

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian data dan pembahasan yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian yang dilakukan dengan data primer menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan yang diukur dengan tujuh indikator yaitu memahami kebutuhan spesifik pelanggan, sopan dan ramah terhadap pelanggan, mudah mendapatkan layanan, menyediakan layanan dengan bantuan yang cepat, menanamkan keyakinan terhadap pelanggan, tidak sibuk untuk menanggapi pelanggan, dan selalu mencari jalan keluar dari setiap pertanyaan pelanggan yang memiliki pengaruh positif dan signifikan (pada $\alpha= 5\%$) terhadap loyalitas pelanggan maskapai AirAsia.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian hanya memfokuskan pada variabel kualitas layanan yang dilihat pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. Model penelitian yang digunakan hanya mampu menjelaskan sedikit dari hal-hal yang menyebabkan konsumen menjadi loyal terhadap suatu produk atau jasa.

Penelitian ini hanya menggunakan sampel sejumlah 152 yang semuanya terdiri dari mahasiswa Maranatha, sehingga tidak dapat mewakili seluruh populasi yang ada.

5.3 Implikasi Penelitian

5.3.1 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan variabel kualitas layanan telah diperoleh bahwa secara signifikan telah menjadi variabel yang penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan maskapai AirAsia. Sehingga implikasi manajerial ini lebih difokuskan pada variabel tersebut.

Kualitas layanan menjadi elemen terpenting dalam pembentukan loyalitas pelanggan terhadap maskapai AirAsia. Hal tersebut terlihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan loyalitas pelanggan. Karena hal tersebut, diharapkan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan. Salah satu yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan yaitu dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yang lebih menarik lagi. Sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan untuk menggunakan maskapai AirAsia.

5.4 Saran

Berdasarkan pada hasil analisis data yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak-pihak terkait. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagi penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel yang lebih beragam seperti kepuasan pelanggan, *brand awarnes*.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan sampel yang beragam bukan hanya mahasiswa saja agar dapat mewakili semua populasi yang ada.
3. Bagi perusahaan agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan layanna dalam setiap penerbangan sehingga dapat menjadi maskapai penerbangan yang bukan hanya *low cost* tetapi juga menjadi maskapai yang memiliki kualitas layanan yang tidak kalah dengan maskapai yang penerbangan yang bertarif tinggi.

