

ABSTRAK

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA PENERBANGAN (STUDI PADA PENGGUNA JASA PENERBANGAN GARUDA INDONESIA DI BANDARA RADIN INTEN II)

Oleh
AGUNG FATRIA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia. Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian eksplanasi, populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa penerbangan Garuda Indonesia di bandara Radin Inten II dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa secara parsial variabel independen yaitu, kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa penerbangan. Sedangkan variabel citra merek tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa. Secara simultan, dua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Kesimpulan: kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Keputusan Menggunakan Jasa Penerbangan.