

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Pelayanan *Frontliner* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bandara Internasional Minangkabau. Hal ini ditunjukan oleh hasil uji t bahwa nilai t hitung dengan nilai  $8.640 > 1.984$  t Dimana t-hitung lebih besar dibandingkan dengan t-tabel, artinya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bandara Internasional Minangkabau berpengaruh signifikan.

Dari hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan berada pada kategori berkorelasi kuat dengan rata-rata representasi R-square sebesar 47,7%, sedangkan sisanya 52,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya maka dari itu, dalam penelitian ini ditemukan bahwa kontribusi Kualitas Pelayanan *Frontliner* tersebut sangat besar.

Dari kesimpulan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan *frontliner* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bandara Internasional Minangkabau dan hal ini membuktikan bahwa pelayanan seorang *frontliner* sangat penting bagi sebuah Perusahaan. Dengan kata lain, kepuasan pengunjung di Bandar Udara Internasional Minangkabau tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis pelayanan, tetapi juga oleh kualitas hubungan interpersonal dan interaksi sosial yang tercipta antara *frontliner* dan pengguna jasa.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan Hasil penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bandara Internasional Minangkabau, penulis memiliki beberapa saran sebagai berikut:

a. Bagi Bandara Internasional Minangkabau

Kualitas pelayanan *Frontliner* sangat penting bagi sebuah Perusahaan, begitupun bagi Bandara Internasional Minangkabau. Oleh sebab itu penting nya bagi pihak Bandara Internasional Minangkabau untuk memperhatikan dan meningkatkan kualitas Pelayanan *Frontliner* dengan memberikan pelatihan atau *training* kepada *Frontliner* bagaimana cara memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen.

b. Bagi *Frontliner* Bandara Internasional Minangkabau

Seorang *Frontliner* adalah garda terdepan bagi sebuah Perusahaan. Oleh karena itu pentingnya bagi seorang *Frontliner* untuk selalu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Untuk bagian *frontliner* di Bandara Internasional Minangkabau sangat peting memperhatikan penampilan dan cara komunikasi berhubungan yang baik kepada konsumen. Untuk itu perlu diperhatikan dan diperhatikan bagaimana cara komunikasi dalam berhubungan kepada konsumen dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen.