

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai “Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Pelanggan pada SU ACS PT. Dirgantara Indonesia” adalah :

1. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sementara bahwa tanggapan pelanggan terhadap kualitas jasa yang ditawarkan oleh SU ACS PT. Dirgantara Indonesia selama ini harapan para pelanggan cukup dapat terpenuhi, yang dapat dilihat dari rata-rata *top two boxes* sebesar 52,6%.
2. Dari empat karakteristik loyalitas pelanggan yang telah dijelaskan, maka dapat dikatakan loyalitas pelanggan pada SU ACS cukup baik, dan lebih banyak ditunjukkan dengan tingkat pembelian ulang jasa pada SU ACS dan pembelian antar lini produk atau jasa pada SU ACS, dengan presentase masing-masing sebesar 91,43%. Hal tersebut dapat terjadi karena SU ACS merupakan salah satu perusahaan milik pemerintah yang menyediakan sarana perbaikan dan perawatan pesawat yang cukup lengkap, serta kemampuan sumber daya yang cukup memadai.
3. Nilai koefisien korelasi antara kualitas jasa (X) dengan loyalitas pelanggan (Y) adalah sebesar 0,484. Nilai korelasi tersebut dapat diartikan bahwa kedua variabel di atas mempunyai hubungan yang cukup berarti. Besarnya pengaruh variabel kualitas jasa (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y) yang diketahui melalui koefisien determinasi adalah 23,43%, nilai tersebut memiliki arti bahwa selain kualitas jasa terdapat faktor-faktor lain sebesar 76,57 % yang dapat

mempengaruhi loyalitas. Berdasarkan pada pengujian keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan statistik uji *t-student*, maka diperoleh hasil perhitungan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar daripada nilai t_{tabel} yaitu $3.177 >$ sehingga H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan antara kualitas jasa dengan loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, SU ACS dapat dikatakan cukup dapat memenuhi kebutuhan para pelanggannya, walaupun masih terdapat beberapa kekurangan yang tidak memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu untuk dapat meningkatkan kualitasnya, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kualitas jasa yang ditawarkan, SU ACS harus dapat meningkatkan koordinasi antar lini pada perusahaan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara lebih baik dan pelanggan ditanggapi secara lebih cepat, juga kecepatan dalam melaksanakan berbagai macam transaksi yang terjadi.
2. Menyederhanakan prosedur pengadaan barang yang dapat membantu mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan yang ada, sehingga dapat meminimalisasi keterlambatan.
3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, salah satunya dengan jalan memberikan training atau seminar bagi karyawan dan tenaga ahli secara memadai sehingga mereka dapat bekerja secara maksimal dan dapat memberikan pelayanan yang memenuhi kepuasan konsumen, yang pada akhirnya akan membentuk loyalitas. Karena dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* pada kualitas jasa dapat dipengaruhi oleh sumber daya manusianya.