

ABSTRAK

Penelitian ini mengungkapkan ada lima dimensi yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kondisi pesawat, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang dirasakan terhadap intensi untuk merekomendasikan pada layanan jasa Maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan adalah teknik metode sampling dengan pemilihan sampel, penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden yang menggunakan kuisisioner dengan pendekatan kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan alat bantu software statistik SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara uji Kondisi Pesawat tidak berpengaruh signifikan terhadap Intensi Untuk Merekomendasikan maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Intensi Untuk Merekomendasikan maskapai penerbangan Garuda Indonesia.

Kata Kunci : Kondisi Pesawat, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Intensi Untuk Merekomendasikan, Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study reveals that there are five dimensions that aim to determine the effect of aircraft conditions, service quality and customer satisfaction that is felt on the intention to recommend the services of Airlines Garuda Indonesia. This type of research uses descriptive research with a quantitative approach with data collection techniques carried out is a sampling method with sample selection, this research was conducted on 100 respondents who used questionnaires with a quantitative approach. Analysis of the data used is multiple linear regression analysis with SPSS statistical software tools. The results of this study indicate that the test condition of the aircraft does not have a significant effect on intention to recommend the airline Garuda Indonesia. Service Quality and Consumer Satisfaction have a significant effect on Intention to Recommend Garuda Indonesia airlines.

Keywords: Aircraft Condition, Service Quality, Customer Satisfaction, Intention to Recommend, Garuda Indonesia Airlines.

