

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan maskapai penerbangan yang semakin banyak, yang ada di Indonesia ditandai dengan banyaknya bermunculan maskapai penerbangan. Sriwijaya air mengalami penurunan jumlah penumpang dari tahun 2010-2011. Disamping itu Sriwijaya air memiliki pesaing seperti Lion air dan Batavia air.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Citra merek dan Kualitas Pelayanan terhadap minat beli yang berpengaruh kepada keputusan pembelian. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa kuesioner terhadap 100 responden yang bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi Uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (multikolinearitas, normalitas, heteroskedestisitas, analisis jalur (*path*), uji *goodness of fit* (uji t, uji F, koefisien determinasi).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel dependen Citra merek dan Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap variabel mediasi (intervening) Minat beli, dan berpengaruh positif terhadap variabel independen Keputusan pembelian dengan nilai 76,6% sedangkan 23,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : Citra merek, Kualitas Layanan, Minat Beli, Keputusan Pembelian