

ABSTRAKSI

Nadira Safira Rika Putri, Nomor Induk Mahasiswa 152190079, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Maskapai Lion Air di Daerah Istimewa Yogyakarta), 2023. Dosen Pembimbing I oleh Dr. Susanta, M.Si. dan Dosen Pembimbing II oleh Suratna, S.Sos. MAB.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan dan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Loyalitas Pelanggan. Tipe penelitian yang digunakan yaitu *explanatory research* dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 96 yang merupakan pelanggan Maskapai Lion Air di Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial dengan metode *Structural Equation Modeling* jenis *Partial Least Square*.

Penelitian ini memberikan hasil bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

Dari hasil penelitian tersebut, Lion Air diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dengan lebih memahami kesulitan penumpang agar penumpang puas menggunakan layanan maskapai tersebut. Selain itu, Lion Air diharapkan untuk memperhatikan kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan yang lebih baik daripada maskapai lain.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan