



INTISARI

Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat loyalitas penumpang terhadap maskapai penerbangan Lion Air di Kirana Tour. Lion Air adalah maskapai penerbangan yang paling diminati di Kirana Tour. Oleh karena itu, tingkat loyalitas penumpang diteliti guna mengetahui tingkat loyalitas penumpang terhadap maskapai penerbangan Lion Air.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi parsipatoris dan kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif atau data yang berupa angka.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat loyalitas penumpang termasuk dalam kategori kurang loyal. Padahal, terdapat pengaruh yang signifikan antara loyalitas penumpang terhadap pembelian tiket.

Kata kunci: Loyalitas, Maskapai Penerbangan, Lion Air, Kirana Tour, Yogyakarta



ABSTRACT

The purpose of the study to find out the level of loyalty of the passengers against airline Lion Air in Kirana Tour. Lion Air is the airline with the most sought after in the Kirana Tour. Therefore, the level of passenger loyalty examined in order to find out the level of loyalty of the passengers against airline Lion Air.

The data collection method used are the method of participant observation and questionnaire. In this study using quantitative data types or data is a number.

From the results of the study showed that the level of loyalty of the passengers included in the category are less loyal. In fact, there are significant effects between passenger loyalty towards the purchase of a ticket.

Key words: Loyalty, Airlines, Kirana, Lion Air Tour, Yogyakarta