BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran ini merupakan dari penelitian mengenai "Pengaruh *Total Service Quality Management* terhadap Kepuasan Pelanggan". Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran akan diuraikan sebagai berikut :

A. Kesimpulan.

1. Hasil analisis variabel mutu fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. LION Air di D.I. Yogyakarta. Hal ini dapat diartikan, jika mutu fisik meningkat, maka kepuasan pelanggan PT. LION Air di D.I. Yogyakarta juga akan meningkat.
2. Hasil analisis variabel pendukung mutu fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. LION Air di D.I. Yogyakarta. Hal ini dapat diartikan, jika pendukung mutu fisik meningkat, maka kepuasan pelanggan PT. LION Air di D.I. Yogyakarta juga akan meningkat.
3. Hasil analisis variabel mutu perusahaan/lembaga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. LION Air di D.I. Yogyakarta. Hal ini dapat diartikan, jika mutu perusahaan/lembaga meningkat, maka kepuasan pelanggan PT. LION Air di D.I. Yogyakarta juga akan meningkat.

4. Hasil analisis variabel mutu teknikal mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. LION Air di D.I. Yogyakarta. Hal ini dapat diartikan, jika mutu teknikal meningkat, maka kepuasan pelanggan PT. LION Air di D.I. Yogyakarta juga akan meningkat.
5. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel mutu interaktif mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. LION Air di D.I. Yogyakarta. Hal ini dapat diartikan, jika mutu interaktif meningkat, maka kepuasan pelanggan PT. LION Air di D.I. Yogyakarta juga akan meningkat.

B. Saran

1. Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian sejenis, disarankan untuk menambah variabel selain mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal, mutu interaktif, yaitu dengan menambah variabel, misalnya penanganan keluhan pelanggan.
2. Sehubungan dengan variabel mutu perusahaan/lembaga merupakan variabel yang nilai koefisien *beta* paling besar terhadap kepuasan pelanggan PT. LION Air di D.I. Yogyakarta, maka disarankan pihak PT. LION Air di D.I. Yogyakarta mempermudah pelanggan dalam mendapatkan tiket, kedatangan dan keberangkatan maskapai selalu tepat waktu, jasa penerbangan maskapai selalu dibuat lebih nyaman

asuransi keselamatan pada penumpang. Dengan demikian, maka kepuasan pelanggan PT. LION Air di D.I. Yogyakarta akan mengalami peningkatan