

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dari bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. AeroJasa Cargo dengan koefisien sebesar 2,358 dan *p-value* sebesar 0,018 (1,8%). Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. AeroJasa Cargo maka akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya, begitu juga sebaliknya.
- b. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. AeroJasa Cargo dengan koefisien sebesar 1,775 dan *p-value* sebesar 0,076 (7,6%). Hal ini membuktikan bahwa harga juga berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang akan didapatkan para pelanggan apakah nantinya akan sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan.
- c. Kesemuanya tersebut menyatakan secara jelas bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 SARAN

Dari hasil hipotesis di bab sebelumnya, maka peneliti dapat memberikan pandangan berupa saran kepada perusahaan Aero Expres sebagai berikut :

- a. Salah satu konstruk dari kualitas pelayanan yang dapat memegang peranan penting dalam perusahaan jasa adalah kehandalan (*reliability*) dan ketanggapan (*responsiveness*) yang mana dari segi kehandalan diharapkan bahwa Aero Express dapat memberikan konsentrasi pada aspek pengambilan barang yang cepat dan pengiriman yang tepat waktu (*deivery on time*) dan dari segi ketanggapan memperhatikan dari pandangan dengan sudah jelas dan sangat mendukung bahwa Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mencapai kepuasan para pelanggan khususnya di PT. AeroJasa Cargo yang mana beberapa cara memberikan kepuasan pelanggan tersebut adalah dengan cara menerima segala bentuk komplain dari para pelanggan dan dapat dengan cepat dan akurat memberikan solusinya.
- b. Pada saat ini kualitas pelayanan di perusahaan tersebut harus lebih ditingkatkan. Khususnya pada variabel *Reability* (Kehandalan) yang mana menurut peneliti harus memberikan perhatian khusus , poin tersebut kurang dapat perhatian yang fokus dari pihak Manajemen PT. AeroJasa Cargo, karena masih banyak keluhan yang didapat dari para pelanggan untuk masalah ketepatan waktu pengiriaman dan penerimaan barang.
- c. Selain kualitas pelayanan, PT. AeroJasa Cargo perlu untuk meninjau kembali (*review*) strategi kebijakan harga yang telah ditetapkan agar harga

yang ditetapkan mampu bersaing dengan harga yang ditetapkan kompetitor, selain itu dapat juga dilakukan dengan meningkatkan intensitas tarif promo; selanjutnya hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi penting ataupun sebagai dasar untuk pengambilan keputusan manajemen PT. AeroJasa Cargo kedepannya.

