

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG LION AIR  
(STUDI KASUS: KEBERANGKATAN BANDARA BIM)**

Aknil Maiyusta, Ice Kamela S.E, M.M, Linda Wati S.E, M.Si  
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta  
E-mail : [Aknilmayusta7@gmail.com](mailto:Aknilmayusta7@gmail.com), [icekamela@yahoo.com](mailto:icekamela@yahoo.com),  
[L11nda@yahoo.com](mailto:L11nda@yahoo.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan penumpang Lion Air pada keberangkatan Bandara BIM. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah penumpang yang pernah menggunakan jasa lion Air pada keberangkatan Bandara BIM dengan jumlah sampel sebanyak 110 responden. Teknik pengambilan sampel adalah *Non Probability Sampling*. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dari penyebaran kuesioner. Metode analisa data dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda. Uji hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Lion Air

**Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan**

**Penumpang**

**INFLUENCE OF PRICE, SERVICE QUALITY, AND TRUST IN THE  
SATISFACTION OF LION AIR PASSENGERS  
(CASE STUDY: AIRPORT DEPARTURE BIM)**

Aknil Maiyusta, Ice Kamela S.E, M.M, Linda Wati S.E, M.Si  
Department of management, faculty of economics bung Hatta University  
F-E-mail : [Aknilmayusta7@gmail.com](mailto:Aknilmayusta7@gmail.com), [icekamela@yahoo.com](mailto:icekamela@yahoo.com),  
[Linda@yahoo.com](mailto:Linda@yahoo.com)

Abstrak

This study aims to determine the effect of price, Service quality, and trust in the satisfaction of Lion Air passengers at the departure of BIM Airport. This study uses data collection methods by distributing questionnaires. The sample in this study were passengers once used the services of Lion air at the departure of BIM airport with a total sample of 110 respondents. Sampling technique is non probability sampling. The type of data in this study are primary data from questionnaires. Data analysis method in this study is multiple linear regression. Hypothesis testing using statistical tests. The results of the research show that price, service quality, and trust affect lion air passenger satisfaction.

**Keywords : Price, Service Quality, Trust, Passenger Satisfaction**