

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan maka simpulan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Air Asia di Surabaya. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka kepuasan pelanggan jasa transportasi udara akan cenderung meningkat.
2. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Air Asia di Surabaya. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka tidak secara langsung mempengaruhi loyalitas pelanggan jasa transportasi udara.
3. Orientasi layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Air Asia di Surabaya. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan.
4. Orientasi layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Air Asia di Surabaya. Semakin baik orientasi layanan yang diberikan tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan jasa transportasi udara.
5. Strategi harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Air Asia di Surabaya. Semakin baik strategi harga yang diterapkan maka tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa transportasi udara.
6. Strategi harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Air Asia di Surabaya. Semakin baik strategi harga yang diterapkan maka tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan jasa transportasi udara.

7. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Air Asia di Surabaya. Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pelanggan maka loyalitas pelanggan akan cenderung meningkat.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini dapat didasarkan pada beberapa hal, yaitu :

1. Penelitian ini hanya melibatkan 200 responden yang berada di Surabaya saja, sedangkan pelanggan Air Asia tidak hanya terbatas di Surabaya.
2. Penelitian ini hanya meneliti variabel kualitas layanan, orientasi layanan, strategi harga, kepuasan dan loyalitas pelanggan
3. Keterbatasan dari sisi waktu dimana hasil penelitian didasarkan pada penilaian responden terhadap maskapai penerbangan Air Asia yang diteliti hanya dalam kurun waktu 1-2 tahun terakhir ini saja.

5.3 Saran

5.3.1 Saran Praktis

1. Bagi pihak manajemen Air Asia sebaiknya lebih meningkatkan kualitas layanannya bagi pelanggan serta lebih banyak memberikan pelatihan bagi karyawan maupun petugas agar memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.
2. Bagi pihak manajemen Air Asia hendaknya selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, diantaranya menjaga keamanan dan kenyamanan pelanggan, menjaga dan menjamin ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan yang tepat.

5.3.2 Saran Akademis

1. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menambah jumlah responden dalam penelitian serta memperluas lingkungan penelitian tidak hanya terbatas di Surabaya
2. Bagi peneliti selanjutnya agar memperluas obyek penelitian, tidak hanya variabel kualitas layanan, orientasi layanan, strategi harga, kepuasan dan loyalitas pelanggan tetapi juga variabel lainnya misalnya citra perusahaan dan pengawasan sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Bowen, J.T., and Chen, S.L. 2001. *The Relationship Between Customer Loyalty and Customer Satisfaction International Journal of Contemporary Hospitality Management* Vol 13. No 5, pp 126-142.
- Bloemer, R, and Peter. 1998. *Investigating Drivers of Bank Loyalty : The Complex Relationship Between Image, Service Quality and Satisfaction, Journal of Marketing.* Vol 9. No 3. pp 23-42
- Retnowati, Nova. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Orientasi Layanan, dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Terhadap Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif).
- Yamin, S. & Kurniawan, H. 2009. “*Structural Equation Modeling* belajar lebih mudah teknik analisis data kuesioner dengan Lisrel-PLS”. Seri 2. Jakarta: Salemba Infotek.
- Ghozali, I. 2004. Model Persamaan Structural. Fakultas ekonomi. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ferdinand, A., 2002, *Structural Equation Modeling* dalam Penelitian Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- _____. 2005, *Structural Equation Modeling*. Fakultas ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip. 1997. ”Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol”, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1, PT. Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, P and Keller, Kevin Lane. 2007. “Manajemen Pemasaran”. Edisi kedua belas jilid 2. Indeks.
- Schiffman, Leong, G, and Leslie, L.K.2000. *Consumer Behavior*. Seven Editon. New Jersey : Prentice Hall International Inc

- Silvadas, Jamie, L, and Baker, P. 2000. *An Examination of The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction, and Store Loyalty. International Journal of Retail and Distribution Mangement*, Vol 28. No 2. pp 73-84.
- Tjiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Utari, W. 2004. *Loyalitas Pelanggan pada Industri Jasa Penerbangan : Pengaruh Kualitas Layanan, Perbaikan, dan Harga. Disertasi. Program Pascasarjana Universitas Brawijaya. Malang.*
- Zeithaml, Valerie, A, and Bitner. 2000 . *Service Quality, Progitability, and Economic Worth of Customer : What We Know and What We Need to Learn. Journal of The Academy of Marketing Sciences*. Vol 28 (1). Pp 67-85.
- Cronin, JJ., Michael, K.B., and G. Thomas, M.H. 2000. *Assesing The Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction On Customer Behavioral Intentions In Service Environment. Journal of Retailing*. Vol 76 (2), pp 193- 218.
- Griffin, J. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Edisi Revisi dan Terbaru. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Lovelock, Christopher, H.1992. *Managing Services : Marketing, Operation and Human Resources. 2nd Edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Mowen, C, and Michael, M. 2002. *Perilaku konsumen*. Edisi Kelima. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Sumarwan, 2003, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.