

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada PT Merpati Nusantara Airlines Semarang)**

MOCHAMMAD VICKIH RIADY

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : caemriady@yahoo.co.id

ABSTRAK

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT Merpati Nusantara Airlines Semarang)

ABSTRAK

Perkembangan industri jasa penerbangan di Indonesia, khususnya untuk penerbangan komersial berjadwal semakin marak. Banyaknya jumlah maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia secara langsung menciptakan persaingan yang cukup ketat. Kualitas pelayananlah yang menjadi poin utama dalam jasa penerbangan ini, jika pelayanan diberikan secara maksimal tentu saja akan mempengaruhi loyalitas seorang konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada PT Merpati Nusantara Airlines Semarang.

Populasinya adalah semua pengguna jasa yang sudah lebih dari dua kali menggunakan jasa PT Merpati Nusantara Airlines Semarang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling dengan kriterianya adalah pengguna jasa yang telah menggunakan jasa lebih dari 2 kali, dibatasi waktu yaitu pelanggan selama bulan Mei-Juni 2013, jumlah sampel 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, analisis regresi berganda, dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas studi kasus pada PT Merpati Nusantara Airlines Semarang. Pengaruhnya positif sebesar 0,333. Harga berpengaruh terhadap loyalitas studi kasus pada PT Merpati Nusantara Airlines Semarang. Pengaruhnya positif sebesar 0,542. Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan studi kasus pada PT Merpati Nusantara Airlines Semarang. R square sebesar 0,513 yang menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan studi kasus pada PT Merpati Nusantara Airlines Semarang dipengaruhi oleh 2 variabel yaitu kualitas pelayanan, harga sebesar 51,3%, sisanya yaitu 48,7% loyalitas pelanggan studi kasus pada PT Merpati Nusantara Airlines Semarang dipengaruhi variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, harga, loyalitas pelanggan

Kata Kunci : Kata Kunci: Kualitas pelayanan, harga, loyalitas pelanggan

**INFLUENCE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON
CUSTOMER LOYALTY
(Study on PT Merpati Nusantara Airlines Semarang)**

MOCHAMMAD VICKIH RIADY

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : caemriady@yahoo.co.id

ABSTRACT

Analysis of Effect of Service Quality and Customer Loyalty Against Price
(Case Study at PT Merpati Nusantara Airlines Semarang)

ABSTRACT

Development of the aviation services industry in Indonesia, especially for scheduled commercial flights increasingly prevalent . A large number of airlines operating in Indonesia directly create tight competition . Pelayanannya quality is the main point in the flight services , if services are provided to the maximum of course will affect a consumer`s loyalty . The purpose of this study was to determine the effect of service quality and customer loyalty rates in Semarang PT Merpati Nusantara Airlines .

Its population is all the service users who are more than two times using the services of PT Merpati Nusantara Airlines Semarang . The sampling method used in this study is the purposive sampling criteria were service users who have used the services of more than 2 times , that is the customer`s time is limited during the months of May - June 2013, a total sample of 100 respondents . Data analysis methods used are validity , reliability , multiple regression analysis , using SPSS .

The results showed that there is a powerful quality of service loyalty case study on PT Merpati Nusantara Airlines Semarang . Positive influence of 0.333 . Affect the price of loyalty case study on PT Merpati Nusantara Airlines Semarang . Positive influence of 0.542 . Quality of service and price effect on customer loyalty case study on PT Merpati Nusantara Airlines Semarang . R square of 0.513 which shows that customer loyalty case study on PT Merpati Nusantara Airlines Semarang influenced by two variables: the quality of the service , the price of 51.3 % , the remaining 48.7 % customer loyalty case study on PT Merpati Nusantara Airlines Semarang influenced variables others who have not been examined in this study

Keywords : Quality of service , price , customer loyalty

Keyword : Keywords : Quality of service , price , customer loyalty