

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari pembahasan peneliti yang sudah dijabarkan pada bab sebelumnya mengenai Pengaruh Harga dan *Brand Image* Maskapai Penerbangan Terhadap Keputusan Pembelian Dalam Reservasi Tiket Pesawat Di PT. Arya Media Tour dan Travel sehingga dapat ditarik beberapa kesimpulan, yakni:

1. Harga memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen dalam reservasi tiket pesawat di PT. Arya Media Tour dan Travel. Hal ini dikarenakan tempat penjualan berada di persaingan pasar yang tidak sempurna, dimana jumlah penjual yang ada didalamnya lebih sedikit dibandingkan dengan pembelinya, sesuai dengan hukum permintaan bahwa apabila harga dinaikkan maka pembelian akan menurun sehingga harga bisa berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.
2. *Brand Image* memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dalam reservasi tiket pesawat di PT. Arya Media Tour dan Travel. Citra merek (*Brand Image*) yang baik terdiri dari citra perusahaan, citra produk dan citra pemakai. Citra merek berguna untuk menempatkan posisi perusahaan, produk, pasar dan hubungan dengan konsumen. Konsep citra *experience* akan memberikan kesan baru kepada pelanggan dengan penawaran layanan yang mengandalkan keramahtamahan.
3. Dalam peningkatan keputusan pembelian reservasi tiket pesawat perlu meningkatkan kualitas dari maskapai penerbangan serta pelayanan yang baik seperti meningkatkan kinerja, kesigapan para karyawan, peraturan yang jelas dan tegas maskapai, kerahmatamahan, kesopanan, serta kehandalan sehingga harapannya bisa meningkatkan dari citra merek maskapai serta peningkatan pembelian.

Hasil uji t yang telah dilakukan dalam penelitian ini, secara parsial, harga dan brand image berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian dalam reservasi tiket pesawat. Dalam keseluruhan, harga dan brand image memiliki peranan yang signifikan dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen dalam reservasi tiket pesawat. Oleh karena itu, pengembangan citra merek yang baik dan peningkatan kualitas pelayanan akan menjadi faktor penting dalam meningkatkan pembelian reservasi tiket pesawat khususnya di PT. Arya Media Tour dan Travel.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, peneliti ingin mengajukan beberapa saran untuk meningkatkan pembelian dalam reservasi tiket pesawat di PT. Arya Media Tour dan Travel, diantaranya yaitu:

1. PT. Arya Media Tour dan Travel harus lebih memperhatikan kebijakan marketing mix khususnya masalah harga yang ditetapkan perusahaan, dan perusahaan tetap menjamin kestabilan harga agar tidak terlalu tinggi karena dari hasil analisis yang terlihat, dan hal ini berpengaruh pada menurunnya tingkat penjualan.
2. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen saat melakukan reservasi tiket, hendaknya kemampuan staf dalam memberikan informasi harus lebih jelas dan singkat. Selain itu kemampuan staf dalam menindaklanjuti keluhan lebih tingkatan karena hal ini dinilai penting oleh konsumen dan bisa menjadi bahan pertimbangan dalam perbaikan kedepannya bagi maskapai penerbangan.
3. Pihak maskapai penerbangan bisa memberikan customer comment ke konsumen setiap selesai melakukan reservasi tiket sebagai sarana bahan pertimbangan perusahaan dalam mengetahui kekurangan kinerjanya.
4. Pihak maskapai penerbangan hendaknya melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawannya secara berkala, dengan harapan untuk mendapatkan masukan dari karyawan mengenai kepuasan dan keluhan sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan agar dapat

meningkatkan kualitas pelayanan reservasi sebagai perbaikan kedepannya.

5. Perusahaan maskapai penerbangan masing-masing hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan jasa penerbangan sebagai faktor penting dalam menciptakan citra agar pembentukan citra yang diinginkan dapat tercapai dan citra yang telah tercipta dengan baik terus terpelihara dengan baik.
6. Perusahaan maskapai penerbangan harus membantu pelanggan dalam memenuhi kebutuhan akan transportasi yang cepat, aman dan ramah. Mampu melengkapi dan menjawab keinginan pelanggannya sehingga bisa menjawab kebutuhan para pelanggan dan bisa mendapatkan hati di semua pelanggannya.