

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan Lion Air. Korelasi positif tersebut mengandung pengertian bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi loyalitas pelanggan Lion Air, begitupun sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah loyalitas pelanggan Lion Air. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan Lion Air dapat diterima. Variabel kualitas pelayanan memberikan sumbangan sebesar 23,4% terhadap variabel loyalitas pelanggan Lion Air, sedangkan 76,6% lainnya disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi pelanggan Lion Air

Jika mendapatkan masalah tentang pelanggaran maupun kehilangan serta tindakan yang tidak menyenangkan dari Lion Air seharusnya langsung bisa melaporkan ke pihak Lion Air Group, dan jika masih tetap mendapatkan respon yang lambat pelanggan bisa menjadikan maskapai Lion Air menjadi pilihan kedua.

2. Bagi pihak Lion Air

Dengan adanya ditemukan pelanggan yang memiliki loyalitas pada taraf sedang, maka disarankan agar pihak Lion Air dapat mempertahankan aspek-aspek kualitas pelayanan seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Lion Air disarankan untuk lebih berkonsentrasi pada aspek *reliability*, seperti ketepatan waktu dan aspek *responsiveness*, yang terkait dengan ketanggapan pegawai dalam memberikan layanan. Hal ini dikarenakan aspek ini masih dipersepsi netral oleh subjek penelitian yang berarti bahwa subjek tidak mempersepsikan kedua aspek tersebut secara positif maupun negatif. Adanya peningkatan kualitas layanan diharapkan dapat mengubah persepsi pelanggan menjadi positif terhadap kualitas layanan sehingga pelanggan akan semakin loyal terhadap Lion Air.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa sumbangan aspek kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 23,4%, maka kepada peneliti selanjutnya disarankan untuk memperhatikan faktor-faktor lainnya yang turut mempengaruhi loyalitas pelanggan kepuasan pelanggan seperti kepuasan pelanggan dan citra, agar lebih melengkapi penelitian ini karena variabel-variabel independent lain diluar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi loyalitas pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk (2006). Analisis Kualitas Pelayanan pada Pasien Puskesmas, Surakarta : Jurnal Empirika, Vol :19 No 2, hal 218-213.
- Amalia, C. H. (2010). Hubungan antara kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen pada ritel modern. Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Arima, S. I., Rahmi, F., Sari, S. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Penerbangan Lion Air Kota Padang. Jurnal RAP UNP, Vol 9 No 1, Juni 2018, hal 82-91
- Azwar, S. (2016). Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Damarjati, D. (2018). *Lion Air Medan-Jakarta Delay Parah, Penumpang Marah*. Diakses dari <https://news.detik.com/berita/d-4013727/lion-air-medan-jakarta-delay-parah-penumpang-marah>.
- David L. Loudon and Albert J. Della Bitta. (1993). *Consumer Behavior: Concept and Applications*. The United State of America: By McGraw Hill Inc.
- Deny, S. (2016). *Industri Penerbangan RI Terus Berkembang, Ini Buktinya*. Diakses dari <https://www.liputan6.com/bisnis/read/2629864/industri-penerbangan-ri-terus-berkembang-ini-buktinya>.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2019). Diakses dari <http://hubud.dephub.go.id/website/>.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2019). Diakses dari <http://www.dephub.go.id/berita/baca/jumlah-penumpang-pesawat-domestik-tumbuh-di-atas-perkiraan-1969/?cat=QmVyaXRhfHNlY3Rpb24tNjU=>
- Ekawati, R & Anggraini, S.K, (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Pos Kilat Khusus. *Jurnal Teknik Industri*. Vol.1, No.2 : 96-101.

- Feti. (2019). Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Produk Lipstik Matte Wardah Pada Mahasiswa Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Skripsi. Yogyakarta. Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Firmansyah. (2017). *Delay Lebih dari 5 Jam, Penumpang Lion di Soekarno Hatta Marah*. Diakses dari <https://megapolitan.kompas.com/read/2017/10/02/16383341/delay-lebih-dari-5-jam-penumpang-lion-di-soekarno-hatta-marah>.
- Freddy, R. (2008). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta. Gramedia Pustaka Umum.
- Griffin, Jill. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Hadi, S. (2004). *Metodologi Research jilid 3*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hurriyati, R. (2005). Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen. Bandung: Alfabeta.
- Irawan, H. (2004). *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo
- Kompas.com. (2017). *Maskapai Ini Pernah Hiasi Langit Indonesia*. Diakses dari <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/11/27/060200826/6-maskapai-ini-pernah-hiasi-langit-indonesia?page=all>
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran di Indoensia. Buku 2*. Jakarta. Salemba Empat
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen pemasaran*. Diterjemahkan oleh: Benyamin Molan. Jakarta: Index.
- Kotler, P., dkk. (2004). *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia (Edisi Ketiga)*. Jakarta : PT. Indeks
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*, PT. Indeks, Jakarta.
- Kuwado, F. J. (2017). *Delay Berjam-jam, Calon Penumpang Tinju Loket Lion Air di Bandara*. Diakses dari

<https://nasional.kompas.com/read/2017/10/02/07395661/delay-berjam-jam-calon-penumpang-tinju-loket-lion-air-di-bandara>.

