

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada Bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Garuda Indonesia cabang Bandung dapat dikategorikan sangat baik. Hal ini didapatkan dari pengukuran dengan metode SERVQUAL yang mana hasil dari perhitungan tersebut didapatkan skor 1,156. Tetapi dengan skor yang tinggi tersebut hendaknya pihak Garuda Indonesia tidak menjadi besar hati, hal ini hendaknya menjadi pendorong untuk terus memperbaiki diri.
2. Loyalitas pelanggan merupakan kesetiaan perusahaan terhadap perusahaan yang telah menyediakan barang atau jasa kepadanya. Secara umum loyalitas pelanggan yang datang ke Garuda Indonesia cabang Bandung adalah tinggi. Hal ini dapat dilihat dari hasil penghitungan yang didapat yaitu 3,25.
3. Hasil nilai korelasi sebesar 0,428 menunjukkan bahwa korelasi antara kualitas pelayanan di kantor penjualan tiket Garuda Indonesia dan loyalitas pelanggan adalah cukup. Dan arah korelasi ini adalah searah atau positif yang berarti apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka loyalitas pelanggan juga akan naik. Sedangkan koefisien determinasi sebesar 18,3% menunjukkan bahwa variabel loyalitas pelanggan Garuda Indonesia dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan di kantor penjualan tiket Garuda

Indonesia sebesar 18,3%. Kecilnya koefisien determinasi menunjukkan ada hal lain yang lebih berpengaruh daripada kualitas pelayanan dikantor penjualan tiket.

4. Melalui analisis regresi sederhana dapat dilihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Dari analisis data angket didapatkan persamaan regresi $\hat{Y} = -6,69 + 0,33X$ dengan $a = -6,69$, dan $b = 0,33$. Setelah pengujian menggunakan *software* SPSS ver 16.0 *for windows* ternyata hasil yang didapatkan nilainya sama dengan hasil penghitungan yang telah dilakukan melalui bantuan Microsoft Excel 2007. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dilihat dari nilai (b) yang positif. Apabila Garuda Indonesia tidak memberikan kualitas pelayanan sama sekali maka secara otomatis loyalitas pelanggan akan turun drastis atau bahkan tidak akan loyal lagi, hal ini dapat dilihat dari nilai konstanta (a) yang bernilai negatif.

B. Rekomendasi

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan di atas, maka perlu dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penting dalam menjaga loyalitas pelanggan. Hendaknya kualitas yang bagus ini tetap dijaga dan ditingkatkan terus sehingga dengan begitu pelanggan akan selalu merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Dimana kepuasan adalah kunci dari pelanggan

yang loyal. Keluhan juga salah satu faktor pembentuk loyalitas karena pelanggan yang loyal akan memberitahukan keluhannya. Hendaknya keluhan tersebut bias menjadi masukan agar pelayanannya lebih baik lagi.

2. Loyalitas pelanggan yang datang ke Garuda Indonesia cabang Bandung dalam kategori tinggi hendaknya ini terus dipertahankan, dan melalui kualitas pelayanan yang semakin baik diharapkan pelanggan yang loyal akan mampu menggaet pelanggan baru yang pada akhirnya loyalitas pelanggan akan terus meningkat.
3. Penelitian lebih lanjut sangat diperlukan. Hal tersebut bisa dilihat dari kecilnya koefisien determinasi. Dalam pembahasan dikemukakan beberapa alasan yang sekiranya dapat dijadikan penelitian tersendiri.