

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil perhitungan pada pendekatan tingkat kesesuaian diketahui rata-rata tingkat kepuasan konsumen terhadap tingkat kualitas pelayanan adalah sebesar 88,08%. Terdapat 11 (sebelas) atribut yang berada di atas rata – rata dan terdapat 9 (sembilan) atribut yang berada dibawah rata – rata. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Maskapai Lionair sudah memberikan kepuasan kepada konsumen.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mengemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Maskapai Lion Air dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan, yaitu :

1. Diharapkan Maskapai Lion Air membuat ruang tunggu yang cukup kepada pelanggan
2. Diharapkan Maskapai Lion Air memberikan pelatihan terhadap Pramugari / pramugara agar dapat tanggap dalam melayani pelanggan
3. Diharapkan Maskapai Lion Air dapat memberikan asuransi yang layak terhadap pelanggan.
4. Diharapkan Maskapai Lion Air dapat memahami apa yang dibutuhkan pelanggan