

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan penumpang (Sarana/Prasarana, Aksesibilitas & kenyamanan dan keselamatan) terhadap kinerja pengelola, di Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya cukup bagus dan memadai. Hal ini dibuktikan jawaban dari 100 responden yang menyatakan bahwa aksesibilitas, sarana dan prasarana dan kenyamanan dan keselamatan di Terminal 1 Bandar Udara Juanda mayoritas menjawab baik
2. Berdasarkan hasil perhitungan terdapat pengaruh Sarana/Prasarana, Aksesibilitas & kenyamanan dan keselamatan terhadap kualitas pelayanan, hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 28.799 dengan tingkat signifikan 0,025 dibawah 0,05 hal ini berarti bahwa variabel bebas yang terdiri dari aksesibilitas, sarana dan prasarana, dan kenyamanan dan keselamatan secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan pengamatan di lapangan penelitian, maka penulis memberikan rekomendasi sebagai berikut :

1. Bagi Pengelola di Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang meliputi

Sarana/Prasarana, Aksesibilitas & kenyamanan dan keselamatan sehingga akan membuat pelanggan menjadi puas

2. Bagi peneliti selanjutnya agar menambah variabel lain untuk menyempurnakan hasil penelitian ini yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

