

**THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE, PRICE AND FACILITIES
ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE LION WATER
FLIGHT IN PADANG CITY**

Rahmat Dona Pratama¹, Yulihar Mukhtar², Irda³

*Student Department of Management Faculty of Economics, Bung Hatta
University*

Lecture Department of Management Faculty of Economics, Bung Hatta University

rahmaddonapratama@gmail.com, yul_mukhtar@yahoo.com,
irda1987@yahoo.com

Abstrak

This study aims to determine the quality of service, price and facilities to customer satisfaction on the Lion Air airline in the city of Padang. In this study the number of samples of 100 respondents who had used Lion Air flight services more than 2 times in the city of Padang, the technique used in the sampling was purposive sampling, the data used were primary data through questionnaires. The method of data analysis uses multiple linear regression analysis. Hypothesis testing uses a statistical T-test to prove the effect of the independent variable on the dependent variable. The results of hypothesis testing found that service quality and price do not affect customer satisfaction, and facilities t affect customer satisfaction on the Lion Air airline in the city of Padang.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Prices and Facilities.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MASKAPAI
PENERBANGAN LION AIR DI KOTA PADANG**

Rahmat Dona Pratama¹, Yulihar Mukhtar², Irda³

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta

Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta

rahmaddonapratama@gmail.com, yul_mukhar@yahoo.com, irda1987@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan Lion Air di Kota Padang. Pada penelitian ini jumlah sampel 100 responden yang pernah menggunakan jasa penerbangan Lion Air lebih dari 2 kali di Kota Padang, teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling*, data yang digunakan adalah data primer melalui kuisioner. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji hipotesis menggunakan uji T-tes statistik untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian hipotesis ditemukan bahwa kualitas pelayanan dan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan fasilitas t berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan Lion Air di Kota Padang.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas