

ABSTRACT

This study was to determine the effect of service quality, price, loyalty through customer satisfaction. The object of this study are Citilink airlines flight service users locoted in Halim Perdana Kusumah Airport (Jakarta). This study was conducted on 200 respondents using quantitative descriptive approach. Therefore, the analysis of the data used is the statistical analysis in the form of multiple linear regression tests. These results indicate that partially and simultaneously, the variable quality of the service, the price effect on loyalty through customer satisfaction. This is evidenced from the results of simultaneous test (F test) and the results of the partial test (t test) also showed positive results and significant value of the three variables of service quality and price on loyalty through customer satisfaction on the user's Citilink airlines flight service locoted in Halim Perdana Kusumah Airport (Jakarta)

Keywords: Service quaity, price, loyalty, customer satisfaction



ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini adalah pengguna jasa penerbangan maskapai penerbangan Citilink yang berlokasi di Bandara Halim Perdana Kusumah (Jakarta). Penelitian ini dilakukan terhadap 200 orang responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) dan Hasil uji parsial (uji t) juga menunjukkan hasil nilai positif dan signifikan dari tiga variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan pada pengguna jasa transportasi penerbangan Citilink di Bandara Halim Perdana Kusumah (Jakarta).

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, loyalitas, kepuasan pelanggan.

