

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan analisis yang telah dilakukan terhadap penumpang dengan rute Pontianak-Pangkalan Bun-Ketapang-Semarang dari maskapai penerbangan Indonesia Air Transport (IAT), dapat diuraikan secara singkat dan jelas seperti dibawah ini:

A. Simpulan

Penumpang mempunyai persepsi kepuasan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan di dalam pesawat (*in flight service*). Ini berarti Indonesia Air Transport sudah dapat memenuhi harapan penumpang yaitu mendapatkan pelayanan yang terbaik dan berkualitas sebagai pengguna jasa penerbangan. Kualitas pelayanan tersebut didukung oleh handalnya SDM yaitu *crew* pesawat sebagai pemberi jasa yang senantiasa mendapatkan pelatihan (*training*) terbaik dalam aspek *service* maupun *safety* oleh perusahaan.

B. Rekomendasi

Merujuk pada kesimpulan diatas, dimana diperlihatkan dengan kecenderungan tingginya tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang telah didapatkan di dalam pesawat. Rekomendasi yang dapat dikemukakan oleh peneliti adalah agar Indonesia Air Transport dapat terus mempertahankan dan selalu melakukan perbaikan disetiap bagian yang dirasa membutuhkan perbaikan. Hal ini penting dilakukan oleh Indonesia Air Transport agar tetap menjadi pilihan utama dari masyarakat yang ingin menggunakan jasa penerbangan.