

ABSTRAK

Judul : Pengaruh *Brand Image*, Harga, *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Lion Air Rute Jakarta - Bali Di Wilayah Kota Tangerang

Nama : Theresia Putri Surianto

Program Studi : Manajemen

Pembimbing : Lia Amalia

Maskapai lion air adalah brand yang mudah di ingat dan mempunyai citra yang baik sebagai sebuah jasa maskapai penerbangan bertarif rendah. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Brand Image*, Harga, *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Lion Air Rute Jakarta - Bali Di Wilayah Kota Tangerang. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat umum yang tinggal diwilayah Kota Tangerang yang telah menggunakan jasa penerbangan lebih dari dua kali pembelian. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Non Probability Sampling dengan menggunakan teknik Purposive Sampling sebanyak 170 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yang digunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa variabel *Brand Image* berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, kemudian hasil lain dari penelitian ini harga berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan *Physical Evidence* berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan maskapai Lion Air Rute Jakarta - Bali Di Wilayah Kota Tangerang

Kata kunci : Pengaruh *Brand Image*, Harga, *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Pelanggan