

Efek karakteristik pelanggan dan konsep servis pada kepuasan pelanggan studi kasus industri penerbangan Indonesia = The effect of customer characteristics and service concept on customer satisfaction case study of Indonesian aviation industry / Syaravina Ardhani Setyawan

Syaravina Ardhani Setyawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20412846&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana service concept dan customer characteristics mempengaruhi customer satisfaction penumpang maskapai penerbangan Indonesia. Data penelitian di dapatkan dengan menggunakan teknik Convenience-Sampling pada responden yang berdomisili di Jabodetabek (Jabodetabek) sebagai sampel untuk penelitian ini. Hipotesis diuji dengan memanfaatkan regression kemudian diproses dengan SPSS 22 untuk Mac.

Penelitian ini menilai Service Quality maskapai penerbangan Indonesia, yang mana saat ini moda transportasi udara menjadi sangat populer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa income dan class of service secara signifikan memoderasi efek service concept, terutama peripheral service, terhadap customer satisfaction. Lebih dari itu, para penumpang maskapai penerbangan Indonesia mempunyai kecenderungan untuk lebih menekankan kepuasan pada aircraft, dan personal space. Temuan dalam penelitian ini berguna untuk penelitian lebih lanjut dengan topik serupa dan juga bermanfaat bagi maskapai penerbangan yang ingin meningkatkan service quality mereka yang dianggap paling sesuai dengan customer characteristic para konsumennya, demi mencapai customer satisfaction yang lebih baik lagi.

ABSTRACT
The purpose of this study is to recognize how service concept and customer

characteristics influence the customer satisfaction of the Indonesian Aviation Companies' passengers. Convenience sampling was used and respondents who domicile at the Greater Jakarta (Jabodetabek) are used as the samples for this research. The hypotheses are tested by utilizing regression using the SPSS 22 for Mac. This research assesses the service quality of Indonesian Aviation Companies, as air transportation mode become very popular these days. The result shows that income and class of service significantly moderates the effect of service concept, particularly peripheral service, on customer satisfaction.

Additionally, there is a tendency of Indonesian airlines passengers to put more weight on aircraft and personal space. The findings in this research are useful for further research with similar topic and also will be beneficial for airlines that seek to improve their service quality that best suit the passengers of different characteristics in order to achieve greater customer satisfaction.