

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan dan saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian, *service delivery system* yang terdiri dari *people*, *process*, dan *physical evidence* berada dalam kriteria sedang karena berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden, sebagian besar responden menilai kinerja maskapai masih berada pada kategori cukup. Beberapa permasalahan yang masih sering terjadi seperti kasus keterlambatan terbang serta lambannya penanganan ketika terjadi permasalahan dengan penumpang menyebabkan responden belum sepenuhnya puas.
2. *Physical evidence* merupakan variabel yang memberikan kontribusi paling tinggi, yaitu faktor ketersediaan fasilitas dalam pesawat sesuai dengan kebutuhan penumpang. Hal ini disebabkan bahwa sebagian besar penumpang Lion Air merasa bahwa ketersediaan fasilitas yang disediakan Lion Air sudah cukup baik. Fasilitas pendukung yang disediakan Lion Air bagi penumpang antara lain, tersedianya kantor Lion Air di Bandara Husein Sastranegara dimana penumpang dapat mencari informasi yang dibutuhkan, tersedianya bus yang menjemput penumpang dari ruang tunggu menuju ke dalam pesawat. Selain itu, fasilitas pendukung didalam

pesawat seperti fasilitas kamar kecil, tersedianya makanan dan minuman yang disediakan kru pesawat memberikan kenyamanan bagi penumpang selama dalam penerbangan.

3. Berdasarkan hasil penelitian, *customer trust* berada pada kategori kriterium sedang karena berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden, sebagian besar responden menilai kinerja maskapai masih berada pada kategori cukup. *Concerns* dan *reliability* merupakan aspek yang memberikan kontribusi paling tinggi. Hal ini disebabkan karena sebagian besar penumpang menganggap bahwa Lion Air merupakan maskapai yang cukup handal dari maskapai lainnya, serta cukup percaya bahwa Lion Air berupaya memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan penumpang melalui program-program yang dijalankan.
4. Terdapat pengaruh yang positif antara sistem penyampaian jasa (*service delivery system*) terhadap *customer trust* pada penumpang maskapai Lion Air di bandara Husein Sastranegara Bandung. Diketahui berdasarkan koefisien korelasi terdapat hubungan yang sedang antara variabel sistem penyampaian jasa (*service delivery system*) yang diukur melalui indikator *people*, *process*, dan *physical evidence* dengan variabel *customer trust* yang diukur melalui indikator *competence*, *concerns*, *reliability*, dan *openness*.

5.2 Saran

1. Maskapai Lion Air diharapkan bisa lebih memperhatikan aspek kelancaran dalam menggunakan jasa Lion Air khususnya dalam hal ketepatan waktu terbang dan manajemen *delay* yang baik dengan cara meminimalisir kesalahan-kesalahan teknis yang menyebabkan perjalanan penumpang terganggu. Dari segi komunikasi, pihak perusahaan/maskapai diharapkan mampu memberi pelayanan yang ramah, sopan dan tanggap serta penjelasan yang akurat seputar informasi yang dibutuhkan penumpang. Komunikasi yang baik dengan penumpang terkadang sulit dilakukan jika pihak perusahaan tidak mampu mengenali karakter setiap penumpangnya. Manfaat dari komunikasi yang baik dari perusahaan dapat juga dijadikan sebagai media untuk memberikan citra perusahaan yang baik dimata penumpang.
2. Untuk meningkatkan *customer trust* maskapai Lion Air, sebaiknya perusahaan memperhatikan faktor keterbukaan dalam hal informasi, dimana penumpang mengharapkan informasi yang akurat dari pihak Lion Air terutama jika terjadi gangguan yang menyebabkan terganggunya perjalanan penumpang. Informasi yang akurat dan secara cepat disampaikan kepada penumpang diharapkan bisa diaplikasikan dengan baik oleh Lion Air.
3. Peneliti juga mengajukan saran yang dapat dilakukan dalam penelitian selanjutnya dengan variabel independen yang berbeda, agar didapatkan

hasil yang akurat mengenai pengaruh variabel lain terhadap *customer trust* maskapai Lion Air.