

## Abstrak

*Low Cost Carrier* (LCC) merupakan model penerbangan yang unik dengan strategi penurunan *operating cost*. Melakukan efisiensi *cost* di semua lini sehingga maskapai dapat menawarkan jasa penerbangan dengan biaya rendah

Melalui penelitian ini akan dilakukan pengukuran penilaian pelanggan terhadap variabel kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pengguna layanan *low cost carrier* di Indonesia

. Responden dari penelitian ini adalah 385 orang yang pernah menggunakan 3 maskapai *low cost carrier* yaitu Lion Air, AirAsia, dan Sriwijaya Air, dimana ketiga maskapai tersebut memiliki sekitar 72% *market share*. Teknik sampling yang digunakan adalah *convenience sampling* dengan penyebaran kuisisioner kepada responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *structural equation modeling* (SEM)

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa kualitas layanan lebih berpengaruh daripada harga terhadap kepuasan. Baik kualitas layanan maupun harga sama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan

Berdasarkan hasil penelitian, maka untuk meningkatkan kepuasan, pihak maskapai seharusnya memperhatikan juga kualitas layanan yang diberikan tidak hanya menawarkan harga yang murah

---

Kata Kunci : *Service Quality, Price, Kepuasan, Low Cost Carrier*