

## ABSTRAK

Judul : Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Penumpang Pada Maskapai Penerbangan Lion Mentari Airlines

Nama : Alexcander Yeshekiel Purba

Program Studi : S1 Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Lion Mentari Airlines. Populasinya adalah Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Lion Mentari Airlines. Sampel yang digunakan berjumlah 200 orang.

Analisis data yang digunakan adalah path analysis dengan Loyalitas Pelanggan sebagai variabel dependen, Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening, *Brand Image*, Kualitas Layanan dan Harga sebagai variabel independen.

Dengan hasil penelitian *Brand Image*, Kualitas Layanan dan Harga berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas, Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Harga berpengaruh terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan dan *Brand Image* berpengaruh terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : *Brand Image*, Kualitas Layanan, Harga, Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan

*ABSTRACT*

*Title : The Effect of Brand Image, Service Quality and Price on Loyalty Through Customer Satisfaction on Lion Mentari Airlines*  
*Name : Alexcander Yeshekiel Purba*  
*Study program: Bachelor Degree 1 Management*

*This study aims to determine the effect of brand image, service quality and price on loyalty through customer satisfaction on Lion Mentari Airlines. The population is Customers of Lion Mentari Airlines. The samples used were 200 people.*

*Analysis of the data used is path analysis with Customer Loyalty as the dependent variable, Customer Satisfaction as an intervening variable, Brand Image, Service Quality and Price as the independent variable.*

*With Brand Image research results, Service Quality and Price influence and significantly affect Customer Satisfaction and Loyalties, Customer Satisfaction influences Customer Loyalty Prices affect Loyalty through Customer Satisfaction, Service Quality influences Loyalty through Customer Satisfaction and Brand Image influences Loyalty through Customer Satisfaction .*

*Keywords: Brand Image, Service Quality, Price, Loyalty and Customer Satisfaction*