

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari uraian-uraian dan berbagai uji yang dilakukan diatas, maka kesimpulan dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air diKota Batam” adalah:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Lion Air dikota Batam. Ini mengandung arti bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh Lion Air semakin baik maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan Lion Air dikota Batam semakin bertambah.
2. Fasilitas memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Lion Air dikota Batam. Ini mengandung arti bahwa sedikit banyaknya fasilitas yang ditawarkan oleh Lion Air tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Keamanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Lion Air dikota Batam. Ini mengandung arti bahwa apabila tingkat keamanan yang diberikan oleh Lion Air semakin baik maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan Lion Air dikota Batam semakin bertambah.

4. Kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Ini mengandung arti bahwa apabila pihak Lion Air memaksimalkan serentak dalam hal Kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan maka akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan Lion Air dikota Batam.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, ada beberapa saran yang ingin disampaikan oleh peneliti terkait dengan penelitian ini yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air dikota Batam” :

1. Apabila peneliti berikutnya meneliti mengenai kepuasan pelanggan, diharapkan agar mencari atau menggunakan variabel yang lain dengan penelitian ini seperti variabel kepercayaan, harga dan lain sebagainya.
2. Peneliti berharap kepada peneliti berikutnya, agar dapat mencoba menggunakan alat analisa yang lain atau berbeda dengan penelitian ini serta menambahkan jumlah kuesioner yang disebar kepada responden.
3. Untuk perusahaan, yang diharapkan oleh peneliti adalah agar perusahaan meningkatkan, menambah atau memperbaiki hal yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan khususnya mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, dan keamanan.