

The antecedents of behavioural intention a comparison between low cost and full service airline = Faktor - faktor yang mempengaruhi intensi perilaku: perbandingan maskapai berbiaya rendah dan maskapai full service

Aurn Rachma Maulisa Chapra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20444511&lokasi=lokal>

Abstrak

Fokus dari laporan ini adalah untuk membahas pengaruh dari kualitas servis, nilai uang, dan kepuasan pelanggan terhadap intensi perilaku di maskapai berbiaya rendah dan maskapai full service. Hasil penemuan ini menyatakan bahwa kualitas servis memiliki pengaruh positif terhadap intensi perilaku. Nilai uang dan kepuasan pelanggan juga memiliki pengaruh positif terhadap intensi perilaku. Hasil dari penelitian ini dapat membantu industri penerbangan baik maskapai berbiaya rendah dan maskapai full service untuk memprediksi tindakan konsumen untuk pembelian masa depan sekaligus memberikan wawasan kepada departemen pemasaran dalam industri penerbangan.

.....The focus of this study is to examine the effect of service quality, perceived value for money, and customer satisfaction on behavioral intention in both low cost and full service airline. This study finds that service quality has positive effect towards behavioral intention. Perceived value for money and customer satisfaction also has positive effect towards behavioral intention. The findings of this study enable airline industry both low cost and full service airline to forecast future purchasing behavior and provide insights for the marketing departments.