

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan tujuan penelitian ini yaitu ingin mengetahui dan menganalisis Faktor-faktor yang dipertimbangkan konsumen terhadap kualitas pelayanan PT. Garuda Indonesia (Studi kasus pengguna jasa PT. Garuda Indonesia Tbk, Cabang Surabaya), melalui proses analisis data dan pembahasan dari hasil pengujian analisis faktor, didapat 5 faktor yang dipertimbangkan konsumen terhadap kualitas pelayanan PT. Garuda Indonesia (Studi kasus pengguna jasa PT. Garuda Indonesia Tbk, Cabang Surabaya) adalah sebagai berikut:

1. Faktor 1 terdiri atas fasilitas, brosur dan soufenir menarik, pemahaman kebutuhan spesifik, kesabaran dan keramahan pegawai, kejelasan informasi, ketepatan pelayanan, ketepatan waktu, kesesuaian pelaksanaan, dan kenyamanan. Dan kelompok faktor 1 tersebut menunjukkan bahwa item “Kesesuaian Pelaksanaan” SOP PT. Garuda Indonesia yang dipertimbangkan paling dominan terhadap kualitas pelayanan PT. Garuda Indonesia (Studi kasus pengguna jasa PT. Garuda Indonesia Tbk, Cabang Surabaya).
2. Faktor 2 terdiri atas desain interior kantor dan pesawat, kerapian tampilan pegawai, tidak diskriminatif, kecepatan pelayanan,

- kesediaan membantu, tanggap keluhan dan jaminan asuransi dan legalitas. Dan kelompok faktor 2 tersebut menunjukkan bahwa item “Desain Interior Kantor Dan Pesawat” PT. Garuda Indonesia yang dipertimbangkan paling dominan terhadap kualitas pelayanan PT. Garuda Indonesia (Studi kasus pengguna jasa PT. Garuda Indonesia Tbk, Cabang Surabaya).
3. Faktor 3 terdiri atas kepedulian, kecermatan petugas dan keahlian pegawai. Dan kelompok faktor 3 tersebut menunjukkan bahwa item “Kepedulian” PT. Garuda Indonesia yang dipertimbangkan paling dominan terhadap kualitas pelayanan PT. Garuda Indonesia (Studi kasus pengguna jasa PT. Garuda Indonesia Tbk, Cabang Surabaya).
  4. Faktor 4 terdiri atas perhatian dan rasa aman. Dan kelompok faktor 4 tersebut menunjukkan bahwa item “Perhatian” PT. Garuda Indonesia yang dipertimbangkan paling dominan terhadap kualitas pelayanan PT. Garuda Indonesia (Studi kasus pengguna jasa PT. Garuda Indonesia Tbk, Cabang Surabaya).
  5. Faktor 5 terdiri atas data akurat dan jelas serta kepercayaan. Dan kelompok faktor 5 tersebut menunjukkan bahwa item “Data Akurat dan Jelas” PT. Garuda Indonesia yang dipertimbangkan paling dominan terhadap kualitas pelayanan PT. Garuda Indonesia (Studi kasus pengguna jasa PT. Garuda Indonesia Tbk, Cabang Surabaya).

## 5.2 Saran

### 1. Bagi Perusahaan

- a. Sebaiknya perusahaan lebih mengoptimalkan variabel yang ada seperti *tangible, empathy, responsiveness, reliability dan assurance* tetapi juga tidak mengabaikan variabel yang lainnya untuk menjadi faktor pertimbangan konsumen terhadap kualitas pelayanan PT. Garuda Indonesia Tbk, Cabang Surabaya guna dapat meningkatkan mrngoptmalkan pengembangan perusahaan, mempertahankan perusahaan agar menjadi lebih baik dan dapat bersaing dan tetap eksis dengan jasa penerbangan yang lain.
- b. Apabila variabel yang memiliki faktor loading tinggi agar tetap dapat dipertahankan dan apabila beberapa variabel yang memiliki faktor loading kurang atau kecil maka sebaiknya agar lebih ditingkatkan sebagai menjadi bahan evaluasi untuk mengetahui faktor apa saja yang pertimbangan konsumen terhadap kualitas pelayanan PT. Garuda Indonesia Tbk, Cabang Surabaya

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan untuk peneliti yang ingin menyempurnakan dan melanjutkan penelitian ini di masa yang akan datang dapat digunakan sebagai salah satu sumber data dan dilakukan penelitian lebih lanjut

berdasarkan faktor lainnya, variabel yang berbeda, jumlah sampel yang lebih banyak, tempat yang berbeda, dan tetap berhubungan dengan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia. Hal tersebut dimaksudkan agar tercapai perkembangan pemahaman mengenai faktor-faktor yang yang dipertimbangkan konsumen terhadap kualitas pelayanan.