

| | | | |
|---|---|------------------------|---------------------|
|  | No. Alumni Universitas | Hidayat Septian | No. Alumni Fakultas |
| | a) Tempat/Tgl Lahir : Padang / 10 September 1994, b) Nama Orang Tua : Yasmin Thaher, c) Fakultas : Ekonomi d) Jurusan : Manajemen e) No Bp : 1210523047, f) Tanggal Lulus : 20 Oktober 2016, g) Prediket Lulus: Sangat Memuaskan, h) IPK : 3,10 i) Lama Studi : 4 Tahun 2 Bulan, j) Alamat Orang Tua : Komp. Filano BB4 No3 Parak Kharakah. Kota Padang | | |

Pengaruh Airlines Service Quality dan Service Recovery Terhadap Passenger Satisfaction dan Passenger Loyalty Pada Maskapai Berbasis Low Cost Carrier di Kota Padang

Skripsi oleh : Hidayat Septian Pembimbing : Syafrizal ,SE, M.Si, P.hD

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *airlines service quality*, dan *service recovery* terhadap *passenger satisfaction* dan *passenger loyalty* yaitu *word of mouth*, *switching intention*, dan *repurchase intention* pada penumpang maskapai berbasis *low cost carrier*. Penelitian ini adalah uji hipotesis dengan menggunakan data primer yang berasal dari 120 responden pada penumpang maskapai berbasis *low cost carrier* di kota Padang. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *airlines service quality*, dan *service recovery* berpengaruh terhadap *passenger satisfaction* dan *passenger loyalty* pada maskapai berbasis *low cost carrier* di kota Padang. Meskipun berpengaruh signifikan, dari pengolahan data dapat dilihat bahwa kepuasan konsumen terhadap maskapai berbasis *low cost carrier* sangat tanggung, dan dapat menjadi bom waktu untuk maskapai berbasis *low cost carrier*.

Kata Kunci : Low Cost Carrier, Airlines Service quality, Service Recovery, Passanger Satisfaction, Word of Mouth, Repurchase Intention, dan Switching Intention

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang pengujian dan dinyatakan lulus pada tanggal : **20 Oktober 2016**. Abstrak telah di setujui oleh :

| | | | |
|--------------|----------------|---------------------|---------------------------|
| Tanda Tangan | 1. | 2. | 3. |
| Nama Terang | Dra. Yanti, MM | Drs. John Edwar, MM | Syafrizal ,SE, M.Si, P.hD |

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Verinita, SE. M.Si

NIP. 197208262003122004

Alumni telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumni :

| | | |
|----------------------|------------------------------|----------------|
| | Petugas Fakultas/Universitas | |
| No. Alumni Fakultas | Nama: | Tanda tangan : |
| No Alumni Uiversitas | Nama: | Tanda tangan : |

