

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PENUMPANG MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

(Studi Kasus Pada Penumpang *Domestic* Maskapai *Lion Air* di Bandar Udara
Internasional Adisutjipto)

DAMARENDRA GALIH KUSUMA

10050043

damarkusuma92@gmail.com

ABSTRAK

Di tengah persaingan antar maskapai penerbangan yang semakin ketat, banyak upaya yang dilakukan maskapai-maskapai penerbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya tidak terkecuali Lion Air. Dari sumber yang didapat maskapai Lion Air sering mengalami penurunan kualitas pelayanannya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang Lion Air. Dengan mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan sebagai variabel intervening maka maskapai Lion Air bisa terus meningkatkan pelayanannya. Penelitian ini menggunakan metode structural equation modeling dengan bantuan software AMOS 22.

Data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dan menggunakan sampel sebanyak 120 sampel. Dari hasil kuesioner yang didapatkan data diolah menggunakan metode structural equation modeling. semua data valid dan nilai reability kualitas pelayanan sebesar 0,9553, kepuasan penumpang 0,8422, loyalitas 0,8185.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dengan nilai koefisien standardized regression weight sebesar 0,667 dan nilai C.R 6,902. Kepuasan penumpang berpengaruh positif terhadap loyalitas penumpang dengan nilai koefisien standardized regression weight sebesar 0,715 dan nilai C.R 5,509. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan sebagai variabel intervening dengan nilai direct effect 0,269 < indirect effect 0,553.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, structural equation modeling, intervening