

Analisis pengaruh dari kualitas website Garuda Indonesia pada kualitas informasi, nilai, dan loyalitas = Analysis of the influence of website Garuda Indonesia on information quality, value, and loyalty

Aldriansyah PR, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20331615&lokasi=lokal>

Abstrak

Transportasi udara di Indonesia dewasa ini mengalami perkembangan pesat, hal tersebut dapat dilihat dari banyak perusahaan maskapai penerbangan milik nasional baik itu perusahaan swasta juga perusahaan milik pemerintah yang melayani jasa penerbangan domestik maupun luar negeri. Seiring perkembangan industri jasa penerbangan tersebut, maka untuk mendukung kegiatan pemasaran perusahaan maskapai salah satunya adalah melalui website resmi perusahaan. Website dapat berperan penting dalam memberikan info jasa layanan penerbangan karena mudah di akses dan dapat di lakukan dimanapun kita berada. Pada penelitian ini penulis akan membahas mengenai kualitas website maskapai milik pemerintah, yaitu Garuda Indonesia.

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas website Garuda Indonesia pada kualitas informasi, nilai, dan loyalitas. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan SEM, Lisrel 8.70 dan terdiri responden 190 orang. Penelitian ini menghasilkan bahwa Loyalty Intentions dipengaruhi oleh Perceived Value dan Information Quality pada kasus website Garuda Indonesia. Pada variable information quality dipengaruhi secara kuat oleh variable Trust, artinya memang perlunya Garuda Indonesia menjaga kepercayaan pelanggannya dalam menggunakan layanan website Garuda Indonesia. Untuk mencapai loyalty intentions, hasil penelitian ini menggambarkan bahwa berperannya Information Quality yang dimiliki website Garuda Indonesia akan mempengaruhi perceived value yang kemudian berujung pada loyalty intentions.

.....Air Transportation in Indonesia today have evolved considerably, it can be seen from many national companies either owned airline that private companies are also government-owned company serving the aviation services domestically and abroad. As the development of the aviation services industry, to support the company's marketing activities of one airline company is through the official website of the company. Websites can play an important role in providing information for flight services accessible and can be done wherever we are. In this study, the authors will discuss the quality of the government-owned airline websites, namely Garuda Indonesia.

This study aims to determine the effect of website quality Garuda Indonesia on information quality, value, and loyalty. This research is descriptive quantitative research using SEM, LISREL 8.70 and consisted of respondents 190 people. This research resulted in the Loyalty Intentions are influenced by Perceived Value and Information Quality in the case of Garuda Indonesia website. On the variable quality information strongly influenced by the variable Trust, meaning it need Garuda Indonesia to maintain trust in the customers use the service Garuda Indonesia website. To achieve loyalty intentions, the results of this study illustrate that Quality Information website owned Garuda Indonesia will affect the perceived value which then leads to loyalty intentions.