

CUSTOMER LOYALTY ANALYSIS THROUGH SATISFACTION STUDY ON (PT GARUDA INDONESIA)

By Dito Putra Hardanto

Abstract

The COVID-19 pandemic has had a significant impact on various sectors, including the aviation industry. PT Garuda Indonesia, as the national airline, faces major challenges in maintaining operations and service quality amid declining passenger numbers and severe financial pressures. This study aims to analyze the influence of service quality on customer loyalty, as well as the mediating role of customer satisfaction in the context of PT Garuda Indonesia post-pandemic. This study uses a quantitative approach with a survey method on respondents who have used Garuda Indonesia services. The analysis technique used is Structural Equation Modeling. The results of the study show that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. In addition, customer satisfaction has not been shown to significantly mediate the effect of service quality on loyalty. These findings provide important implications for PT Garuda Indonesia's management to maintain and improve service quality as the main strategy in building customer loyalty during the post-pandemic recovery period.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Customer Loyalty.*

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN STUDI PADA (PT GARUDA INDONESIA)

Oleh Dito Putra Hardanto

Abstrak

Pandemi COVID-19 memberikan dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk industri penerbangan. PT Garuda Indonesia, sebagai maskapai nasional, menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan operasional dan kualitas layanan di tengah penurunan jumlah penumpang dan tekanan finansial yang berat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, serta peran mediasi dari kepuasan pelanggan dalam konteks PT Garuda Indonesia pasca pandemi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap responden yang pernah menggunakan layanan Garuda Indonesia. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan tidak terbukti memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas secara signifikan. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi manajemen PT Garuda Indonesia untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan sebagai strategi utama dalam membangun loyalitas pelanggan di masa pemulihan pasca pandemi.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan.