

INTISARI

Penelitian ini bertujuan menganalisis Kualitas Layanan dan Efek Mediasi Citra Perusahaan pada pengaruh antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Lion Air. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa maskapai penerbangan Lion Air. Objek penelitian ini adalah maskapai penerbangan Lion Air. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 150 responden. Metode penelitian pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, sebagai teknik pengambilan sampel dan teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Data diolah dengan regresi linier sederhana menggunakan *software IBM SPSS statistics 21*.

Hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Perusahaan, Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan dapat berpengaruh tidak langsung terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Citra Perusahaan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the Service Quality and The Mediating Effect of Corporate Image on The Relationship Between Customer Satisfaction and Customer Loyalty in The Lion Air. The Subjects in this study are consumers who have used the services of airlines Lion Air. The object of this research is the Lion Air. The number of samples used in this study is 150 respondents. Sampling research method used in this research is purposive sampling, as the sampling technique and data collection techniques using questionnaires. The data were processed by simple linear regression using IBM SPSS statistics 21 software.

The result of the analysis shows that Service Quality has positive and significant effect to Customer Satisfaction, Customer Satisfaction has Positive and Significant Influence on Customer Loyalty, Customer Satisfaction has positive and significant effect to Company Image, Corporate Image has positive and significant influence to Customer Loyalty and Customer Satisfaction can influence not directly to Customer Loyalty through Corporate Image.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Corporate Image and Customer Loyalty.