

ABSTRAK

Kemajuan yang pesat dalam lingkungan bisnis yang kompetitif membuat harapan dan permintaan pelanggan juga meningkat, sehingga mengarah ke situasi dimana banyak perusahaan bersaing ketat, terutama perusahaan maskapai penerbangan bertarif rendah atau LCC. Perusahaan melakukan strategi dengan cara memberikan kepuasan bagi para penumpangnya untuk menghasilkan loyalitas yang besar. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi loyalitas seperti kualitas layanan, harga, kepuasan, dan nilai keuntungan pada maskapai LCC di Indonesia. Penelitian ini dilakukan kepada 313 responden yang berada di Indonesia, dengan pengumpulan data kuesioner secara online pada bulan Juli-Agustus 2021. Untuk menguji keterkaitan antara variabel, studi ini menggunakan SEM Lisrel. Sehingga diperoleh hasil sebagai berikut : kualitas layanan yang tinggi tidak dapat meningkatkan kepuasan, harga yang rendah tidak dapat meningkatkan kepuasan, kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas, kepuasan tidak berhasil memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas, kualitas layanan yang tinggi dapat meningkatkan nilai keuntungan, nilai keuntungan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan, dan nilai keuntungan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas. Oleh karena itu penelitian ini menyiratkan bahwasanya loyalitas merupakan faktor penting untuk bertahan disituasi bisnis yang dinamis dan kompleks.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan, Nilai Keuntungan, dan Loyalitas