

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kualitas layanan *tangible* dan *quality of personel* terhadap maskapai penerbangan Citilink, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada penilaian variabel *Tangible* terhadap maskapai penerbangan Citilink diperoleh total rata-rata nilai sebesar 4.045 yang termasuk dalam kategori Baik.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada penilaian variabel *Quality of Personel* terhadap maskapai penerbangan Citilink diperoleh total rata-rata nilai sebesar 4.086 yang termasuk dalam kategori Baik.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan peneitian, *tangible* dan *quality of personel* terhadap Citilink, namun masih ada beberapa kekurangan dari masing-masing variabel yang harus diperbaiki, yaitu:

1. Hasil dari penelitian diatas ada beberapa kekurangan pada variabel *tangible* seperti kebersihan toilet dalam pesawat, agen penjualan yang sulit ditemukan dan konsumsi untuk penumpang. Maka dari itu Maskapai Penerbangan Citilink diharapkan lebih memperhatikan kepuasan konsumen melalui peningkatan kualitas dari variabel *tangible*.
2. *Quality of Personel*, pada variabel ini semua mendapatkan nilai yang baik, tetapi masih ada yang harus diperhatikan yaitu pelayanan pada agen penjualan tiket, beberapa konsumen merasa pelayanan agen penjualan tiket kurang ramah. Maka dari itu untuk perusahaan harus memperbaiki pelayanan pada agen penjualan tiket