

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adisutjipto Yogyakarta, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden, sebanyak 10 penumpang menyatakan tingkat kepuasan penumpang tinggi, 85 penumpang menyatakan tingkat kepuasan penumpang sedang dan 5 penumpang menyatakan tingkat kepuasan penumpang rendah. Berarti dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang dalam katagori sedang (cukup puas).
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden, sebanyak 18 penumpang menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi, 72 penumpang menyatakan tingkat kualitas pelayanan sedang dan 20 penumpang menyatakan tingkat kualitas pelayanan rendah. Berarti dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam katagori sedang (cukup puas).
3. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adisutjipto Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana yaitu

$Y = 8,928 + 0,123X$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) berpengaruh positif terhadap variabel Y (kepuasan penumpang). Berdasarkan analisis korelasi product moment dan analisis koefisien determinasi menunjukkan hubungan yang signifikan atau kuat, artinya kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang pada PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adisutjipto Yogyakarta.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adisutjipto Yogyakarta, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil kuisisioner pada kualitas pelayanan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adisutjipto Yogyakarta menurut penumpang jadwal penerbangan dirasakan kurang tertib, sebaiknya perusahaan bekerjasama dengan pihak operator perusahaan penerbangan agar memperbaiki jadwal yang ada sehingga lebih tertib agar penumpang merasa puas.
2. Berdasarkan hasil kuisisioner pada kualitas pelayanan di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adisutjipto Yogyakarta Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan Bandara Adisutjipto Yogyakarta masih kurang sehingga Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan Bandara harus lebih ditingkatkan lagi agar penumpang merasa puas dan nyaman.

3. Untuk meningkatkan kepuasan penumpang PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adisutjipto Yogyakarta sebaiknya meningkatkan fasilitas dan pelayanan yang sudah ada menjadi lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- A Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.
- Dharmmesta, Basu Swasta dan T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen Penelitian Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran analisis, perencanaan, dan pengendalian edisi kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Ke-12*. Jakarta: Erlangga.
- <http://expressclass.blogspot.com/2009/06/faktor-pelayanan-terhadap-kepuasan.html>. diakses tanggal 12 juni 2012
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 1995. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dkk. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2000. *Riset pemasaran & perilaku konsumen*. Jakarta: Gramedia
- Widya Utami, Christina. 2006. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wuradji. 2006. *Panduan penelitian Survei*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian Universitas Negeri Yogyakarta.