

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. *Service Quality* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada maskapai Garuda Indonesia di Surabaya. Oleh karena itu hipotesis 1 yang diajukan dalam penelitian ini, diterima.
2. *Innovation Capability* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada maskapai Garuda Indonesia di Surabaya. Oleh karena itu hipotesis 2 yang diajukan dalam penelitian ini, diterima.
3. *Corporate Image* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada maskapai Garuda Indonesia di Surabaya. Oleh karena itu hipotesis 3 yang diajukan dalam penelitian ini, diterima.
4. *Customer Satisfaction* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* pada maskapai Garuda Indonesia di Surabaya. Oleh karena itu hipotesis 4 yang diajukan dalam penelitian ini, diterima.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian dan simpulan yang telah disebutkan di atas, maka dapat diajukan saran sebagai berikut:

Saran Teoritis

1. Bagi peneliti dimasa akan datang disarankan menambahkan variable yang mempengaruhi *Service Quality* dan *Innovation Capability* khususnya dalam bidang jasa transportasi penerbangan.
2. Variabel *Corporate Image* bagi peneliti dimasa yang akan datang diharapkan dapat menjadi suatu hal yang diutamakan, dimana *Corporate Image* merupakan nilai tambah dalam mencapai loyalitas yang tinggi terhadap konsumen.

Saran Praktis

1. Pihak maskapai Garuda Indonesia di Surabaya diharapkan lebih meningkatkan *Service Quality* agar para pelanggan dapat merasa lebih puas dengan pelayanan maskapai Garuda Indonesia di Surabaya.
2. Maskapai Garuda Indonesia juga harus meningkatkan *Innovation Capability* pada perusahaannya yang ada di Surabaya agar maskapai Garuda Indonesia mempunyai citra yang lebih baik lagi di mata konsumen. Dengan meningkatnya citra korporasi maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang berujung pada loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Mohammad Muzahid dan Parvez, Noorjahan. 2011, Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, *ABAC Journal Vol. 29, No. 1 (January-April 2009, pp.24-38)*.
- Angel, Blackwell, Miniard. 1992. *Perilaku Konsumen*. Edisi Keenam. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Andreassen. 1997. The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Service Expertise. *The Internasional Journal of Service Industry Management*, 8 (4), 14-15.
- Bloemer. 1999. *Investigating Drivers of Bank Loyalty : The Complex Relationship Between Image, Service Quality and Satisfaction*, Vol.16, No.7, Page 280. International Journal of Bank Marketing.
- Durianto. 2004, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dowling, J. 2004. Organizational Legitimacy: Social Values And Organizational Behavior. *Pacific Sociological Journal Review*, Vol. 18, Page. 122-136.
- Evans, Joel R and Laskin, Richard L. 1994. "The Relationship Marketing Process: A Conceptualization and Application," *journal Industrial Marketing Management* 23, 439-452.
- Ferguson, J.H.A. 1951. *Rainfall Types Based on Wet and Dry Period Ratios for Indonesia and Western New Guinea*. Jakarta: Djawatan Mety. Dan Geofisik.
- Ghozali dan Fuad. 2005, *Structural Equation Modeling, Teori, Konsep & Aplikasi dengan Program LISREL 8.54*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progran SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Han, I. 1998. The impacat of the online and offline features on the useracceptance of internet shopping malls, *Journal of Electronic Commerce Research and Applications* Vol.3 405-420.
- Hair, Joseph F. 1998. *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice-Hall,Inc.
- Herbig, Paul and Milewicz, John. 1993, "A Model of ReputationBuilding and Destruction", *Journal of Business Research*, Vol.31.
- Hu, Kai Chieh dan Huang, Mei Chieh. 2011. "Effects of Service Quality, Innovation and Corporate Image on Customer's Satisfaction and Loyalty of Air Cargo Terminal," *International Journal of Operations Research* Vol.8, No. 4, 36-47.
- Hurley, Robert dan Hult, G. Tomas M. 1998, "Innovation, Market Orientation and Organizational Learning: An Integration and Empirical Examination", *Journal of Marketing*, p.42-54.
- Jensen, Michael C. 1983. Separation of Ownership and Control.. *Journalof Law and Economics*. Vol. XXVI, June, pp. 1-32.
- Kusnendi, Peter Remy Yossi Pasla. 2008. *Model-Model Persamaan Struktural*. Bandung, Alfabeta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Prenhallindo.
- Lovelock, Christoper. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indonesia: Gramedia, Indeks.
- Miles, Morgan P and Covin, Jeffrey G. 2000. Environmental Marketing : Asource of Reputational, Competitive and

Financial Advange. *Journal of Business Ethics*. Volume 8 No.4.

