

ABSTRAK

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI *BRAND IMAGE* PADA KONSUMEN MASKAPAI LION AIR

Tasya Fitri Azzahra (1)) Dr. Cand.Mohamad Trio Febriyantoro,S.E.,M.M
(2)

- 1) Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya
- 2) Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian survei dengan menyebarkan kuesioner dalam pengumpulan data serta menggunakan jenis penelitian kuantitatif Adapun tujuan yang hendak dicapai berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan adalah sebagai berikut Melakukan pengujian secara empiris pengaruh *Service Quality* terhadap *Loyalitas Konsumen Maspakai Lion Air*, Melakukan pengujian secara empiris pengaruh *Service Quality* terhadap *Brand Image Maskapai Lion Air*, Melakukan pengujian secara empiris pengaruh *Brand Image* terhadap *Loyalitas Konsumen Maskapai Lion Air*, Melakukan pengujian secara empiris pengaruh *Service Quality Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Brand Image Pada Konsumen Maskapai Lion Air*. Berdasarkan tujuan penelitian yang sudah ditetapkan dalam penelitian ini adalah *Konsumen maskapai Lion Air*. Dari situ, akan ada dampak-dampak positif lain yang mengikutinya Pengujian hipotesis pada penelitian ini mendapatkan hasil *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Loyalitas Konsumen maskapai Lion Air* *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Brand Image Lion Air* *Brand Image* berpengaruh signifikan terhadap *Service Quality* maskapai Lion Air

Kata Kunci: *Service Quality*, *Brand Image*, *Loyalitas*, *Masakapai Lion Air*

Pustaka: 47

Tahun Publikasi: 2014-2023