Lion Air. (2019). Diakses dari <http://www.lionair.co.id/>.

Lion Air. (2019) *Tingkatkan Kualitas Layanan di Era Millennials Traveling, Lion Air Mencatatkan Kinerja Ketepatan Waktu 85,97%*. Diakses dari <http://www.lionair.co.id/id/lionexperience/newsroom/2019/07/05/tingkatkan-kualitas-layanan-di-era-millennials-traveling-lion-air-mencatatkan-kinerja-ketepatan-waktu-85-97>

Lovelock, C.H & Wright L.K. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa : PT Indeks Kelompok Gramedia*

Lupiyoadi dan Hamdani, (2006). *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.

Mangkuto, W. S. (2018). *Terungkap Misteri JT610 Jatuh, Ini Respons Lion Air* Diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/news/20191026071642-4-110325/terungkap-misteri-jt610-jatuh-ini-respons-lion-air>

Marconi, J. (1993). *Beyond branding. Chicago: Probus Publishing Company*.

Mardiastuti, A., Kami, I. M. (2019). *Heboh Penumpang Kehilangan Hampir Rp 4 Juta di Bagasi, Lion Air Minta Maaf*. Diakses dari <https://news.detik.com/berita/d-4476483/heboh-penumpang-kehilangan-hampir-rp-4-juta-di-bagasi-lion-air-minta-maaf>.

Melysa Elisabeth Pongoh. (2013). *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As* . Jurnal Emba Vol.1 No.4

Mowen, J.C & Minor, M. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2 (Edisi Kelima)*. Jakarta : Erlangga

Mowen. (1995). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: karangan Sutisna.

Nasution, H.M.N. (2004). *Manajemen Transportasi (Edisi Kedua)*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Nugroho. R. A. (2011). *Faktor-faktor yang mempengaruhi keunggulan bersaing pada maskapai penerbangan (studi pada maskapai penerbangan Lion Air di kota Semarang)*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Nurfahana, A. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan PT Telkomsel Jakarta. Skripsi. Jakarta: Universitas Indraprasta PGRI.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry L.L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Praditya, I. I. (2018). *Lion Air Masih Rajai Pasar Penumpang Pesawat di Indonesia*. Diakses dari <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3378815/lion-air-masih-rajai-pasar-penumpang-pesawat-di-indonesia>.
- Prasetya, E. (2014). *Galaknya manajer Lion Air, penumpang protes ditantang berantem*. [online]. <http://www.merdeka.com/peristiwa/galaknya-manajerlion-air-penumpang-protes-ditantang-berantem.html>
- Safitri, R.M. & Esterlita,S.P. (2017). Perkembangan Loyalitas Merek Mahasiswa Terhadap Perguruan Tinggi Berdasarkan Masa Studi. *InSight*, Vol. 19, ISSN: 1693-2552.
- Schiffman dan Kanuk. (2008). Perilaku konsumen. Edisi 7. Jakarta: Indeks
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L. L. (2004). *Consumer behavior, eighth edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Simamora, N. (2019). Lion Air Abai Terhadap Kenyamanan Penumpang. Diakses <https://www.kompasiana.com/nikosimamora/5ca9c350cc52835fe43b9125/lion-air-abai-terhadap-kenyamanan-penumpang>.
- Soneta, R. (2010). Pengaruh citra supermarket terhadap loyalitas pelanggan metro supermarket. Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Sugiarsono, J. (2008). Sepeuluh Tahun Setelah Ledakan Krisis Ekonomi, SWA, 02, 24.
- Sugiarto, (2002), Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sunarto, (2006). *Perilaku konsumen*. Yogyakarta. Amus Yogyakarta dan Aditya Media Yogyakarta

- Suryabrata, S. (2005). *Pengembangan Alat Ukur Psikologi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F, & Diana, S. (2003). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. & Candra, G. (2005). *Service, quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran I. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, F. (2019), *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Utama,A. (2003). “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten”. Staf Pengajar Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta, OPSI, Vol. 1, No. 2, Desember 2003: 96 – 110 ISSN 1693 — 2102.
- Wendha, A. A. A. A. P., Rahyuda, I. K., & Suasana, I. Gst. A. Kt. G. (2013). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*,7(1), 19-28.
- Zahra, S., & Matulesy, A. (2012). Persepsi terhadap kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas konsumen. *Jurnal Psikologi Indonesia* , 1(2), 122-129.