

Pengaruh nilai yang dirasakan kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada industri penerbangan = The influence of perceived value trust and satisfaction to loyalty in aviation industry/
Sebastian Adi Nugraha

Sebastian Adi Nugraha, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20402547&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Skripsi ini membahas pengaruh nilai yang dirasakan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada industri penerbangan, baik itu penerbangan layanan penuh dan penerbangan berbiaya rendah dengan studi kasus Garuda Indonesia untuk penerbangan layanan penuh dan Lion Air untuk penerbangan berbiaya rendah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Hasil penelitian menyarankan perusahaan maskapai penerbangan layanan penuh seperti Garuda Indonesia sebaiknya berfokus untuk meningkatkan nilai yang dirasakan dan tingkat kepuasan konsumen untuk meningkatkan loyalitas konsumen. Sedangkan untuk maskapai penerbangan berbiaya rendah seperti Lion Air sebaiknya maskapai penerbangan berfokus untuk meningkatkan nilai yang dirasakan, kepuasan, dan kepercayaan konsumen untuk meningkatkan loyalitas konsumen.

ABSTRACT

The focus of this study is the the influence of perceived value, trust, and satisfaction to loyalty in aviation industry. The study of full service carriers is represented by Garuda Indonesia and the study of low-cost airlines is represented by Lion Air. This research is quantitative descriptive interpretive. The researcher suggest that full service carriers like Garuda Indonesia should focus to build its consumers' perceived value and satisfaction in order to gain higher loyalty, and low-cost carriers like Lion Air should focus to build its consumer's perceived value, satisfaction, and trust in order to gain higher loyalty.