

ABSTRACT

This study observes antecedent of usage level, service pricing, service quality, loyalty program and handling complaint, and dependent variable of loyalty (recommend and reuse). The purpose of this study was to analyze which variables that gives the influence to determine the loyalty in the general condition, loyalty for complainer and non complainers' respondents, loyalty for satisfied and dissatisfied complainers.

Data was collected by using questionnaire, both direct and via internet. In the preliminary test, researcher occupied 100 questionnaires to test the construct validity and reliability of the instrument. Researcher uses 226 questionnaires in order to test the hypotheses.

In testing hypotheses, researcher utilized multiple regression analysis in SPSS 16. The results of this study were service quality and service pricing have the biggest effect to determine loyalty recommendation and for loyalty reuse, it show that service quality and service pricing have the biggest effect in determine the loyalty in general condition. When the respondent split become complainer and non complainers, the result show that service pricing and handling complaint have the biggest effect to determine recommendation and for reuse, it show that service quality, handling complaint and service pricing have the biggest effect among the complainers. On the other hand, service pricing and service quality have the biggest effect to determine recommendation among the non complainers and for reuse among the non complainers, it show that service quality and service pricing have the biggest effect. The result of third hypotheses are none of variables of usage level, service pricing, service quality and loyalty membership have an effect to determine the recommendation and reuse among satisfied complainers. While for dissatisfied complainers only service quality and service pricing that have an effect to determine recommendation among the dissatisfaction complainers.

Keywords: *Usage Level, Service Pricing, Service Quality, Loyalty Program, Handling Complaint, Complainers, Non Complainers, Satisfied Complainers, Dissatisfied Complainers, Lion Air.*

ABSTRAKSI

Penelitian ini meneliti antesenden dari tingkat pemakaian, harga, kualitas pelayanan, loyalitas program, penanganan keluhan, dan variable dependen dari loyalitas (rekomendasi dan penggunaan kembali). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa variabel-variabel mana yang berpengaruh dalam menentukan loyalitas dalam kondisi umum, loyalitas untuk para responden yang melaporkan keluhannya dan yang tidak memiliki keluhannya, loyalitas bagi responden yang merasa puas atas penanganan keluhannya dan yang merasa tidak puas atas penanganan keluhannya.

Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner, baik secara langsung ataupun melalui internet. Dalam tes awal, peneliti menggunakan 100 kuesioner untuk diuji validitas dan realibilitas instrumennya. Peneliti menggunakan 226 kuesioner untuk menguji hipotesis.

Dalam pengujian hipotesis, peneliti menggunakan analisis regresi berganda dengan program SPSS 16. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh terbesar dalam menentukan loyalitas berdasar rekomendasi dan loyalitas penggunaan kembali, ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh terbesar dalam menentukan loyalitas secara umum. Ketika responden dibagi menjadi yang melaporkan keluhan dan yang tidak melaporkan keluhan, maka hasilnya menunjukkan harga dan penanganan keluhan memiliki pengaruh terbesar dalam mempengaruhi loyalitas berdasar rekomendasi dan pemakaian kembali, hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, penanganan keluhan dan harga memiliki pengaruh terbesar diantara para pelapor keluhan. Disisi lain, harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terbesar dalam menentukan loyalitas berdasarkan rekomendasi dan loyalitas berdasarkan pemakaian kembali diantara responden yang tidak melaporkan keluhannya, ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh terbesar. Hasil dari pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa tidak satu pun variable dependen yang berpengaruh dalam menentukan loyalitas baik berdasar rekomendasi ataupun pemakaian kembali diantara responden pelapor yang merasa puas. Sementara loyalitas berdasar rekomendasi dan pemakaian kembali diantara para responden pelapor yang tidak puas hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga.

Kata Kunci: *Tingkat Pemakaian, Harga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Program, Penanganan Keluhan, Pengeluh, Bukan Pengeluh, Pengeluh yang Puas, Pengeluh yang Tidak Puas, Lion Air.*