

ABSTRAK

DESI CHANDRALIA. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Maskapai Penerbangan Lion Air dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasinya (dibimbing oleh R.A Nurlinda)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, dan pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Path Analysis*. Responden dalam penelitian ini berjumlah 110 responden yang merupakan pelanggan maskapai Lion Air yang berada di wilayah Kota Tangerang.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, tidak terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, dan tidak terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan