

Hasita Novianingtyas Wigiyanto. (5130105). Hubungan antara Kualitas Layanan dan Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia. Skripsi. Sarjana Strata 1. Surabaya : Fakultas Psikologi Universitas Surabaya. 2017.

INTISARI

Loyalitas pelanggan merupakan suatu perilaku pembelian berulang secara teratur yang dilakukan oleh pelanggan (Griffin, 1995). Menurut Marconi (dalam Fajrianti & Farah, 2005) ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan, yaitu layanan yang memiliki kualitas yang baik dan merek mempunyai citra yang baik.

Subjek dalam penelitian ini adalah keluarga, kerabat maupun kenalan mahasiswa Universitas Surabaya yang telah bekerja dan menggunakan maskapai penerbangan Garuda Indonesia minimal 2 kali dalam satu tahun terakhir dengan jumlah 350 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan sebuah survey dengan membagikan kuisisioner. Kuisisioner digunakan untuk mengungkap loyalitas pelanggan dengan menggunakan aspek-aspek yang ada didalam kualitas layanan dan citra merek. Analisis data untuk menguji hipotesis menggunakan teknik regresi ganda.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini : 1) kualitas layanan dan citra merek secara bersama-sama berhubungan dengan loyalitas pelanggan ($r = 0,794$; $p < 0,05$). Kualitas layanan dan citra merek memiliki sumbangan efektif dengan loyalitas pelanggan sebesar 79,4%. 2) kualitas layanan memiliki hubungan dengan loyalitas pelanggan ($r = 0,334$; $p < 0,05$). 3) citra merek memiliki hubungan dengan loyalitas pelanggan ($r = 0,606$; $p < 0,05$). Hasil dalam penelitian ini sesuai dengan faktor-faktor yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan yaitu kualitas layanan dan citra merek yang dikemukakan oleh Marconi.

Implikasi dari penelitian ini, perusahaan dapat meningkatkan pelayanan dan membuat citra perusahaan semakin baik. Pelanggan dapat mempertahankan loyalitas maupun meningkatkan loyalitas sehingga saling memberikan keuntungan baik bagi perusahaan maupun pelanggan.

Kata kunci : Loyalitas Pelanggan, Kualitas Layanan, Citra Merek.