Mulyono, Anton M. 2000, *Kamus Besar Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.

Musanto. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 6 No. 2, September 2004. hal 123 –136.

Olson, Jerry C. 2000. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Oliver, RL. 2007. “A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction Compatible Goals, Different Concepts,” *Advances Service Marketing Management*, Vol 2.

Parasuraman. 1988. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research,” *Journal of Marketing*, 49 (Fall), 41-50.

Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry, Leonard. 2009. A conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, Volume 49, 12-14.

Prakosa, Bagas. 2005. Pengaruh Orientasi Pasar, Inovasi Dan orientasi Pembelajaran Terhadap Kinerja Perusahaan Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing (Studi Empiris Pada Industri Manufaktur Di Semarang). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* Vol. 2, Page 9 No. 1 Januari 2005.

Rabolt, N and Solomon, M.R. 2009. *Consumer Behavior in Fashion*, 2th Edition, USA: Prentice-Hall.

Roger, Blackwell. 1995, *Perilaku Konsumen*, Jilid Satu, Terjemahan, Jakarta: Binarupa Aksara.

- Silalahi, Gabriel. 2003. *Metologi dan Studi Kasus*, cetakan pertama. Jakarta: CV. Citramedia.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran. Kontemporer*. Yogy karta, Penerbit Bayumedia Publising.
- _____. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Penerbit Bayumedia Publising.
- _____. 2011. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Cetakan ketiga, Andi.
- Umar, Husein. 2000, *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka.
- Waldi, Drajat Adhitya dan Santosa, Purbayu Budi. 1999 , Analisis Pengaruh Atribut Produk &Promosi terhadap Persepsi Kualitas Motor Merek Milenium (Produk Motor China), *Jurnal Strategi Bisnis, Vol.6 Page 12 Th.IV*.
- Yamin, Sofyan dan Kurniawan, Heri. 2009. *SPSS Complete*, Jakarta: Salemba Empat.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2007, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Study Ekonomi*-Volume 12 No.1.
- Zeithaml, 2000. *Service Marketing*. Singapore: Mc Graw-Hill Companies Inc.: 3-287.
- Zhang. 2007. Effects of Mg on supported bilayer membrane on a glassy carbon electrode during membrane formation.

International Electrochemical Scine. 2,788-796. Vol 30 No.3.

www.bisniskeuangan.kompas.com/read/2010/05/29/03350984/citra_baru.garuda.indonesia. 2010. *Citra Baru Garuda Indonesia*. Diakses pada tanggal 23 September 2015.

www.bisniskeuangan.kompas.com/read/2013/11/01/1145266/Layanan.WiFi.di.Garuda.Seharga.Rp.130.000.Per.Jam. Diakses pada tanggal 31 Januari 2016.

www.businessnthings.com/strategi-pemasaran-garuda-indonesia-airlines/. Pujobroto. 2015. *PT garuda indonesia (persero) tbk. vp corporate communications*. Diakses pada tanggal 23 September 2015.

www.garudamiles.com/TopHome-id-ID/tentang-garudamiles/. 2015. *Garuda Indonesia Experience*. Diakses pada tanggal 23 September 2015.

www.garuda-indonesia.com/id/id/garuda-indonesia-experience/in-flight/connectivity/index.page?. Diakses pada tanggal 31 Januari 2016.

www.septosuhanda.wordpress.com/2013/07/04/garuda-indonesia-dan-inovasi-pelayanan-jasa-septo-indarto-team-double-s/. *Septo Indarto*. 2013. *Garuda Indonesia dan Inovasi Pelayanan Jasa*. Diakses pada tanggal 23 September 2015.