

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM), maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa *Service Quality* berpengaruh terhadap *Satisfaction* pada *passenger* maskapai penerbangan Indonesia terbukti, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Service Quality* akan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Satisfaction* pada *passenger* maskapai penerbangan Indonesia.
2. Hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa *Satisfaction* berpengaruh terhadap *Behavior Intention* pada *passenger* maskapai penerbangan Indonesia terbukti, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Satisfaction* akan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavior Intention* pada *passenger* maskapai penerbangan Indonesia.
3. Hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa *Service Quality* berpengaruh terhadap *Behavior Intention* melalui *Satisfaction* pada *passenger* maskapai penerbangan Indonesia terbukti, karena *Satisfaction* dapat menjadi mediator variabel *Service Quality* terhadap *Behavior Intention*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Service Quality* akan berpengaruh secara

positif dan signifikan terhadap *Behavior Intention* melalui *Satisfaction* pada *passenger* maskapai penerbangan Indonesia.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah di kemukakan dapat diberikan beberapa rekomendasi yang berupa saran – saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan jasa penerbangan Indonesia dan bagi peneliti selanjutnya :

1. Saran bagi manajer jasa penerbangan Indonesia
 - a. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *Service Quality* berpengaruh terhadap *Satisfaction* secara signifikan pada maskapai penerbangan Indonesia. Karena itu manajer maskapai penerbangan Indonesia diharapkan dapat lebih berusaha meningkatkan *Service Quality* yang diberikan kepada penumpang meliputi: *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Reliability* agar penumpang maskapai penerbangan dapat merasa senang dan puas atas pelayanan yang diberikan maskapai penerbangan Indonesia.
 - b. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *Service Quality* berpengaruh terhadap *Behavior Intention* melalui *Satisfaction* secara signifikan pada maskapai penerbangan Indonesia. Karena itu manajer maskapai penerbangan Indonesia diharapkan dapat lebih berusaha meningkatkan *Service Quality* yang diberikan kepada penumpang meliputi: *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Reliability* agar penumpang

maskapai penerbangan Indonesia merasa puas dan senang, sehingga dapat menciptakan *Behavior Intention* yang positif.

2. Saran bagi peneliti selanjutnya

Keterbatasan penelitian ini adalah responden dalam penelitian ini yang masih terbatas pada rute penerbangan jalur padat atau hanya di pulau jawa, penumpang maskapai penerbangan Indonesia serta jumlah variabel yang diteliti. Sebaiknya untuk peneliti selanjutnya, tidak hanya berfokus pada jalur padat atau hanya di pulau jawa, dapat melibatkan responden pada maskapai penerbangan yang lain, dan meningkatkan jumlah responden maupun menambah variabel-variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Briliana, Vita., 2010, Analisis Pengaruh Service Quality, Customer to Customer Interaction dan Service Atmosphere terhadap Satisfaction Firm, *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Vol.12, No.2, Agustus: 107-118.
- Choi, Kui-Son., Cho, Woo-Hyun., Lee, Sunhee., Lee, Hanjoon., dan Kim, Chankon., 2002, The Relationships among Quality, Value, Satisfaction, and Behavioral Intention in Health Care Provider Choice: A South Korean Study, *Journal of Business Research* 57, April: 913-921.
- Durianto, D. Sugiarto dan Sitinjak T., 2001, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas Dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hanzaee, K.H., Bigdeli, F., Khanzadeh, M., dan Javanbakht, A., 2012, Assessing Patients Behavioral Intention through Service Quality and Perceived Value, *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, Vol 2: 10686-10692.
- HUANG, Y.K., 2009, The Effect of Airline Service Quality on Passenger's Behavioural Intention using SERVQUAL Scores: A Taiwan Case Study, *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, Vol.7.
- JEN dan Jung LU, 2003, Effect of Service Quality, Customer Satisfaction, and Switching Barrier on Passenger Behavior Intention in Scheduled Coach Service, *Proceedings of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, Vol.4, October: 701-716.
- Latan, Hengky, 2013, *Structural Equation Modeling Konsep dan Aplikasi Menggunakan Program LISREL 8.80*, Cetakan Kedua, Bandung: Alfabeta

- Lupiyoadi, R., 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi Ketiga., Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono., 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kelimabelas, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G., 2011, *Service Quality dan Satisfaction*, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Andi.
- Utari, Woro., 2010, Model Kepuasan Pelanggan Sebagai Moderating Variabel Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Penerbangan, *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol.1, No. 2, Oktober: 137-151.
- Yamin, S., dan Kurniawan, H., 2009, *Structural Equation Modeling*, Edisi Kedua, Jakarta: Salemba Infotek.
- <http://www.tempo.co/read/news/2012/08/01/090420745/BPS-Penumpang-Pesawat-Makin-Banyak> (diakses 25 Juni 2013, Pukul 18.00 WIB)