

## ABSTRAK

Banyak faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam pembelian suatu barang atau jasa. Penelitian ini mencoba menelaah hubungan antara faktor Harga Tiket, Kualitas Pelayanan, Kemudahan Mendapatkan Pelayanan, dan Reputasi Perusahaan dengan Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Penerbangan Lion Air.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah para penumpang pesawat Lion Air untuk penerbangan Jakarta-Yogyakarta, yang berjumlah 100 responden. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dan studi pustaka. Sedangkan untuk analisis data digunakan analisis deskriptif dan analisis statistik korelasi product moment dan regresi sederhana.

Berdasarkan temuan di lapangan dan analisis data, hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: 1). Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Penerbangan dipengaruhi oleh variabel Harga Tiket, Kualitas Pelayanan, Kemudahan dalam Mendapatkan Pelayanan, dan Reputasi perusahaan penerbangan yang bersangkutan. 2). Besarnya pengaruh secara bersama-sama Harga Tiket, Kualitas Pelayanan, Kemudahan Mendapatkan Pelayanan, dan Reputasi Perusahaan terhadap Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Penerbangan Lion Air tersebut adalah 75%, dan sisanya sebesar 25% dipengaruhi oleh faktor lain. 3). Hubungan antara Harga Tiket dengan Keputusan Memilih Jasa Penerbangan Lion Air adalah kuat, artinya semakin murah atau terjangkau harga tiket Lion Air akan menyebabkan semakin banyak konsumen memutuskan untuk membeli tiket atau menggunakan jasa Lion Air. 4). Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Memilih Jasa Penerbangan Lion Air adalah kuat, artinya semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh Lion Air akan menyebabkan semakin banyak konsumen memutuskan untuk menggunakan jasa penerbangannya. 5). Hubungan antara Kemudahan Mendapatkan Pelayanan dengan Keputusan Memilih Jasa Penerbangan Lion Air adalah kuat, artinya semakin mudah konsumen mendapatkan pelayanan dari Lion Air akan menyebabkan semakin banyak konsumen memutuskan untuk menggunakan jasa penerbangannya. 6). Hubungan antara Reputasi Perusahaan dengan Keputusan Memilih Jasa Penerbangan Lion Air adalah sedang, artinya semakin bagus reputasi perusahaan Lion Air di mata masyarakat akan menyebabkan semakin banyak konsumen memutuskan untuk menggunakan jasa penerbangannya. 7). Dari keempat variabel yang mempengaruhi keputusan dalam memilih jasa penerbangan Lion Air, secara berurutan dari yang paling kuat hingga yang paling lemah, adalah: (1) Kemudahan Mendapatkan Pelayanan; (2) Harga Tiket; (3) Reputasi Perusahaan; (4) Kualitas Pelayanan.

*Kata kunci: Kemudahan Mendapatkan Pelayanan, Harga tiket, Reputasi Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Konsumen Memilih Jasa Penerbangan Lion Air.*