

	No. Alumni Universitas	<b>Hidayat Septian</b>	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 :

