

Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan penerbangan bertarif rendah = Impact of service quality on customer satisfaction in low cost airline / Muhammad Reyhan Siva

Muhammad Reyhan Siva, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20411573&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Semakin meningkatnya permintaan dalam jasa transportasi penerbangan menjadi peluang bagi perusahaan untuk mendapatkan pelanggan yang lebih. Kunci utama untuk meningkatkan dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan yaitu dengan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan penerbangan bertarif rendah. Objek penelitian ini yaitu tiga perusahaan penerbangan bertarif rendah di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode structural equation modeling yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar faktor dengan jumlah responden sebanyak 705. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sedangkan company image, customer expectation, dan perceived value mempengaruhi kepuasan pelanggan dan juga mempengaruhi loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

The higher demand of air transport service is an opportunity for companies to get more customers. The key for company in improving and maintaining customer relationship is by improving customer satisfaction. This research investigates the impact of service quality factors to customer satisfaction in low-cost airline. The object of this research are three low-cost airline in Indonesia. This research use structural equation modeling method to investigate impact between factor with 705 respondents. This research shows that service quality does not affect customer satisfaction. While the company image, customer expectation, and perceived value affect customer satisfaction and also customer loyalty.