

Respon konsumen terhadap kompensasi saat terjadi keterlambatan penerbangan = Consumer response towards compensation regarding flight delay / Ibrahim Abbas

Ibrahim Abbas, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20412850&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK
Penelitian ini mencoba untuk melihat pengaruh dari adanya kompensasi yang diberikan maskapai saat terjadi keterlambatan melalui perspektif dari equity theory yaitu melihat sejarah dari hubungan pelanggan dengan maskapai. Sampel pada penelitian ini adalah pelanggan yang maksimal menggunakan jasa penerbangan dalam 2 tahun terakhir. Penelitian dianalisis menggunakan metode kausal eksperimen dengan responden diberikan skenario yang telah diatur sedemikian rupa. Hasil penelitian kemudian diolah menggunakan metode uji beda independent sample t-test. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kompensasi dan tingkat hubungan pelanggan - maskapai memiliki pengaruh terhadap brand loyalty pelanggan baik secara sikap maupun perilaku untuk menggunakan maskapai terkait.

ABSTRACT
This study tries to look at the effect of the compensation provided in the event of airline delays through the perspective of equity theory by look at the history of the customer relationship with the airline. Respondents in this research were required to experience airline service maximum in the last 2 years. The result was analyzed using causal experiments where respondents were given a scenario that has been arranged. The results then processed using independent sample t-test. Results of the study showed that compensation and relationship level customer - airline had an effect on the customer's brand loyalty both attitudes and behavior to the related airline.