

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis dari penelitian yang telah dilakukan tentang Kualitas Sistem Informasi Penjualan *E-Ticketing* terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan: Studi Kasus Pada PT Air Asia Indonesia, maka dapat disimpulkan:

- Sistem Informasi Penjualan *E-Ticketing* sudah diterapkan secara memadai di perusahaan jasa penerbangan PT Air Asia Indonesia. Hal ini dapat dijelaskan karena sistem informasi penjualan *E-Ticketing* yang sudah diterapkan sudah memenuhi komponen sistem informasi akuntansi yang seharusnya. Dan juga komponen dari sistem informasi sudah terpenuhi seluruhnya pada sistem informasi penjualan *E-Ticketing* PT Air Asia Indonesia.
- Kualitas Sistem Informasi Penjualan *E-Ticketing* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT Air Asia Indonesia, hal ini terlihat dari nilai koefisien regresi (b) yang bernilai positif. Artinya semakin tinggi kualitas sistem informasi penjualan *E-Ticketing* maka tingkat kepuasan pelanggan jasa penerbangan pada PT Air Asia Indonesia juga akan mengalami peningkatan. jika kualitas sistem informasi penjualan *E-Ticketing* (X) bernilai 0, maka kepuasan pelanggan (Y) akan bernilai 8,178. Dan jika kualitas sistem informasi penjualan *E-Ticketing* (X) meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,804 satuan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memiliki beberapa saran yang ingin dikemukakan sebagai berikut:

➤ Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan, kualitas sistem informasi penjualan *E-Ticketing* sudah diterapkan secara baik dan memadai. Tetapi ada baiknya jika perusahaan melakukan pengendalian lebih lagi untuk meningkatkan dan meminimalisir kesalahan dari kualitas sistem informasi penjualan *E-Ticketing* ini. Karena semakin baik sistem *E-Ticketing* maka tak dapat dipungkiri kepuasan pelanggan pun meningkat. jika kepuasan pelanggan meningkat maka meningkatkan pula loyalitas pelanggan.

➤ Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat memperluas lebih lagi penelitian mengenai kualitas sistem informasi penjualan *E-Ticketing* terhadap kepuasan pelanggan dengan cara menambah variabel independen dan dependen, menambah sampel lebih lagi, serta mengembangkan hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya.