

ABSTRAK

Resti Febrianis (2017/17053031): Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap *Behavior Intention* Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan PT.Lion Mentari Airlines Di Kota Padang

Pembimbing : Rose Rahmidani, S.Pd. M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui. Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap *behavior intention* melalui kepuasan sebagai variabel *intervening* pada pelanggan PT.Lion Mentari Airlines di kota Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat kota Padang yang pernah menggunakan maskapai penerbangan Lion Air. dan penetapan jumlah sampel menggunakan rumus Cochran yaitu sebanyak 97 sampel. Penelitian menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Data yang digunakan adalah jenis data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat kota Padang dengan kriteria yang sudah ditetapkan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*) dengan menggunakan SPSS 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, (2) citra perusahaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, (3) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap *behavior intention*, (4) citra perusahaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap *behavior intention*, (5) kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan dan positif terhadap *behavior intention*, (6) citra perusahaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap *behavior intention* melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*, (7) citra perusahaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap *behavior intention* melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, citra perusahaan, kepuasan pelanggan dan *behavior intention*