BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh komunikasi, kualitas layanan informasi, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Bandara Halim Perdanakusuma, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi yang dilakukan oleh petugas layanan informasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Komunikasi yang jelas, mudah dipahami, serta keterbukaan dalam memberikan informasi merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan pelanggan.
2. Kualitas layanan informasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini berarti semakin baik kualitas layanan informasi yang diberikan baik dari segi kecepatan, keakuratan, maupun kelengkapan informasi maka pelanggan akan merasa lebih puas terhadap layanan yang diterima.
3. Fasilitas tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, meskipun fasilitas yang tersedia di area layanan informasi cukup lengkap dan memadai, namun keberadaannya belum memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan lebih memprioritaskan aspek komunikasi dan kualitas informasi dibandingkan fasilitas fisik yang ada.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas komunikasi petugas perlu terus dijaga dan dikembangkan. Petugas layanan informasi diharapkan dapat memberikan

Pengaruh Komunikasi.., Ahmad Naufal, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

informasi dengan cara yang lebih interaktif, ramah, dan profesional agar dapat meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pelanggan.

2. Perlu adanya pelatihan dan evaluasi berkala terhadap layanan informasi yang diberikan oleh petugas, guna memastikan bahwa seluruh informasi yang disampaikan kepada pelanggan benar, relevan, dan mudah diakses oleh semua kalangan pengguna jasa bandara.
3. Meskipun fasilitas tidak memberikan pengaruh signifikan, pihak bandara tetap disarankan untuk tidak mengabaikan aspek ini. Perbaikan atau penambahan fasilitas pendukung, seperti signage informasi digital, kursi tunggu yang nyaman, dan ruang interaktif, tetap penting untuk menunjang pengalaman layanan secara menyeluruh.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan model dengan menambahkan variabel lain seperti *kepemimpinan*, *pengalaman pelanggan*, atau *kepercayaan pelanggan* untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif. Selain itu, objek penelitian dapat diperluas pada bandara lain atau instansi pelayanan publik lainnya agar hasilnya dapat dibandingkan secara lintas sektor.