

**BAB V**

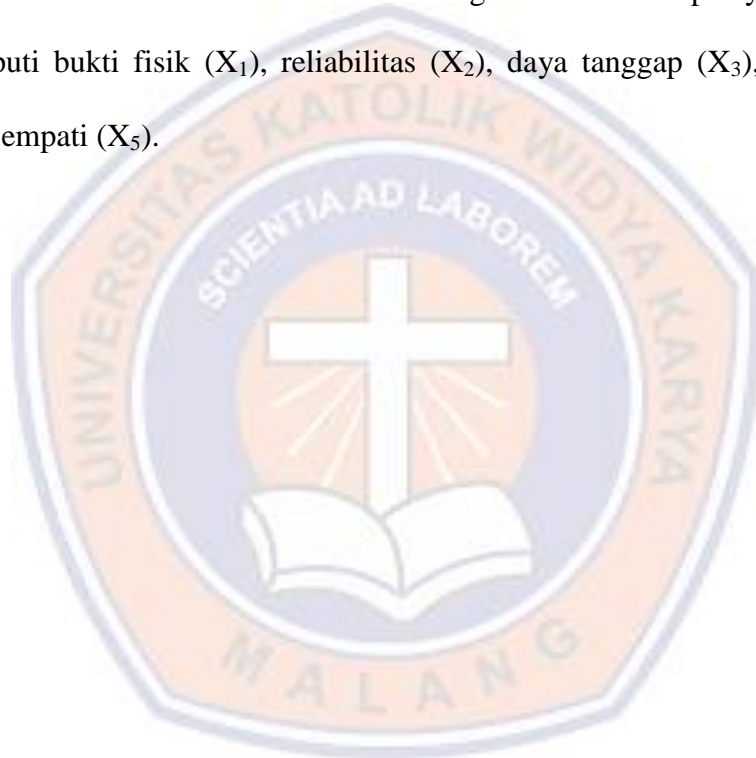
**PENUTUP**

**A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan jasa yang meliputi *Tangible, Emphaty, Reliability, responsiveness, dan Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di bandara enclave sipil Abd Saleh Malang dari faktor-faktor kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan (bermakna) secara serentak (simultan) terhadap kepuasan penumpang pesawat di Bandara Abdul Rachman Saleh Malang. Demikian pula secara parsial, variabel kualitas pelayanan jasa yang meliputi bukti fisik ( $X_1$ ), reliabilitas ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), serta empati ( $X_5$ ) juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat di Bandara Abdul Rachman Saleh Malang tersebut. Jadi, jelas terlihat bahwa untuk dapat meningkatkan kepuasan penumpang pesawat di Bandara Abdul Rachman Saleh Malang, maka diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang meliputi bukti fisik ( $X_1$ ), reliabilitas ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), serta empati ( $X_5$ ), sehingga diharapkan dapat meningkatkan loyalitas penumpang untuk menggunakan pesawat di Bandara Abdul Rachman Saleh Malang tersebut.

Dari variabel tersebut diatas ternyata variabel daya tanggap ( $X_3$ ) dan empati ( $X_5$ ) menunjukkan sumbangan efektif yang paling besar di kondisi bandara sekarang yaitu sebesar 15.50% dan 15.50%. Selanjutnya dari hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan jasa yang meliputi bukti

fisik ( $X_1$ ), reliabilitas ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), serta empati ( $X_5$ ) ternyata mampu memberikan sumbangan efektif sebesar 62.44% terhadap kepuasan penumpang pesawat di Bandara Abdul Rachman Saleh Malang. Besarnya sumbangan efektif total ini sama dengan besarnya koefisien determinasi ( $R\text{-square}=R^2$ ) yaitu sebesar 62.4%. Implikasinya adalah terdapat beberapa variabel lain yang juga mempengaruhi kepuasan penumpang pesawat di Bandara Abdul Rachman Saleh Malang selain kualitas pelayanan jasa yang meliputi bukti fisik ( $X_1$ ), reliabilitas ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), serta empati ( $X_5$ ).



**B. SARAN**

Dari hasil penelitian semakin baik kualitas pelayanan jasa yang meliputi bukti fisik ( $X_1$ ), reliabilitas ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), serta empati ( $X_5$ ), maka hal itu akan dapat meningkatkan kepuasan penumpang pesawat di Bandara Abdul Rachman Saleh Malang secara berkesinambungan. Demikian sebaliknya, semakin kurang baik faktor kualitas pelayanan jasa yang meliputi bukti fisik ( $X_1$ ), reliabilitas ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), serta empati ( $X_5$ ), maka hal itu akan dapat menurunkan kepuasan penumpang pesawat di Bandara Abdul Rachman Saleh Malang tersebut. Segera memperbaiki kondisi ruang tunggu dimana kondisi ruang tunggu sekarang kurang memadai dalam kondisi delay, kebersihan toilet dan pendingin ruangan yang kurang, minimnya informasi atau display jadwal penerbangan dan secepatnya relokasi gedung karena dari data penelitian di dapat penumpang kurang setuju ruang keberangkatan dan kedatangan dalam satu gedung.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ardiyanto, Noviar. 2003. *Analisis kelayakan Bandar Udara Abdulrachman Saleh sebagai Bandar udara komersil ditinjau dari sisi potensi penumpang*. Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Brawijaya Malang.
- Hayati, Faizah. 1952-2011. *Perkembangan Fungsi Lapangan Udara Abdulrachman Saleh Malang Dari Pangkalan Udara Militer hingga Bandar Udara Sipil*.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millennium, Buku Satu, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L., 1994. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implication for future research. *Journal of Marketing*, 58, January: 111– 124.
- Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Susanto, Aries. 2006. *Evaluasi Sisi Udara Pangkalan Udara Abdulrachman Saleh Malang dalam tahap pengembangan sebagai Bandar Udara Komersil*.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 1998. *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., dan Parasuraman, A. 1996. The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60, April: 31–46.
- Zeithaml, Valarie A. & Mary Jo Bitner. 1996. *Service Marketing*, Mcgraw–Hill International Edition.
- Edisi 9 januari 2012, *PRAKARSA*, jurnal prakarsa infrastruktur indonesia
- Ariani, d wahyu. *manajemen operasi jasa*, edisi pertama tahun 2009
- Wijaya, toni. 2011. *manajemen kualitas jasa*, jakarta :pt indeks