

ABSTRAKSI

Mobilisasi masyarakat yang cukup tinggi untuk melakukan kegiatan ekonomi namun terdapat keterbatasan sarana transportasi darat dan laut serta kondisi geografis Indonesia yang terdiri dari pulau-pulau maka perlu adanya sarana transportasi yang lebih memadai. Transportasi udara menjadi sarana yang sangat menunjang mobilisasi masyarakat. Berkembangnya perusahaan yang ada dan munculnya perusahaan penerbangan yang baru menjadikan persaingan dalam bisnis transportasi udara semakin ketat. PT Mentari Lion Air sebagai perusahaan jasa penerbangan terbesar kedua di Indonesia sangat menyadari masalah ini.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan Lion Air. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana sedangkan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan metode pengambilan sampel *Non Probability Sampling* dan teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah *convenience sampling*. Skala pengukuran data yang digunakan adalah *Numerical differential scale*.

Hasil hipotesis kerja diperoleh bahwa nilai t hitung untuk kualitas layanan sebesar 12,438. Maka t hitung signifikan lebih besar dari alpha (α) sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Yang berarti bahwa kualitas layanan (KL) mempengaruhi kepuasan pelanggan (KP) pada jasa penerbangan Lion Air di Surabaya. Nilai koefisien determinasi (r^2) dari hasil perhitungan diperoleh sebesar 0,612 atau 61,2% yang berarti bahwa variasi variabel kualitas layanan (KL) mampu menjelaskan variasi variabel kepuasan pelanggan (KP) pada jasa penerbangan Lion Air di Surabaya sebesar 61,2%.