

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, rute penerbangan, harga dan promosi terhadap keunggulan bersaing PT Sriwijaya Air di Palembang, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PT Sriwijaya Air belum mampu memberikan nilai tambah atau keunggulan tersendiri bagi maskapai penerbangan ini untuk mengalahkan para pesaingnya.
2. Rute penerbangan berpengaruh secara signifikan terhadap keunggulan bersaing. Hal ini menunjukkan bahwa rute penerbangan yang ditawarkan oleh PT Sriwijaya Air membantu perusahaan untuk bersaing dalam menawarkan jumlah rute penerbangan dan kemudahan dalam mengganti jadwal penerbangan. Selain itu, perusahaan mampu memberikan nilai tambah atau keunggulan tersendiri bagi maskapai penerbangan ini dibandingkan dengan para pesaingnya.
3. Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing. Hal ini menunjukkan bahwa harga yang ditawarkan PT Sriwijaya Air belum menjadi alasan penumpang lebih memilih menggunakan jasa maskapai penerbangan ini dibandingkan dengan para pesaingnya. Dalam hal ini perusahaan belum mampu memberikan keunggulan menawarkan harga dibanding pesaingnya.

4. Promosi berpengaruh secara signifikan terhadap keunggulan bersaing. Hal ini menunjukkan bahwa promosi yang dilakukan PT Sriwijaya Air mampu membuat penumpang tertarik untuk menggunakan jasa maskapai penerbangan ini. Promosi yang dilakukan PT Sriwijaya Air menarik, sehingga perusahaan mampu memberikan nilai tambah atau keunggulan tersendiri bagi perusahaan untuk unggul dibandingkan para pesaing serta dapat memenangkan persaingan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis memberikan saran-saran sebaiknya PT Sriwijaya Air sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dibandingkan dengan para pesaingnya, baik dari segi bukti fisik pesawat, kehandalan karyawan, daya tanggap dalam melayani penumpang, jaminan keselamatan serta empati yang selalu mengutamakan kepentingan penumpang, sehingga penumpang merasa puas dan lebih memilih menggunakan jasa maskapai penerbangan ini dibandingkan dengan maskapai lainnya.
2. Membuka lebih banyak rute Palembang-Jakarta sehingga memudahkan penumpang untuk berpergian dalam waktu kapanpun dan memberikan kemudahan akses untuk mengganti jadwal penerbangan. Maskapai penerbangan ini harus menghindari pesawat mengalami tergelincir dan delay dengan cara lebih meningkatkan dalam perawatan dan pemeliharaan pesawat.
3. Harga tidak berpengaruh secara signifikan, sebaiknya perusahaan mampu menentukan harga yang mudah dijangkau oleh semua kalangan masyarakat serta sesuai dengan pelayanan yang diberikan, sehingga membuat konsumen tertarik untuk menggunakan jasa maskapai penerbangan ini dibandingkan para pesaingnya. Sriwijaya Air juga

sebaiknya selalu menawarkan tiket promo supaya dapat menarik konsumen untuk menggunakan jasanya.

4. Tetap mempertahankan promosi yang sudah dilakukan, akan tetapi masih perlu melakukan promosi, khususnya pemberitahuan harga tiket promo, jadwal penerbangan serta rute-rute penerbangan yang ada, supaya konsumen lebih mengetahui informasi tentang maskapai penerbangan ini dibandingkan dengan para pesaingnya. Semakin baik promosi yang dilakukan Sriwijaya Air, maka semakin banyak konsumen yang tahu tentang keberadaan maskapai penerbangan ini.