

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan sebelumnya tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Maskapai Air Asia, penulis menyimpulkan bahwa:

1. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa item pernyataan yang valid pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan item pernyataan nomor 15 dan 16, Kepuasan Pelanggan item pernyataan nomor 2 dan 3, Loyalitas Pelanggan item pernyataan nomor 1, 2, dan 5. Hasil uji reliabilitas menunjukkan alat ukur dinyatakan reliabel dengan koefisien alpha cronbach di atas 0,6.
2. Berdasarkan hasil uji statistik, diperoleh kesimpulan bahwa:
 - a. Tidak terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Air Asia dengan nilai sig. 0,398.
 - b. Terdapat pengaruh positif antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Maskapai Air Asia dengan nilai sig. 0,007.
 - c. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi oleh kepuasan pelanggan karena pengaruh total dengan adanya mediasi yaitu 0,489 lebih besar dibandingkan pengaruh tanpa mediasi yaitu 0,498.

5.2 Implikasi Manajerial

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan variabel yang memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, manajemen Maskapai Air Asia perlu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada seluruh penumpang, terutama kesiapan karyawan Air Asia. Ketika penumpang ingin mendapatkan pelayanan dari karyawan Air Asia, maka penumpang tidak kesulitan untuk menghubungi karyawan Air Asia. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan oleh Maskapai Air Asia maka kepuasan penumpang akan meningkat. Tingkat kepuasan yang tinggi akan menumbuhkan loyalitas pelanggan sehingga pelanggan tidak ragu-ragu untuk mengatakan hal positif tentang Air Asia kepada orang lain, dan terus menggunakan jasa maskapai Air Asia.

5.3 Keterbatasan

Pada penelitian ini masih ditemukan beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan oleh peneliti selanjutnya, antara lain:

1. Sampel yang digunakan hanya terbatas pada mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha
2. Pengaruh yang dihasilkan oleh variabel independen masih kecil.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil yang didapat, maka penulis menyarankan kepada beberapa pihak antara lain:

1. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas sampel penelitian tidak hanya mahasiswa tetapi juga masyarakat lainnya agar hasil penelitian bisa berlaku untuk populasi yang lebih luas.
2. Selain itu juga Peneliti selanjutnya disarankan agar menambah variabel baru seperti trust, brand image pada penelitiannya.

