

## ABSTRAKSI

. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan sebelum penerbangan, kualitas layanan selama penerbangan, dan kualitas layanan setelah penerbangan terhadap minat beli ulang.

Masalah dalam penelitian ini adalah adanya penurunan penjualan yang dialami perusahaan pada semester 2 tahun 2008.. Sampel penelitian ini adalah 100 pengguna jasa transportasi udara PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang. Tehnik pengambilan sampel dilakukan dengan cara purpose sampling.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sebelum penerbangan, kualitas layanan selama penerbangan, dan kualitas layanan setelah penerbangan berpengaruh terhadap kualitas layanan dan kualitas layanan berpengaruh terhadap minat beli ulang.

Kata Kunci : *Kualitas layanan sebelum Penerbangan, Kualitas layanan selama penerbangan, kualitas layanan sesudah penerbangan dan kualitas layanan, Minat beli Ulang*