

SARI

Ika Prasetya P, 2010. *“Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Garuda Indonesia”*. Program Studi Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Kerja, Loyalitas*

Terjadinya penurunan persentase jumlah penumpang PT Garuda Indonesia pada bulan januari, april, juli, agustus, dan november mengindikasikan bahwa terdapat permasalahan yang terjadi pada PT Garuda Indonesia terkait dengan pemasaran yang dilakukannya. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Pt Garuda Indonesia.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan memanfaatkan angket sebagai instrumen penelitian. Populasi dalam penelitian ini merupakan penumpang Garuda Indonesia. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 42 responden. Analisis data dalam penelitian ini meliputi uji instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, serta analisis data hasil penelitian yang meliputi uji asumsi klasik, analisis regresi, dan analisis jalur.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Garuda Indonesia. Sebesar 52,27%. Fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Garuda Indonesia sebesar 47,06%. Secara simultan, pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Garuda Indonesia sebesar 59,20%, pengaruh pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Pt Garuda Indonesia adalah 26,38% serta pengaruh fasilitas terhadap loyalitas dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Pt Garuda Indonesia 43,01%.

Saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil penelitian adalah selain meningkatkan mutu layanan dan fasilitasnya, diharapkan Garuda Indonesia juga mengoptimalkannya dengan menurunkan harga melalui penurunan operating cost serta diharapkan Garuda Indonesia menyediakan media khusus untuk menampung saran dan kritik yang dapat diakses dengan mudah oleh konsumennya