

Analisis penerapan revenue management dan pengaruhnya pada kepuasan konsumen perusahaan penerbangan komersial = The analysis of revenue management implementation and its impact to customer satisfaction of commercial airlines

Bramana Putra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20331465&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Skripsi ini membahas pengaruh penerapan revenue management khususnya dalam konteks inventory control dan denied boarding terhadap kepuasan konsumen pada industri penerbangan sipil di Indonesia. Penelitian ini dilakukan dengan metode eksperimen dan melibatkan mahasiswa Universitas Indonesia sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan inventory control berpengaruh sebagian terhadap kepuasan konsumen, sementara kebijakan denied boarding berpengaruh penuh terhadap kepuasan konsumen. Hasil tersebut dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai perilaku konsumen airlines di Indonesia yang dinamis.

*This Bachelor Thesis mainly discuss about the application of revenue management, specifically in inventory control and denied boarding context towards the customer satisfaction in commercial airlines industry in Indonesia. This research use experiment method and involve the students of Universitas Indonesia as the respondent. The research result shows that inventory control is partially affecting the customer satisfaction while denied boarding is fully affecting the customer satisfaction. This result can serve as a reference for further research about the dynamic airline consumer behaviour study in Indonesia.*