



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, akhirnya dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan regresi linear berganda dalam menganalisa data, didapatkan hasil bahwa afeksi dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan GFF PT. Garuda Indonesia Cabang Surabaya, dengan persamaan $Y = 0.307 + 0.577 (X_1) + 0.152 (X_2)$.
2. Koefisiensi determinasi berganda (R^2) atau *Adjusted R Square* = 0.550, berarti sumbangan variabel afeksi dan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 55.0 %, sedangkan sisanya 45.0% dipengaruhi oleh variabel lain.
3. Hasil penelitian dengan menggunakan uji F terbukti bahwa variabel afeksi (X_1) dan kualitas layanan (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $61.414 > 3.09$.
4. Seluruh variabel bebas yaitu afeksi dan kualitas layanan secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana pada variabel afeksi (X_1) $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5.809 > 1.985$ dan tingkat signifikansi $0 < 0,025$, variabel kualitas layanan (X_2) $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.359 > 1.985$ dan tingkat signifikansi $0.020 < 0,025$.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



5. Dari Hasil Uji t dapat diketahui bahwa variabel afeksi memiliki pengaruh paling dominan karena memiliki t hitung paling besar yaitu 5.809. Di mana jenis kelamin, umur dan jenis pekerjaan akan mempengaruhi sikap dan perilaku individu dalam menentukan keinginan dan kebutuhannya sesuai dengan tingkat kedewasaan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

- a. Hendaknya indikator-indikator pada faktor afeksi diperhatikan di mana kenyamanan, kehangatan suasana perlu ditingkatkan. Karena faktor ini akan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk menggunakan layanan tersebut maupun untuk memberikan rekomendasi kepada pihak ketiga (teman, saudara atau relasi) untuk menggunakan layanan GFF PT. Garuda Indonesia.
- b. Hendaknya indikator-indikator pada faktor kualitas layanan diperhatikan dimana Garuda Indonesia harus konsisten dengan fasilitas yang ditawarkan dan perlu meningkatkan lagi. Karena faktor ini akan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk menggunakan layanan tersebut maupun untuk memberikan rekomendasi kepada pihak ketiga (teman, saudara atau relasi) untuk menggunakan layanan GFF PT. Garuda Indonesia
- c. Bagi peneliti lain hendaknya melakukan penelitian dengan topik yang sama, akan tetapi perlu menambahkan faktor lain, karena dari hasil penelitian ini

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



sebesar 45.0% masih dipengaruhi oleh faktor lain, misalnya periklanan, lokasi dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, A., Kumar V. and Day G.S., 2001. *Marketing Research*. Seventh edition. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Alhusin, Syahri. 2003. *Aplikasi Statistik Praktis*. Edisi Kedua. Edisi Revisi Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Alma, Buchari, Marwan Asri. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi, Bandung: Alfabeta.
- Awat, Napa, J. 2002. *Metode Statistik dan Ekonomi*. Yogyakarta: Liberty.
- Dina Pertiwi, Octarina. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pasien Poli Spesialis Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang). *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Undip.
- Kotler, Philip, 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi II. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. 2005. *Marketing Management*. Eleventh Edition. New Jersey : Person Erlangga.
- Kotler, Philip. Keller. Kevin Lane. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi keduabelas. Jilid 1, Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. Keller. Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi keduabelas. Jilid 2, Jakarta: Indeks.
- Kuncoro, Mudrajad. 2001. *Metode Kuantitatif (Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi)*. Yogyakarta: AMP YKPN.
- Mason, D.R. dan Lind A.D. 2002. *Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi Kesembilan. Jakarta: Erlangga.
- Mowen, John C. dan Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Alih Bahasa : Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Nugroho J. Setiadi. 2003. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Bandung: Prenada Media
- Santoso, dan Ashari. 2005. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Elex Media Komputindo.





- Santoso, Singgih. 2002. *Buku Latihan SPSS Statistik Multivariat*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Setiawan, Hary. 2009. Analisis Pengaruh Afeksi, Fairness dan Diskonfirmasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Angkutan Taksi Di Surakarta. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhamadiyah Surakarta.
- Sihombing, Eka Sariza. 2010. Pengaruh Afeksi, Kualitas, dan Diskonfirmasi Program Layanan Garuda Frequent Flyer (GFF) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Tour and Travel PT. Bina Ukhuwah Mandiri Medan). *Skripsi*. Medan: Universitas Sumatra Utara.
- Suharyadi dan Purwanto. 2004. *Statistik Deskriptif*. Jakarta : Salemba Empat
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana. 2002. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- Utami Rahayuningsih, Sri. 2008. Psikologi Umum 2 – Bab 1: Sikap Attitude (online), diakses 10 Desember 2011; pk. 20.00.