

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan maskapai penerbangan Lion Air di Daerah Istimewa Yogyakarta. Subjek pada penelitian ini adalah individu yang pernah menggunakan atau menjadi penumpang maskapai penerbangan Lion Air minimal 1 tahun. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 165 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan alat analisi yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling (SEM)*.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa nilai pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening

Kata kunci : nilai pelanggan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of customer value and service quality on customer satisfaction and loyalty of Lion Air airline in Yogyakarta Special Region. Subjects in this study are individuals who have used or become passengers of Lion Air airlines for at least 1 year. In this study, 165 respondents were selected by using purposive sampling method and the analytical tool used is Structural Equation Modeling (SEM).

Based on the analysis that has been done, the results obtained that the value of customers positively and significantly affect customer satisfaction, service quality positively and significantly influence on customer satisfaction, customer satisfaction positively and significantly affect customer loyalty, customer value positively and significantly to customer loyalty through customer satisfaction as intervening variable, service quality have positive and significant influence to customer loyalty through customer satisfaction as intervening variable

Keywords: customer value, service quality, customer satisfaction, and customer loyalty.