

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pelanggan belum merasa puas akan kinerja pada Kantor Garuda Indonesia Cabang Royal Ambarrukmo Yogyakarta, dibuktikan dengan adanya 3 (tiga) variabel yang berada pada kuadran A (*improve*) yaitu tingkat harapan pelanggan yang tinggi namun tingkat kinerja yang diberikan Kantor Garuda Indonesia Cabang Royal Ambarrukmo Yogyakarta kurang memuaskan. 3 (tiga) atribut yang masuk dalam kuadran A (*improve*) yaitu atribut pertama pada variabel kehandalan yang terkait dengan kecepatan waktu yang dibutuhkan petugas dalam melayani pelanggan dari awal diterima sampai dengan selesai, atribut kedua pada variabel daya tanggap yaitu kecepatan petugas dalam menyelesaikan komplain. Atribut ketiga pada variabel empati yaitu kesabaran petugas dalam menanggapi masalah pelanggan.

Selanjutnya terdapat 9 (sembilan) atribut yang masuk kedalam kuadran B (*maintenance*) yang terdiri dari kerapian berpakaian petugas, kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas, kesediaan petugas untuk membantu pelanggan, kesesuaian informasi yang diberikan oleh petugas, fokus petugas terhadap pelanggan, kredibilitas petugas, kepercayaan dan keamanan dalam bertransaksi, kemampuan petugas untuk dipercaya dalam menjaga kerahasiaan data pribadi penumpang/pelanggan, kesopanan petugas dalam bersikap dan bertutur kata. Hal ini menunjukkan bahwa ada 9 hal yang perlu dipertahankan oleh Kantor Garuda Indonesia Cabang Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

Untuk atribut yang masuk kedalam kuadran C (*low priority*) yaitu dari variabel bukti fisik yang terdiri dari daya tarik interior dan eksterior gedung, kenyamanan dan kebersihan ruangan dan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas pelayanan (pulpen, notes, kalender,dll). Dari variabel kehandalan yaitu kemampuan petugas dalam melayani dan memberikan penjelasan. Selanjutnya dari variabel daya tanggap yaitu kesediaan petugas menawarkan bantuan kepada pelanggan. Dari variabel empati yaitu ketulusan petugas mengucapkan salam awal dan akhir.

Selanjutnya terdapat 6 (enam) atribut yang masuk kedalam kuadran D (*high over*). Keenam atribut tersebut terdiri dari variabel bukti fisik yaitu kelengkapan fasilitas ruangan (misalnya televisi, permen, AC, majalah, minuman), variabel kehandalan yaitu kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan, sikap petugas yang baik pada saat melayani. Variabel empati yaitu kepedulian petugas kepada pelanggan, pemahaman petugas dalam menanggapi kebutuhan secara spesifik. Variabel jaminan yaitu pengetahuan dan wawasan yang luas yang dimiliki oleh petugas.

Dilihat dari lima dimensi *SERVQUAL*, sebagian besar atribut pada variabel jaminan masuk ke dalam kuadran B (*maintenance*). Sebagian besar atribut pada variabel bukti fisik masuk ke dalam kuadran C (*low priority*). Dan atribut pada variabel kehandalan, empati dan daya tanggap menyebar ke dalam kuadran A,B,C dan D. Hal ini menunjukkan bahwa Garuda Indonesia Royal Ambarrukmo Yogyakarta dapat memberikan jaminan pelayanan yang baik sehingga pelanggan

merasa puas dan menganggap ada beberapa atribut yang melampaui harapan atau berlebihan dalam kinerjanya.

5.2. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya dibatasi dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden berdasarkan metode *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*, hal ini dikarenakan adanya keterbatasan waktu yang dimiliki oleh peneliti apabila mengambil jumlah sampel yang lebih dari 100 responden.
2. Dalam penelitian ini tidak semua responden bersedia mengisi kuesioner ini, dengan begitu peneliti harus mencari responden lain yang bersedia mengisi kuesioner penelitian ini.
3. Dalam penelitian ini masih terdapat jawaban kuesioner yang kurang sesuai dengan kondisi kantor yang sebenarnya menurut pengamatan peneliti. Hal ini dikarenakan responden yang cenderung kurang teliti terhadap pernyataan yang ada sehingga terjadi ketidaksesuaian terhadap jawaban kuesioner.

5.3. Saran

1. Bagi Perusahaan

PT Garuda Indonesia Cabang Royal Ambarrukmo Yogyakarta dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai acuan dalam menentukan kebijakan yang akan dibuat dimasa yang akan datang terutama yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Dengan mengetahui tingkat harapan pelanggan, maka akan memudahkan Kantor Maskapai Garuda

Indonesia Cabang Royal Ambarrukmo Yogyakarta dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara tepat. Kinerja pada atribut di kuadran A (*improve*) harus segera dilakukan tindakan dan solusinya karena pelanggan menganggap penting sedangkan kinerjanya dinilai masih belum memenuhi harapan responden. Sedangkan kinerja pada atribut di kuadran B (*maintenance*) harus dipertahankan karena tingkat kinerja perusahaan sudah sesuai dengan tingkat harapan pelanggan. Dalam peningkatan kinerja pada atribut-atribut yang masuk ke dalam atribut A ada baiknya perusahaan juga menyeimbangkan peningkatan atribut yang ada pada di kuadran C dan kuadran D sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang lebih baik.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan dan tingkat kinerja pada pelayanan Kantor Maskapai Garuda Indonesia Cabang Royal Ambarrukmo Yogyakarta dapat melakukan penelitian dengan memilih waktu pengumpulan data responden pada saat pelayanan berlangsung, dengan begitu akan memudahkan peneliti untuk mendapatkan kualitas pengisian kuesioner yang lebih baik karena berada dalam pengawasan. Kemudian untuk peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dan waktu dalam proses pengumpulan data responden hal ini dilakukan untuk mengantisipasi apabila ada responden yang tidak bersedia mengisi kuesioner maka peneliti harus mencari responden baru.