

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka pada bab ini penulis menarik kesimpulan dan memberikan saran-saran yang bermanfaat bagi PT. Garuda Indonesia (persero) Tbk Branch Office Palembang sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil keputusan di masa mendatang mengenai kualitas dimensi bukti fisik (*tangible*) dan keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan atas jasa penerbangan Garuda Indonesia.

5.1 Kesimpulan

1. Dilihat dari nilai *adjusted R square* sebesar 0,666 yang artinya variabel bukti fisik dan keandalan berpengaruh sebesar 66,6% terhadap kepuasan pelanggan, sementara sisanya 33,4% dipengaruhi oleh faktor lain selain faktor bukti fisik dan keandalan. Nilai R sebesar 0.819 menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara bukti fisik dan keandalan terhadap kepuasan pelanggan atas jasa penerbangan pada PT. Garuda Indonesia (persero) Tbk.
2. Berdasarkan persamaan regresi $Y = 3.168 + 0.401X_1 + 0.476X_2$, nilai konstanta (α) sebesar 3.168, hasil koefisien regresi menunjukkan bahwa faktor keandalan ($b_2 = 0.476$) menjadi faktor lebih dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Nilai tertinggi variabel keandalan terdapat pada indikator “Pelayanan awak kabin ramah dan santun”, sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator “Ketepatan waktu penerbangan”. Dan faktor bukti fisik ($b_1 = 0.401$) menjadi faktor kurang dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Nilai tertinggi pada variabel ini terdapat pada indikator “Awak kabin berpakaian rapi”, sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator pada “Staf reservasi berpakaian rapi”.

5.2 Saran

1. Pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Garuda Indonesia (persero) Tbk Branch Office Palembang telah memberikan kepuasan pelanggan khususnya

pada variabel bukti fisik dan keandalan sehingga penulis menyarankan untuk mempertahankan pelayanan yang terdapat pada indikator-indikator variabel bukti fisik dan keandalan.

2. Variabel keandalan menjadi faktor lebih dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelayanan awak kabin yang ramah dan santun merupakan indikator penilaian tertinggi pada variabel keandalan sehingga pelayanan awak kabin yang ramah dan santun ini harus terus dipertahankan karena menjadi ciri keramahan Indonesia. Sedangkan ketepatan waktu penerbangan menjadi indikator penilaian terendah yang harus ditingkatkan agar tidak terjadi keterlambatan penerbangan. Pihak manajemen Garuda Indonesia perlu memperhatikan dan mengkaji lebih dalam pada variabel bukti fisik yang menjadi faktor kurang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti meningkatkan kerapian pakaian staf reservasi yang menjadi indikator penilaian terendah sedangkan harus mempertahankan kerapian pakaian para awak kabin yang menjadi indikator penilaian tertinggi.