

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan hasil pembahasan di bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif memberikan gambaran untuk kategori persepsi variabel harga, variabel sikap, variabel risiko, variabel norma subjektif dan penggunaan ulang pada Maskapai Citilink Kupang-Jakarta tergolong baik, dengan nilai persentase masing-masing sebesar 75,92%, 71,2%, 70,38%, 71,56% dan 76,3%. Jika dibandingkan dengan hipotesis yang dibuat, maka hasil ini menolak hipotesis atau tidak terbukti.
2. Variabel harga, sikap, risiko dan norma subjektif secara parsial (masing-masing) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang Maskapai Citilink Kupang-Jakarta, sehingga hasil ini menerima hipotesis yang diajukan.
3. Variabel harga, sikap, risiko dan norma subjektif secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang Maskapai Citilink Kupang-Jakarta. Jika dibandingkan dengan hipotesis yang dibuat, maka hasil penelitian ini terbukti.
4. Hasil koefisien determinasi pada penelitian ini sebesar 36,9%, di mana variabel penggunaan ulang Maskapai Citilink Kupang-Jakarta, merupakan kontribusi dari 4 variabel bebas, yakni variabel harga, variabel sikap, variabel risiko dan variabel norma subjektif, sedangkan sisanya yaitu

63,1% dapat dijelaskan oleh variabel yang lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Manajemen Maskapai Citilink, diharapkan dapat mengontrol harga tiket tujuan Kupang-Jakarta, dan menyesuaikan dengan kualitas dan harga jasa maskapai lain atau menurunkan harga tiket, sehingga konsumen tidak hanya akan merasakan kesamaan harga, tetapi juga menikmati layanan yang sama serta harga yang terjangkau bagi semua kalangan masyarakat.
2. Manajemen Maskapai Citilink, diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memberikan masa tunggu pengambilan bagasi pada saat tiba lebih cepat, mengupayakan waktu tunggu yang sesuai dengan jadwal keberangkatan, sehingga memberikan sikap/kesan bahwa menggunakan Maskapai Citilink Kupang-Jakarta berkualitas dan merupakan pilihan yang tepat, serta memberikan peluang bagi konsumen untuk menggunakan kembali Maskapai Citilink Kupang-Jakarta di masa yang akan datang.
3. Manajemen Maskapai Citilink diharapkan mengidentifikasi produk yang dimuat dalam bagasi pesawat dan dikhawatirkan rusak, agar dapat meminimalisir dampak risiko produk rusak/hilang sedini mungkin. Pengecekan AC yang tidak berfungsi yang menyebabkan konsumen tidak merasa nyaman saat berada dalam pesawat. Meminimalisir risiko *delay*, dengan mengontrol waktu kedatangan dan keberangkatan.

4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi penggunaan ulang konsumen yang mencakup lebih banyak variabel, sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang lebih baik.