

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa penerbangan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Citra Merek tidak berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Penerbangan. Hal ini menunjukkan bahwa citra merek bukan menjadi alasan pelanggan menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia.
2. Kualitas Pelayanan merupakan alasan pelanggan untuk melakukan menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan Garuda Indonesia memuaskan para pelanggan, sehingga kualitas pelayanan menjadi alasan penting pelanggan menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia.
3. Secara keseluruhan Citra Merek dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa. Pengaruh kualitas pelayanan lebih dominan dibandingkan dengan Citra Merek.

## **B. Saran**

Beberapa saran dan pertimbangan yang disajikan berdasarkan penelitian ini antara lain:

1. Disarankan perusahaan lebih meningkatkan dan memperkuat citra perusahaan agar lebih dan semakin positif lagi dimata pelanggan dan masyarakat umum, serta keikutsertaan seluruh karyawan dalam menjaga dan meningkatkan reputasi dan citra perusahaan.
2. Disarankan untuk pihak perusahaan agar mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi keramahaan dan ketanggapan dalam melayani pelanggan, agar para pelanggan mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Disarankan juga agar lebih meningkatkan konsistensi dalam memberikan pelayanan terhadap para pelanggan, dengan memberikan pelayanan yang konsisten dapat meyakinkan para pelanggan untuk tetap menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia.
3. Disarankan untuk penelitian selanjutnya agar bisa menambah variabel penelitian seperti harga, promosi dan lain-lain serta menggunakan jenis data peneliatian yang berbeda, misalnya data kualitatif. Dengan perbedaan data penelitian maka teknik pengumpulan datanya akan berbeda, misalnya menggunakan teknik observasi dan wawancara, sehingga hasil data yang didapatkan akan lebih lengkap.