

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari analisis data sampai kepada pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Secara keseluruhan, pertanyaan penelitian dapat dijawab dari hasil analisis tersebut. Pertanyaan penelitian yang pertama berkenaan dengan persepsi penumpang tentang kualitas pelayanan bandara yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Untuk variabel *Tangibles* atau bukti fisik terdiri dari empat indikator dengan skala Likert 1-7, yaitu fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberi layanan. Rata-rata respon untuk indikator *Tangibles* yang sudah di atas angka median (4) adalah tampilan fisik petugas (4,0) dan indikator bentuk fisik bandara (4,1). Sedangkan respon rata-rata yang di bawah angka median adalah peralatan (3,3) dan fasilitas fisik bandara (3,8).

Untuk variabel *Reliability* atau Keandalan terdiri dari lima indikator dengan skala likert 1-5, 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. Respon rata-rata yang dibawah angka median (3) adalah indikator ketepatan waktu (2,9), dan yang sudah diatas angka median adalah petugas memperlihatkan simpati (3,3), bandara dapat diandalkan (3,2), pelayanan sesuai fungsi (3,3), dan proses administrasi baik (3,5).

Responsiveness 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 diatas rata-rata pada skala Likert 1-7 , dengan respon terhadap 4 indikator sudah di atas angka median (4). Jawaban tertinggi adalah indikator kesiapan petugas untuk memberi bantuan kepada penumpang (4,3), dan yang terendah adalah indikator memberi pelayanan dengan cepat (4,0).

Jaminan atau *Assurance* yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan. 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 akan menimbulkan kepercayaan serta keyakinan terhadap perusahaan dengan skala likert 1-5, respon rata-rata dari responden terhadap 4 indikator

pernyataan mendapatkan hasil diatas angka median (3) yang paling tinggi adalah indikator perilaku petugas sopan (3,5) dan respon terendah adalah petugas dapat dipercaya (3.1).

Empathy atau empati yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen dapat dikatakan sudah diatas rata-rata dengan skala likert 1-7, tentu dapat dilihat pada respon dari responden terhadap 5 indikator pernyataan rata-rata hasil mendapatkan jawaban diatas angka median (4) yang terendah ada pada indikator perhatian personal petugas (4,2) dan tertinggi ada pada jam operasional (4,6).

Pertanyaan penelitian yang kedua berkenaan dengan persepsi penumpang tentang tingkat kepuasan penumpang Bandar Udara Douw Aturure, dapat diidentifikasi bahwa tingkat kepuasan penumpang pesawat udara terhadap pelayanan di bandara sudah terpenuhi, hal ini didukung dengan respon terhadap 4 indikator pernyataan tentang kepuasan dengan skala pengukuran 1-7 mendapatkan hasil sudah diatas rata-rata angka median (4) dengan respon dari responden terhadap 4 indikator pernyataan rata-rata respon tertinggi Pengalaman di bandara menyenangkan (4.7) dan yang terendah adalah indikator kepuasan dengan pelayanan secara umum (4,3).

Pada pernyataan penelitian yang terakhir tentang pengaruh tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan Bandara udara Douw Aturure diidentifikasi menggunakan Uji regresi linear berganda. Uji regresi linear berganda ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau korelasi variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan. Dari hasil analisis yang dilakukan menggunakan aplikasi SPSS maka didapatkan hasil nilai R Realibility terhadap Statification sebesar 0,389 artinya variabel penelitian mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang sebesar 38% dan Nilai R square Realibility dan Responsiviness terhadap Statification sebesar 0,484 artinya variabel-variabel penelitian mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang sebesar 48%.

$$Y = 0,1779 + 0,584\text{Reliability}(X2) + 0,362\text{Responsiviness}(X3)$$

Berdasarkan model persamaan regresi (Unstandardized coefficients) menunjukkan koefisien B yaitu nilai yang menjelaskan bahwa :

- Koefisien regresi (β) Reliability X2 sebesar 0,584 memberikan arti bahwa Reliability (Kehandalan) (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa dengan penambahan 1 satuan Reliability (Kehandalan), maka akan terjadi peningkatan kepuasan penumpang sebesar 0,584 dengan asumsi bahwa variabel lainnya tidak berubah.

- Koefisien regresi (β) Responsiviness X3 sebesar 0,362 memberikan arti bahwa Responsiviness (Daya Tanggap) (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa dengan penambahan 1 satuan Responsiviness (Daya Tanggap), maka akan terjadi peningkatan kepuasan penumpang sebesar 0,584 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 Douw Aturure saja, untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan Bandar Udara yang lain untuk sebagai pembanding.