

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan teknologi pada saat ini yang semakin cepat, manusia dituntut untuk selalu berkembang dan maju serta mengikuti pola perkembangan yang terjadi pada saat ini. Bagi masyarakat saat ini menggunakan transportasi udara merupakan hal yang umum, karena hampir seluruh masyarakat dunia mengetahui tentang adanya jasa maskapai penerbangan. Berdasarkan jenis pelayanannya, maskapai penerbangan dapat dibedakan menjadi 2 jenis yaitu Maskapai *Full Service* dan Maskapai *Low Cost Carrier* (LCC). Lion Air merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah (*Low Cost Carrier*) dengan mengusung slogan "*We Make People Fly*". Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Pengguna Maskapai Lion Air di Indonesia). Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal. Adapun pengambilan sampel menggunakan metode non-probability sampling dengan purposive sampling dengan jumlah responden 400. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen termasuk dalam kategori baik. Hasil dari teknik analisis regresi berganda variabel harga dan kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Variabel yang memiliki pengaruh signifikan paling besar dan t_{hitung} paling tinggi adalah variabel harga diikuti dengan variabel kualitas pelayanan. Sedangkan variabel harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Besarnya pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah 30,35% dan sisanya sebesar 69,65% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.