BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi penumpang tentang kualitas pelayanan Bandar Udara dan Attitude terkait COVID-19 terhadap tingkat kepuasan pelayanan dalam hal ini bertempat di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju. Kesimpulan yang dapat ditarik dari analisis masalah, analisis data hingga sampai kepada pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Pada tujuan penelitian yang pertama yaitu teridentifikasinya tingkat kepuasan penumpang pesawat udara terhadap pelayanan di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju, dapat diidentifikasi bahwa tingkat kepuasan penumpang pesawat udara terhadap pelayanan di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju sudah terpenuhi, hal ini di dukung dengan respon dari 117 responden terhadap 4 indikator pernyataan tentang kepuasan dengan skala pengukuran 1-7 mendapatkan hasil yang tinggi yaitu pada skala 6.01-7.00 dengan frekuensi 52.00 atau 44.44%, yang artinya penumpang pesawat udara sudah merasa puas terhadap palayanan di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju.
2. Tujuan penelitian yang kedua yaitu teridentifikasinya persepsi penumpang pesawat udara terhadap pelayanan di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju, dapat diidentifikasi sebagai berikut :

   ***Tangibles* (Bukti Fisik)**

   Berdasarkan respon yang telah diperoleh dari 117 responden persepsi penumpang pesawat udara tentang pelayanan di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju pada bagian *Tangibles* atau bukti fisik hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberi layanan

dapat dikatakan sudah sangat baik, hal ini di dukung dengan respon dari responden terhadap 4 indikator pernyataan dengan skala pengkuruan 1-7 mendapatkan hasil yang tinggi yaitu pada skala 6.01-7.00 dengan frekuensi 46.00 atau 39.32%.

***Reliability* (Kehandalan)**

Berdasarkan respon yang telah diperoleh dari 117 responden persepsi penumpang pesawat udara tentang pelayanan di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju pada bagian *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan dapat dikatakan sudah sangat baik, hal ini di dukung dengan respon dari responden terhadap 5 indikator pernyataan dengan skala pengukuran 1-5 mendapatkan hasil yang tinggi yaitu pada skala 4.01-5.00 dengan frekuensi 62.00 atau 52.99%.

***Responsiviness* (Daya Tanggap)**

Berdasarkan respon yang telah diperoleh dari 117 responden persepsi penumpang pesawat udara tentang pelayanan di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju pada bagian *Responsiviness* atau daya tanggap yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap. Hal ini tercermin pada kecepatan, keinginan karyawan untuk membantu para konsumen dapat dikatakan sudah sangat baik, hal ini di dukung dengan respon dari responden terhadap 4 indikator pernyataan dengan skala pengukuran 1-7 mendapatkan hasil yang tinggi yaitu pada skala 6.01-7.00 dengan frekuensi 54.00 atau 46.15%.

***Assurance* (Jaminan)**

Berdasarkan respon yang telah diperoleh dari 117 responden persepsi penumpang pesawat udara tentang pelayanan di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju pada bagian *Assurance* atau jaminan yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keraguraguan. Berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada konsumen, adanya perasaan aman bagi konsumen dalam melakukan transaksi, dan pengetahuan serta sopan santun karyawan dalam memberikan layanan pada konsumen, pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan akan menimbulkan kepercayaan serta keyakinan terhadap perusahaan dapat dikatakan sudah sangat baik, hal ini di dukung dengan respon dari responden terhadap 4 indikator pernyataan dengan skala pengukuran 1-5 mendapatkan hasil yang tinggi yaitu pada skala 4.01-5.00 dengan frekuensi 62.00 atau 52.99%.

***Empathy* (Empati)**

Berdasarkan respon yang telah diperoleh dari 117 responden persepsi penumpang pesawat udara tentang pelayanan di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju pada bagian *Empathy* atau empati yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen dapat dikatakan sudah sangat baik, hal ini di dukung dengan respon dari responden terhadap 5 indikator pernyataan dengan skala pengukuran 1-7 mendapatkan hasil yang tinggi yaitu pada skala 6.01-7.00 dengan frekuensi 46.00 atau 39.32%.

3. Pada tujuan penelitian yang ketiga yaitu teridentifikasinya Attitude penumpang pesawat udara di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju terkait COVID-19, dapat diidentifikasi bahwa *Attitude* terkait COVID-19 penumpang pesawat udara Tampa Padang Mamuju yakin dan percaya bahwa pengendalian COVID-19 di Indonesia dapat ditangani dengan baik

oleh pemerintah Indonesia, hal ini di dukung dengan respon dari 117 responden terhadap 3 indikator pernyataan dengan skala pengukuran 1-5 mendapatkan hasil yang tinggi yaitu pada skala 4.01-5.00 dengan frekuensi 73.00 atau 62.39%.

4. Pada tujuan penelitian yang terakhir yaitu Teridentifikasinya persepsi tentang kualitas pelayanan dan Attitude terkait COVID-19 memengaruhi tingkat kepuasan penumpang pesawat udara terhadap pelayanan Bandar Udara Tampa Padang Mamuju, dapat diidentifikasi bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan dan *Attitude* terkait COVID-19 hanya ada 3 variabel yang berpengaruh secara positif dan signifikan memengaruhi tingkat kepuasan penumpang pesawat udara terhadap pelayanan Bandar Udara Tampa Padang Mamuju yaitu pada variable *Empathy*,*Tangibles*, dan *Attitude* terkait COVID-19 hal ini dibuktikan pada hasil Uji Regresi Linear Berganda menggunakan metode *Stepwise*. Pada variable *Empathy* Koefisien regresi (β) X_5 sebesar 0,763 memberikan arti bahwa *Empathy* (Empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya penambahan 1 satuan Empathy (Empati) maka akan terjadi perubahan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,763 dengan asumsi bahwa variabel lainnya tidak berubah. Pada variabel *Tangibles* Koefisien regresi (β) X_1 sebesar 0,149 memberikan arti bahwa *Tangibles* (bentuk fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan penambahan 1 satuan Tangibles (bentuk fisik), maka akan terjadi peningkataan kepuasan penumpang sebesar 0,149 dengan asumsi bahwa variabel lainnya tidak berubah. Dan pada variabel *Attitude* terkait COVID-19 Koefisien regresi (β) X_6 sebesar 0,170 memberikan arti bahwa *Attitude* (Sikap) terkait COVID-19 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya penambahan 1 satuan Attitude (Sikap) maka akan terjadi perubahan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,170 dengan asumsi bahwa variabel lainnya tidak berubah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis akan memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memperkaya informasi dan melengkapi khazanah keilmuan antara lain:

1. Penelitian yang diteliti oleh penulis hanya terbatas kepada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang, untuk peneliti selanjutnya sebaiknya dapat menambah variabel lain yang berhubungan seperti variabel loyalitas penumpang menggunakan Bandar Udara.
2. Peneliti hanya melakukan penelitian pada pelayanan di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju saja, untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan Bandar Udara yang lain untuk sebagai pembanding.