

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan verivikatif menggunakan analisis regresi berganda, antara *service recovery* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, pelaksanaan *service recovery* di Bandara Husein Sastranegara yang terdiri dari dimensi *procedural justice*, *interactive justice*, dan *outcome justice* dinilai cukup baik. Adapun diimensi yang memiliki nilai tertinggi adalah *interactive justice* dengan nilai 36,58% sedangkan yang memiliki nilai terendah adalah dimensi *outcome justice* dengan presentase 28,58%
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi dan dilihat sesuai dengan garis kontinum, kepuasan penumpang mengenai kinerja *service recovery* yang dirasakan oleh penumpang sebagai responden di Bandara Husein Sastranegara, memperoleh hasil yang baik yang berarti seluruh responden merasa puas dengan program *service recovery* di Bandara Husin Sastranegara. Dimensi *interactive justice* memiliki nilai kepuasan tertinggi yakni 77,30%, disusul oleh *procedural justice* dengan presentasi 72,79% dan yang terkecil adalah *outcome justice* dengan presentase 64,59%.
3. Secara simultan, terdapat pengaruh yang signifikan antara *service recovery* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara. sedangkan secara parsial, kesluruhan dimensi atau sub variabel dari *service recovery* yang terdiri dari *procedural justice* (X1), *interactive justice*, dan *outcome justice* (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara. Maka dari itu dapat ditarik kesimpulan bahwa *service recovery* yang dilaksanakan Bandara Husein Sastranegara akan menciptakan kepuasan penumpang. Dimensi *outcome*

justice memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan penumpang. Sedangkan yang memiliki nilai terendah adalah *procedural justice* dengan nilai 2,897.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari penelitian ini, penulis memberikan rekomendasi terkait dengan penelitian yang dilakukan dengan harapan dapat memberikan masukan yang dapat dipertimbangkan oleh pihak PT. Angkasa Pura 2 selaku pengelola Bandara Husein Sastranegara.

1. Secara keseluruhan, pelaksanaan *service recovery* di Bandara Husein Sastranegara dinilai cukup baik. Dimensi *interactive justice* memiliki penilaian paling tinggi, maka dari itu penulis merekomendasikan agar pihak perusahaan untuk dapat mempertahankan standar *hospitality* yang sudah diberlakukan oleh perusahaan. Hal ini dikarenakan *interactive justice* berhubungan dengan perilaku pegawai saat berinteraksi dengan penumpang yang memberikan *complaint*. Sedangkan dimensi yang memiliki penilaian paling rendah adalah *outcome justice*. Dengan demikian penulis merekomendasikan agar perusahaan dapat meningkatkan perhatiannya terhadap *outcome justice* yakni pemberian ganti rugi atas masalah-masalah yang disebabkan oleh perusahaan dan merugikan penumpang. Pihak perusahaan dapat bekerja sama dengan maskapai penerbangan untuk mengurangi kekecewaan dari penumpang.
2. Berdasarkan hasil penelitian, penumpang yang mendapatkan *service recovery* di Bandara Husein Sastranegara menunjukkan perilaku yang positif yaitu merasa cukup puas dengan adanya program tersebut. Namun, ada aspek yang perlu perhatian lebih dari pihak bandara yaitu mengenai *outcome justice* atau perihal ganti rugi bagi penumpang. Hal ini dikarenakan sebagian penumpang yang mengalami kekecewaan dan mengalami masalah di bandara merasa kurang mendapatkan perhatian terhadap permasalahannya dan anti rugi yang tidak sepadan yang diberikan pihak perusahaan. Oleh karena itu, harus ada

upaya dari perusahaan agar kepuasan yang dirasakan oleh penumpang dapat meningkat. Di lain pihak, kepuasan mengenai perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai dalam menangani keluhan dianggap baik oleh responden. Hal ini harus dipertahankan dengan baik oleh perusahaan.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service recovery* secara keseluruhan mempengaruhi kepuasan penumpang. Oleh karena itu, pihak perusahaan perlu terus berupaya menjaga kepercayaan penumpang. Salah satunya dengan cara menunjukkan itikad baik terhadap penumpang yang mengalami masalah dengan memberikan ganti rugi yang sesuai apabila memang diperlukan. Karena dengan ditingkatkannya hal tersebut, kepuasan dan kepercayaan penumpang terhadap pihak bandara akan bertambah baik.
4. Penulis menyadari bahwa penelitian belum sempurna dan masih terdapat kesalahan karena adanya keterbatasan penulis selama melaksanakan penelitian ini. Oleh karena itu, sebagai bahan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, para peneliti dapat meneliti faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan di Bandara Husein Sastranegara seperti *service quality* ataupun kinerja fasilitas yang ada di bandara sehingga kepuasan akan meningkat dan citra bandara semakin baik. Dengan adanya temuan-temuan lain yang diharapkan bisa menjadi masukan bagi perkembangan dan kemajuan Bandara Husein Sastranegara.