customer importance*) pada dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan.
2. Melakukan penelitian sejenis dengan mengambil subyek penelitian di maskapai penerbangan lain yang memiliki karakteristik yang sama.

5.2.2 Saran Praktis

1. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang terdapat di *cabin* disarankan bagi Direktur Operasi Metro Maskapai "X" meningkatkan kelengkapan fasilitas dan pelayanan dalam *cabin*, terutama kebutuhan penumpang.

2. Disarankan kepada manajemen maskapai X”” untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap dimensi *emphaty* seperti memberikan *training customer satisfaction* kepada pramugari agar memiliki pengetahuan mengenai kebutuhan khusus yang diperlukan oleh penumpang selama berada didalam *cabin*, selain itu pramugari lebih bersikap peka terhadap kepentingan penumpangnya.
3. Disarankan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap dimensi *responsiveness* seperti pelayanan dari pramugari untuk lebih tanggap dan gesit dalam melayani kebutuhan penumpangnya, sehingga penumpang tidak harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas.
4. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *reliability*, disarankan untuk meningkatkan konsistensi terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan *cabin* sesuai dengan prosedur perusahaan maskapai “X” dan lebih sungguh-sungguh dalam menangani masalah dan keluhan konsumen.