

ABSTRAK

Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air di Kota Padang

Oleh: Oshi Rahmah Chani

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Lion Air di Kota Padang, (2) Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Lion Air di Kota Padang, dan (3) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Lion Air di Kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausalitas, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah menggunakan jasa Maskapai Lion Air di Kota Padang. Peneliti mengambil sampel sebanyak 138 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan menyebarkan angket penelitian. Teknik analisis data adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan uji t (t-test).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: rerata variabel nilai pelanggan adalah 3,59 dengan TCR sebesar 71,2% dan termasuk ke dalam kategori cukup baik. Untuk rerata variabel kepercayaan adalah 3,43 dengan TCR sebesar 68,6% dan termasuk ke dalam kategori cukup dipercaya. Sedangkan rerata variabel kualitas pelayanan adalah 3,68 dengan TCR sebesar 73,6% dan termasuk ke dalam kategori cukup baik dan rerata variabel kepuasan penumpang adalah 3,89 dengan TCR sebesar 77,8% dan termasuk ke dalam kategori cukup puas. Variabel nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Lion Air di Kota Padang, Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Lion Air di Kota Padang, dan Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Lion Air di Kota Padang