

ABSTRAK

Mardalita Anugrowati (1001215), “**Pengaruh *Service Convenience* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Citilink (Survei pada Konsumen Citilink Rute Bandung-Denpasar di Bandara Husein Sastranegara Bandung)**”. Di bawah bimbingan Dr. Hj. Ratih Hurriyati, M.P.

Perkembangan sektor industri penerbangan mendorong meningkatnya persaingan antara maskapai penerbangan dalam menyediakan pelayanan yang memuaskan para penumpang. Konsep penerbangan berbiaya murah mulai diminati konsumen jasa penerbangan, Citilink sebagai maskapai penerbangan baru dengan konsep berbiaya murah perlu melakukan strategi yaitu pelaksanaan kenyamanan layanan yang dapat meningkatkan kepuasan penumpangnya, khususnya konsumen di Bandara Husein Sastranegara Bandung, mengingat kenyamanan merupakan hal yang paling diinginkan pengguna jasa penerbangan, selain dengan penawaran harga yang murah.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan *service convenience* maskapai penerbangan Citilink, (2) memperoleh gambaran mengenai kepuasan pengguna jasa Citilink, (3) memperoleh temuan seberapa besar pengaruh *service convenience* terhadap kepuasan pengguna jasa maskapai penerbangan Citilink. Objek/unit analisis dalam penelitian ini adalah konsumen Citilink Rute Bandung-Denpasar di Bandara Husein Sastranegara Bandung. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah *service convenience* dan variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah kepuasan pengguna jasa. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, verifikatif, dan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dengan teknik *simple random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 212 pengguna jasa. Teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan alat bantu *software* komputer SPSS 21.0. Hasil yang diperoleh dalam penelitian menyatakan bahwa pelaksanaan *service convenience* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa maskapai penerbangan Citilink sebesar 54,7%.

Berdasarkan hasil penelitian melalui analisis regresi sederhana terdapat pengaruh yang signifikan dari *service convenience* terhadap kepuasan pengguna jasa maskapai penerbangan Citilink. Temuan dalam penelitian ini bahwa pelaksanaan *service convenience* yaitu : *decision convenience*, *access convenience*, *transaction convenience*, *benefit convenience*, dan *post benefit convenience*. Sedangkan dimensi kepuasan yaitu : *serviceability*, *accessibility*, *communication*, *competence*, *courtesy*, *reliability*, *security*, *tangibles* dan *understanding customer*.

Penulis merekomendasikan agar perusahaan menawarkan fasilitas yang lebih menarik dalam menciptakan kenyamanan layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa maskapai penerbangan Citilink.

Kata kunci: *service convenience*, kepuasan

ABSTRACT

Mardalita Anugrowati (1001215), "*The Influence of Service Convenience on Citilink Service User Satisfaction (Survey on Consumer Citilink These in Bandung-Denpasar Bandung Husein Sastranegara Airport)*". Under the Guidance of Dr. Hj. Ratih Hurriyati, M.P.

The development of the aviation industry sector to encourage increased competition between airlines in providing satisfactory service the passengers.

The concept of low-cost airline started flight services consumers demand, Citilink as a new airline with the concept of a low-cost strategy is the implementation needs to perform services that can improve the comfort of passengers, especially consumer satisfaction in Bandung Husein Sastranegara Airport remember convenience is the most desirable flight service users, in addition to offering low prices.

The purpose of research are (1) obtain an overview of the implementation of service convenience airline Citilink (2) obtain an overview of Citilink service user satisfaction (3) obtain findings of how much influence a convenience service to service user satisfaction airline Citilink. Object / unit of analysis in this study is consumer Citilink These in Bandung-Denpasar in Bandung Husein Sastranegara Airport. The independent variable (X) in this study is the performance service convenience and the dependent variable (Y) in this study is customer satisfaction. This type of research is descriptive, verification, and the method used is explanatory survey with simple random sampling technique, with a sample size of 212 service users. Data analysis technique used is simple linear regression with SPSS computer software tools 21.0. The results obtained in the study stated that the implementation of service convenience affect the airline service user satisfaction by 54,7% Citilink.

Based the results of research through simple regression analysis, it was found that there was a significant effect of service convenience on service user satisfaction airline Citilink. The findings in this study that the implementation of the service convenience : decision convenience, access convenience, transaction convenience, benefit convenience, and post benefit convenience. While the dimensions of satisfaction : serviceability, accessibility, communication, competence, courtesy, reliability, security, tangibles and understanding the customer.

The author recommends that companies offer more attractive facilities in creating convenience services to improve the satisfaction of service users airline Citilink.

Keywords: service convenience, customer satisfaction