

ABSTRAK

Nova Triana (01628190003)

PENGARUH KEWAJARAN HARGA, CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PENERBANGAN DOMESTIK DAN LOYALITAS GARUDA INDONESIA DI BANDARA SOEKARNO HATTA, JAKARTA

(xiv + 104 halaman + bibliografi + lampiran)

Penelitian ini dilakukan untuk mempelajari pengaruh kewajaran harga dan citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas penumpang pada rute dalam negeri pesawat Garuda Indonesia di Bandara Soekarno Hatta, Jakarta. Teknik pengambilan sampel untuk riset ini dilakukan dengan teknik non-probabilitas sampling, yaitu purposive sampling, dimana responden merupakan penumpang pada rute dalam negeri pesawat Garuda Indonesia di Bandara Soekarno Hatta, Jakarta sebanyak 288 responden menggunakan metode pengumpulan data kuesioner. Data diproses menggunakan validitas, reliabilitas, dan analisis statistik. Sementara itu, pemrosesan data menggunakan Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) diproses melalui program SmartPLS yang menggambarkan kewajaran harga dan citra perusahaan memiliki pengaruh yang positif secara langsung maupun tidak langsung pada loyalitas penumpang yang dimediasi oleh kepuasan penumpang, sementara kewajaran harga memiliki pengaruh tidak positif pada loyalitas penumpang

Referensi: (2008-2020)

Kata Kunci: Kewajaran Harga, Citra Perusahaan, Loyalitas Penumpang, Kepuasan Penumpang

ABSTRAK

Nova Triana (01628190003)

THE EFFECT OF FAIRNESS ON PRICE, COMPANY IMAGE ON DOMESTIC FLIGHT PASSENGERS SATISFACTION AND LOYALTY OF GARUDA INDONESIA AT SOEKARNO HATTA AIRPORT, JAKARTA

(xiv + 104 pages + bibliography + attachment)

This research was conducted to examine the effect of fairness on price and corporate image on passenger satisfaction and loyalty on domestic routes of Garuda Indonesia aircraft at Soekarno Hatta Airport, Jakarta. The sampling technique for this research was carried out by using non-probability sampling technique, namely purposive sampling, in which 288 respondents were passengers on the domestic route of Garuda Indonesia aircraft at Soekarno Hatta Airport, Jakarta, using questionnaire data collection methods. The data were processed using validity, reliability, and statistical analysis. Meanwhile, data processing using Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) is processed through the SmartPLS program which describes the fairness on price and corporate image as having a positive effect directly or indirectly on passenger loyalty mediated by passenger satisfaction, while the fairness on price has no positive influence on passenger loyalty

Reference: (2008-2020)

Keywords: Fairness on Price, Company Image, Passenger Loyalty, Passenger Satisfaction