

## INTISARI

Pertumbuhan ekonomi Indonesia yang semakin baik ditandai dengan meningkatnya pendapatan dan daya beli masyarakat menyebabkan terjadinya peningkatan pengguna jasa transportasi udara. Peningkatan pengguna jasa transportasi udara juga diikuti dengan meningkatnya persaingan di industri tersebut seiring dengan diberlakukannya *ASEAN Open Sky Policy*. Dalam menghadapi ketatnya persaingan, kualitas pelayanan menjadi faktor yang penting bagi sebuah maskapai penerbangan dalam menciptakan kepuasan bagi konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan (*Pre-flight service quality*, *In-flight service quality*, dan *Post-flight service quality*) pada kepuasan konsumen maskapai Garuda Indonesia. Tujuan penelitian berikutnya adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan pada loyalitas konsumen maskapai Garuda Indonesia. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan replikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Namukasa (2013) dengan judul *The Influence of Airline Service Quality on Passenger Satisfaction and Loyalty : The Case of Uganda Airline Industry*.

Penelitian ini melibatkan 300 responden yang pernah menggunakan jasa maskapai Garuda Indonesia dalam 6 bulan terakhir. Pengujian empat hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dan berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (*Pre-flight service quality*, *In-flight service quality*, dan *Post-flight service quality*) memiliki pengaruh yang positif pada kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif pada loyalitas.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, *Pre-flight service quality*, *In-flight service quality*, dan *Post-flight service quality*, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen.

## **ABSTRACT**

*Indonesia's economic growth is better characterized by rising incomes and purchasing power led to the increase of users of air transport services. The increase in users of air transport services is also accompanied by increased competition in the industry in line with the implementation of the ASEAN Open Sky Policy. In the face of intense competition, quality of service becomes an important factor for an airline to create satisfaction for consumers.*

*This study aims to determine the effect of quality of service (Pre-flight service quality, In-flight service quality, and Post-flight service quality) on Garuda Indonesia airline has customer satisfaction. The next research objective was to determine the influence of satisfaction on customer loyalty of Garuda Indonesia airline. In this study, researcher conducted a replication of previous studies conducted by Namukasa (2013) with the title *The Influence of Airline Service Quality on Passenger Satisfaction and Loyalty: The Case of Uganda Airline Industry*.*

*The study involved 300 respondents who have used the services of the Garuda Indonesia airlines in the last 6 months. Four-hypothesis testing is done by using simple linear regression analysis and multiple regression analysis. The results of this study indicate that the quality of service (Pre-flight service quality, In-flight service quality, and Post-flight service quality) have a positive influence on customer satisfaction and customer satisfaction has a positive effect on loyalty.*

*Keywords: Service quality, Pre-flight service quality, In-flight service quality, dan Post-flight service quality, customer satisfaction, customer loyalty.*