

# Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi *Customer Satisfaction* Dan *Customer Loyalty*

Pada Pengguna Maskapai Citilink Di Surabaya

Gideon Adrian Cahyadi

Manajemen

Siti Rahayu, S.E., M.M.

Dr. Erna Andajani, S.T., M.M., CRM.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* terhadap *customer satisfaction* dalam membentuk *customer loyalty* pada pengguna maskapai Citilink di Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah *causal research* dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan *purposive sampling* yang merupakan teknik pengambilan berdasarkan tujuan untuk mendapatkan sampel dari orang – orang yang memenuhi beberapa kriteria yang telah ditentukan. Responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 175 orang. Analisis dalam penelitian ini adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) dan kemudian diolah menggunakan *software* SPSS versi 18 *for windows* dan AMOS versi 22 *for windows* yang digunakan untuk pengujian *Measurement Model* dan *Structural Model*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 5 hipotesis yang berpengaruh positif dan signifikan dan terdapat 1 hipotesis tidak terdapat pengaruh signifikan yaitu *reliability* terhadap *customer satisfaction*.

Kata Kunci : *Service Quality*, *Customer Satisfaction*, *Customer Loyalty*, *Airline*

*Factors That Affect Customer Satisfaction And Customer Loyalty To Citilink Airline*

*Users In Surabaya*

Gideon Adrian Cahyadi

*Management*

Siti Rahayu, S.E., M.M.

Dr. Erna Andajani, S.T., M.M., CRM.

**ABSTRACT**

*This study aims to prove the influence of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy to customer satisfaction in forming customer loyalty for Citilink airline users in Surabaya. This type of research is causal research with quantitative research approaches. This study uses a purposive sampling approach which is a sampling technique based on the purpose of getting samples from people who meet certain predetermined criteria. The number of respondents used in this study was 175 people. The analysis in this study is SEM (Structural Equation Modeling) and then processed using SPSS software version 18 for windows and AMOS version 22 for windows used for testing the Measurement Model and Structural Model. The results of this study indicate that there are 5 hypotheses that have a positive and significant effect and there is 1 hypothesis that there is no significant effect, namely reliability on customer satisfaction.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Airline*