BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pengolahan data yang penulis lakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis sikap konsumen terhadap maskapai Lion Air di dapatkan skor sikap sebesar 106,56 . Hal ini berarti konsumen memiliki sikap yang positif terhadap maskapai Lion Air.
2. Dari hasil Diagram Kartesius menunjukan indikator Lion Air yang masuk Kuadran A (Prioritas Utama) adalah Selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan pesawat udara, Harga tiket sangat kompetitif dengan maskapai lain, Kemampuan pramugari untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan/ masalah penumpang dalam penerbangan dan Menjual tiket dengan harga yang terjangkau. Kuadran B (Pertahankan Prestasi) adalah Banyak memberikan promosi harga, Memberikan perhatian terhadap penumpang saat transit, Memiliki kenyamanan seat/ tempat duduk, Menginformasikan mengenai keadaan cuaca, ketinggian, keadaan darurat selama penerbangan, Bersikap ramah pada penumpang dan Memberikan layanan yang cepat oleh petugas perusahaan angkutan udara pada waktu check-in. Kuadran C (Prioritas Rendah) adalah Memberikan kepastian mendapatkan tempat duduk pada waktu peak season, Bertanggung jawab terhadap keamanan bagasi penumpang, Memberikan kemudahan dalam mendapatkan tiket, Memberikan kompensasi

apabila terjadi delay dan Menginformasikan mengenai jadwal penerbangan. Kuadran D (Berlebihan) adalah Memberikan tanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang dan Memberikan ketepatan waktu keberangkatan.

3. Dari hasil *Semantic Differential* maskapai Lion Air antara lain keandalan memiliki jarak dari garis kontinum negatif antara kepercayaan dan evaluasi yang artinya Lion Air masih belum bisa memenuhi atribut yang dianggap penting oleh konsumen. Sedangkan untuk responsive, jaminan, empati, *Tangibles* dan harga memiliki jarak dari garis kontinum positive antara kepercayaan dan evaluasi yang artinya Lion Air sudah bisa memenuhi atribut yang dianggap penting oleh konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan pengolahan data di atas adapun saran yang dapat penulis kemukakan, yaitu :

1. Dari hasil olah data multiatribut Fishbein, sikap konsumen terhadap maskapai Lion Air adalah positif. Saran penulis untuk maskapai Lion Air adalah dipertahankan dan ditingkatkan.
2. Dari hasil Diagram Kartesius, indikator yang masuk Kuadran A harus lebih dimaksimalkan sesuai apa yang konsumen inginkan, indikator yang masuk kuadran B harus dipertahankan dan ditingkatkan, indikator yang masuk kuadran C lebih ditingkatkan dan dimaksimalkan sehingga konsumen sadar akan keberadaan indikator tersebut, indikator yang masuk kuadran D dibuat sebagaimana mestinya tanpa mengurangi atau melebihkan indikator tersebut sehingga konsumen tetap merasa puas dengan indikator yang ada,
3. Dari hasil *Semantic Differential* tiap atribut dari Lion Air harus ditingkatkan untuk memenuhi apa yang dianggap penting oleh konsumen.