

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan, nilai, kepuasan pelanggan dan citra terhadap loyalitas pelanggan maskapai Garuda Indonesia di DIY. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *judgment sampling*. Responden dalam penelitian ini sebanyak 120 orang pengguna/konsumen Garuda Indonesia di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan melalui program AMOS sebagai alat analisisnya.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap citra, nilai tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, citra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, citra tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: kualitas layanan, nilai, kepuasan pelanggan, citra, loyalitas pelanggan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine how are the service quality, value, customer satisfaction and image to customer loyalty of Garuda Indonesia in Yogyakarta. The sampling method used in this study is judgment sampling. This study's respondents is 120 consumers of Garuda Indonesia in Yogyakarta. This study used Structural Equation Modeling (SEM) which runs through AMOS programs as a tool of analysis.*

*Based on the analysis showed that the service quality had no significantly influence on customer's satisfaction, service quality had significantly influence on image, values had no significantly influence on customer satisfaction, image had significantly influence on customer satisfaction, image had no significantly influence on customer loyalty and customer satisfaction had no significantly influence on customer loyalty.*

*Keywords: service quality, value, customer satisfaction, image, customer loyalty*