

**The Influence of Service Quality Toward Customer Loyalty of
Lion Air Airline in Padang**
*Sesria Iidh Arima¹⁾, Fitria Rahmi²⁾,
Septi Mayang Sari²⁾*

- 1) Psychology's Student, Medical Faculty, University of Andalas
- 2) Psychology's Lecturer, Medical Faculty, University of Andalas

ABSTRACT

Service or economic sector are growing rapidly from years to years, also counted the transportation services. The number of transportation choices made several people decide to use fast and practical transportation, and so are the air transport. This was proved by the increase of population mobility and the increase of the number of air transport passenger as well. This condition certainly impact on a tighter competition that made airline tend to suppress the price, as well as Lion Air Airline. Customer loyalty was one of important aspect that can help the airline to keep the customer loyalty of products and services. One of factor that influence customer loyalty is service quality which means how far the difference of reality and expectation towards service accepted. The purpose of this research was to investigate the impact of service quality on customer loyalty of Lion Air Airline customer in Padang.

This research used quantitative method with 100 sample of Lion Air Airline customer with purposive sampling method and the data analyzed with simple regression linear. The measurement of service quality was conducted by adaptation of Parasuraman scale (1983) which consisted of 20 items with reliability scale as big as 0,867. Meanwhile, customer loyalty was measured by using indicators of Griffin's customer loyalty (2005) which consisted of 45 items with reliability scale as big as 0,909.

The results of this research were analyzed by simple linear regression that showed significant value of $p=0,000$ ($p<0,05$) which proved that service quality was significantly influence customer loyalty of Lion Air airline in Padang. Meanwhile, R^2 value equal to 0,259 showed that service quality influence customer loyalty as big as 25,9%. So, according to that result the hypothesis of research was accepted.

Keywords : *Customer Loyalty, Service Loyalty, Customer*

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Penerbangan Lion Air di Kota Padang
*Sesria Iidh Arima¹⁾, Fitria Rahmi²⁾,
Septi Mayang Sari²⁾*

- 1) Mahasiswa Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Andalas
2) Dosen Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Andalas

ABSTRAK

Jasa atau sektor ekonomi dari tahun ke tahun berkembang pesat termasuk jasa transportasi. Banyaknya pilihan transportasi membuat orang berpikir untuk menggunakan transportasi yang cepat dan praktis untuk digunakan, begitu juga dengan jasa transportasi udara. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya mobilitas penduduk dan meningkat jumlah penumpang transportasi udara. Kondisi ini tentu berdampak pada makin ketatnya persaingan sehingga ada kecenderungan maskapai untuk menekan harga, begitu juga dengan maskapai Lion Air. Loyalitas pelanggan salah satu aspek penting yang dapat menguntungkan perusahaan agar konsumen memiliki kesetiaan terhadap produk atau jasa. Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan terhadap layanan yang diterima.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa penerbangan Lion Air di Kota Padang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel 100 orang pengguna jasa penerbangan Lion Air dengan metode *purposive sampling* dan data ini dianalisis menggunakan analisis regresi sederhana. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan mengadaptasi skala Parasuraman (1983) yang terdiri 20 aitem dengan reliabilitas sebesar 0,867. Pengukuran loyalitas pelanggan menggunakan skala yang peneliti susun berdasarkan indikator loyalitas pelanggan menurut Griffin (2005) yang terdiri dari 45 aitem dengan reliabilitas sebesar 0,909.

Hasil penelitian ini dianalisa dengan regresi linear sederhana menunjukkan nilai signifikansi $p=0,000$ ($p<0,05$) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa penerbangan Lion Air di Kota Padang. Sedangkan nilai R^2 sebesar 0,259 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 25,9%. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis penelitian diterima.

Kata Kunci : loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan, pelanggan