

ABSTRAK

Maskapai penerbangan bertugas untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada penumpang sebagai pengguna jasa angkutan udara. Tujuan studi ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan sebelum penerbangan, kualitas layanan selama penerbangan dan kualitas layanan setelah penerbangan terhadap loyalitas penumpang dengan kepuasan penumpang Sebagai variabel intervening pada maskapai penerbangan Lion Air di kota Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang sudah pernah melakukan pembelian tiket pesawat dan melakukan penerbangan dengan pesawat Lion Air dengan jalur penerbangannya adalah kota Semarang. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 110 orang yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengolahan data dilakukan dengan analisis *partial least squares* (PLS) yang dioperasikan dengan program SmartPLS.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan sebelum penerbangan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang dan loyalitas penumpang, kualitas layanan selama penerbangan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang dan loyalitas penumpang dan kualitas layanan setelah penerbangan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang dan loyalitas penumpang. Selanjutnya, kepuasan penumpang juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang.

Kata kunci : Kualitas layanan sebelum penerbangan, Kualitas layanan selama penerbangan, Kualitas layanan setelah penerbangan, Kepuasan penumpang, Loyalitas penumpang