

INTISARI

Penelitian ini berusaha mengungkapkan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan *low cost carriers* (LCC) di Indonesia. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan melalui dimensi fitur nyata, jadwal penerbangan, layanan yang diberikan oleh *ground staff*, layanan yang diberikan oleh pramugari, serta layanan *online* terhadap kepuasan pengguna jasa LCC. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Penelitian dilakukan dengan menggunakan 151 responden yang merupakan pengguna jasa penerbangan Air Asia, Citilink, dan Lion Air dan melakukan perjalanan minimum dua kali dalam satu tahun terakhir serta berusia minimum 18 tahun. Penelitian ini menggunakan 6 konstruk yang dianalisis dengan metode regresi berganda menggunakan *software SPSS 20 for windows*.

Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa dua dari lima hipotesis diterima. Ditemukan bahwa hipotesis 2 dan 5 yaitu *flight schedules* dan *online services* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena memiliki angka signifikansi di bawah 0,05. Sementara, hipotesis 1, 3 dan 4 yaitu *tangible features*, layanan yang diberikan oleh *ground staff* dan *flight attendant* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, *Low Cost Carriers*.

ABSTRACT

This research tries to reveal the influence of service quality to the customer satisfaction of low cost carrier (LCC) flight service in Indonesia. The purpose of this research is to know the effect of service quality through dimensions tangible features, flight schedules, service provided by ground staff, service provided by flight attendant, and online services to LCC customer satisfaction. The type of this research is quantitative causal. The study was conducted using 151 respondents who are Air Asia, Citilink and Lion Air airline's customers and traveled minimum twice in the past year and are at least 18 years of age. This research uses 6 constructs that are analyzed by multiple regression method using SPSS 20 for windows.

Based on the results of this study, it was found that two out of five hypotheses were accepted. It was found that hypotheses 2 and 5 of flight schedules and online services have a significant effect on customer satisfaction because they have a significance value below 0,05. While hypotheses 1, 3 and 4 are tangible features, the services provided by ground staff and flight attendants do not have a significant effect on customer satisfaction because they have a significance value greater than 0,05.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, Low Cost Carriers.