

ABSTRAK

Hans Wilson (00000020185)

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI, KEPUASAN PELANGGAN KEPADA LOYALITAS PELANGGAN MASKAPAI LION AIR

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui loyalitas para pelanggan terhadap maskapai penerbangan Lion air. Agar dapat tercapainya tujuan, penelitian ini menguji pengaruh kualitas layanan, citra merek, dan juga pemanfaatan teknologi terhadap loyalitas pelanggan yang di mediasi oleh variable kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan Teknik pengambilan sampel yang bernama *purposive sampling* dengan jumlah 250 responden sebagai data aktual dan juga memakai 50 responden sebagai pretest jadi setelah di total-total menjadi 300 responden. Instrumen yang di gunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data melalui kuisioner via *Google Form* yang terdiri dari 25 indikator. Lalu pengujian terhadap kuisioner dilakukan dengan cara uji validitas dan reliabilitas. Serta alat yang digunakan dalam analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program *SmartPLS* 3.0. dari penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh hipotesis di terima dan adanya pengaruh positif dan juga signifikan untuk semua hipotesa.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.