

ABSTRAK

Salah satu alat transportasi yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk bepergian keluar kota atau keluar negeri adalah transportasi udara. Perkembangan industri penerbangan di Indonesia menjadi solusi alternatif yang dipilih oleh masyarakat karena waktu tempuh lebih singkat dan lebih mudah dalam mengakses daerah yang sulit terjangkau dengan alat transportasi lain. Salah satu transportasi udara yang menyediakan banyak rute penerbangan domestik hingga internasional adalah Lion Air Airlines. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra merek, harga, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Lion Air Airlines di kota Palembang.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausalitas. Pengambilan sampel dilakukan dengan *teknik non probability sampling* dan metode yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah responden sebesar 121 responden konsumen kota Palembang yang mengetahui maskapai penerbangan Lion Air, yang pernah membeli tiket penerbangan Lion Air, serta yang pernah menggunakan layanan penerbangan Lion Air. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil dari analisis deskriptif dijelaskan bahwa variabel citra merek, harga, dan kualitas layanan pada Lion Air Airlines termasuk kategori baik. Sedangkan, dari hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan variabel citra merek, harga, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Lion Air Airlines di kota Palembang, dengan memberikan pengaruh sebesar 50,4% dan sisanya 49,6% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Citra Merek, Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Lion Air.