

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen, kemudian tujuan lainnya yaitu untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan, harga dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Maskapai penerbangan Nam Air rute Yogyakarta-Pontianak dan Pontianak-Yogyakarta. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen atau pelanggan Maskapai penerbangan Nam Air rute Yogyakarta-Pontianak dan Pontianak-Yogyakarta. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden yang dianggap telah cukup mewakili populasi yang diteliti. Teknik penarikan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu konsumen yang pernah menggunakan jasa maskapai penerbangan Nam Air rute Yogyakarta-Pontianak dan Pontianak-Yogyakarta. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif responden dan analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari regresi linier berganda pada persamaan model pertama menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara *kualitas layanan* dan *harga terhadap kepuasan konsumen*. Kemudian hasil pengujian dengan regresi sederhana pada persamaan kedua menunjukkan adanya pengaruh signifikan *kualitas layanan, harga dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen*.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen.*

ABSTRACT

This study aims to explain the effect of service quality and price on customer satisfaction, then another purpose is to explain the influence of service quality, price and customer satisfaction to consumer loyalty Airlines Nam Air route Yogyakarta-Pontianak and Pontianak-Yogyakarta. Population used in this research is consumer or customer of Air Nam Air route Yogyakarta-Pontianak and Pontianak-Yogyakarta. While the sample in this study is 96 respondents who are considered to have been quite representative of the population under study. Sampling technique using purposive sampling method is the consumer who once used the services of Nam Air airline route Yogyakarta-Pontianak and Pontianak-Yogyakarta. The analysis model used in this research is descriptive analysis of respondents and multiple linear analysis. The results showed that from multiple linear regression in the first model equation shows a significant influence between service quality and price to customer satisfaction. Then the test results with simple regression in the second equation shows the significant influence of service quality, price and satisfaction with customer loyalty.

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction and Loyalty.*