



**BAB V**  
**KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis deskriptif diketahui bahwa penialain konsumen pada variabel Kualitas layanan termasuk dalam kriteria yang berkualitas. Penilaian tertinggi dalam kuesioner penelitian ini terjadi pada item Waktu tempuh Nam air lebih cepat dibanding pesaing. Untuk variabel harga termasuk dalam kriteria yang sesuai. Penilaian tertinggi dalam kuesioner penelitian ini terjadi pada item Harga yang ditawarkan Nam air sangat terjangkau. Untuk variable kepuasan konsumen termasuk dalam kriteria yang puas. Penilaian tertinggi dalam kuesioner penelitian ini terjadi pada item Saya akan menggunakan kembali jasa maskapai penerbangan Nam air. Untuk variable loyalitas konsumen yaitu termasuk dalam kriteria yang loyal. Penilaian tertinggi dalam kuesioner penelitian ini terjadi pada item Saya akan menggunakan kembali jasa maskapai penerbangan Nam air.

2. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan akan meningkatkan kepuasan konsumen. Hal tersebut dapat diketahui dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.344 dengan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$
3. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik harga yang diberikan akan meningkatkan kepuasan konsumen. Hal tersebut dapat diketahui dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.357 dengan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$
4. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan akan meningkatkan loyalitas konsumen. Hal tersebut dapat diketahui dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.150 dengan nilai signifikansi  $0.037 < 0.05$
5. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa harga berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen. Semakin baik harga yang diberikan akan meningkatkan kepuasan loyalitas. Hal tersebut dapat diketahui dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.181 dengan nilai signifikansi  $0.013 < 0.05$
6. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen. Semakin baik kepuasan konsumen yang diberikan akan meningkatkan loyalitas konsumen. Hal tersebut dapat diketahui dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.628 dengan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi penyedia jasa khususnya maskapai penerbangan yaitu :

1. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa masing masing variabel dalam penelitian ini sudah cukup baik. Namun sebaiknya pihak penyedia jasa harus terus meningkatkan kualitas layanan misalnya dalam hal “Nam air memberikan nasi kotak apabila terjadi keterlambatan jadwal penerbangan” dan sesuai dalam menetapkan harga karena berdasarkan penelitian ini, menurut responden “Harga yang ditawarkan Nam air sesuai dengan kualitas yang diberikan” namun masih dalam skor sesuai dengan skor rata-rata 3.82 belum mencapai sangat sesuai. Sehingga penyedia jasa harus terus meningkatkan variabel variabel tersebut agar konsumen selalu puas dan terus loyal terhadap penyedia jasa.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai kualitas layanan dan harga pada sektor jasa maskapai penerbangan maupun yang lainnya, diharapkan dapat menambah variabel lain yang belum ada pada penelitian ini, misalnya variabel citra perusahaan, persepsi konsumen dll. Selain itu, agar hasilnya lebih baik dan signifikan diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah sampel. Karena semakin banyak sampel yang diteliti maka akan semakin meningkatkan keakuratan hasil dari penelitian ini.