

INTISARI

Penelitian ini berusaha mengungkapkan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan Garuda Indonesia di Surabaya. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan secara langsung dan secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan bagi pengguna jasa Garuda Indonesia di Surabaya.

Jenis penelitian yang dilakukan ini adalah konklusif eksperimental. Sampel yang digunakan dengan karakteristik pelanggan yang menggunakan jasa penerbangan dari Garuda Indonesia minimal 2 kali dalam 3 bulan terakhir, minimal pendidikan minimal SMA atau sederajat. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang dibagikan kepada 165 responden. Dalam penelitian ini pengolahan data menggunakan uji *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan program LISREL 8.70.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, tidak adanya pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dan tidak adanya pengaruh signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Hipotesis 1 yaitu semakin baik kualitas layanan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Garuda Indonesia terbukti karena nilai *t-value* sebesar 9,07. Hipotesis 2 yaitu semakin baik kualitas layanan maka semakin tinggi loyalitas pelanggan Garuda Indonesia tidak terbukti karena nilai *t-value* sebesar 0,20. Hipotesis 3 yaitu semakin baik kepuasan pelanggan maka semakin tinggi loyalitas pelanggan Garuda Indonesia tidak terbukti karena nilai *t-value* sebesar -0,07.

Kata kunci : kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This study tried to reveal the influence of service quality on customer satisfaction in the form of customer loyalty Garuda Indonesia in Surabaya. This type of research done is conclusive experimental. The research objective is to determine the effect of service quality on customer loyalty directly and indirectly through customer satisfaction at customer Garuda Indonesia in Surabaya.

The sample used to the characteristics of customer who had used Garuda Indonesia at least 2 times in last 3 months, a minimum of a least high school education or equal. The data used in this study is the primary data obtained from responses to questionnaires that were distributed to 165 respondents. In this study the processing of test data using Stuctural Equation Modeling (SEM) with the help of LISREL 8.70 program.

The results of this study showed the significant influence of service quality to customer satisfaction, not effect of service quality to customer satisfaction, and not effect of customer satisfaction on customer loyalty. Hypothesis 1 is that the better the quality of service, the higher the customer satisfaction Garuda Indonesia is proved because the t-value is 9,07. Hypothesis 2 is that the better the quality of service, the higher the customer loyalty Garuda Indonesia is not proven because the t-value is 0,20. Hypothesis 3 that the higher the customer satisfaction, the higher the customer loyalty Garuda Indonesia is not proved because the t-value is -0,07.

Keywords : service quality, customer satisfaction, customer loyalty