

Efektivitas komunikasi pada manajemen krisis untuk mempertahankan kepuasan dan kesetiaan pelanggan : studi pada perusahaan penerbangan PT Lion Air = The effectiveness of communication in crisis management in order to maintain customer satisfaction and customer loyalty : study on the Lion Air Airline

Dedy Afianto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20349017&lokasi=lokal>

Abstrak

Lion Air sebagai low cost carrier airline menguasai pasar domestik atau sebagai market leader di industri penerbangan di Indonesia. Hal ini tentu memiliki pengaruh yang besar dalam sektor transportasi di Indonesia. Terkait beberapa kecelakaan yang dialami oleh airline ini yang diikuti oleh tindakan manajemen dalam menangani krisis dan kaitannya dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan, menarik peneliti untuk mendalami permasalahan ini.

Penelitian ini membahas tentang pola penanganan manajemen krisis yang dilaksanakan perusahaan penerbangan Lion Air yang akan dirasakan oleh para pelanggan Lion Air apalagi oleh pihak yang secara langsung terlibat dalam krisis yang dialami oleh Lion Air. Karena manajemen krisis itu dirasakan oleh pelanggan maka manajemen krisis tersebut pada gilirannya akan menjadi faktor yang menentukan terhadap kepuasan pelanggan Lion Air. Dalam pada itu, manajemen krisis yang dilakukan Lion Air yang dirasakan oleh pelanggan akan menjadi faktor yang menentukan pula terhadap loyalitas pelanggan Lion Air. Fokus dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dari efektivitas komunikasi terhadap manajemen krisis serta dampaknya terhadap kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Total sampling digunakan dalam penelitian ini, populasi adalah penumpang pesawat Lion Air dengan tujuan Kuala Lumpur dengan pesawat Boeing 737-900ER dengan kapasitas penumpang 215 orang, dengan nomor penerbangan JT 280 CGK-KUL tujuan (Kuala Lumpur) sebanyak 204 orang. Data diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 162 responden. Adapun model yang digunakan untuk menganalisis data adalah structural equation modeling (SEM) Selain itu juga dilakukan uji reliabilitas dan validitas.

Hasil dari penelitian ini dengan uji SEM menunjukkan bahwa (1) efektivitas komunikasi terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap manajemen krisis PT Lion Air, (2) manajemen krisis terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Lion Air, (3) manajemen krisis terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT Lion Air, kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT Lion Air.

.....Lion Air as a low cost carrier airline controlled domestic market or as a market leader in the aviation industry in Indonesia. This certainly has great influence in the sector of transportation in Indonesia. Some related accidents experienced by the airline was followed by management actions in dealing with the crisis and its relation to customer satisfaction and customer loyalty, has attracted researcher to explore this issue. This study focuses on the patterns of crisis management handling held airline Lion Air which will be perceived by the customers of Lion Air especially by parties directly involved in the crisis experienced by Lion Air. Since that crisis management is perceived by the customers of the crisis management and in turn will be the determining factor of the Lion Air customer satisfaction. In the meantime, the crisis management

of Lion Air experienced by customers will be a determining factor to the Lion Air customer loyalty. The focus of this research is to analyze the effect of the communication effectiveness of crisis management as well as its impact on customer satisfaction and customer loyalty. Total sampling used in this study, the population is a passenger aircraft of Lion Air, destination Kuala Lumpur with Boeing 737-900ER aircraft with seating capacity 215 persons, with flight number JT 280 CGK-KUL destination (Kuala Lumpur) as many as 204 people. Data retrieved directly through the distribution of questionnaires to respondents. The sample in this study as many as 162 respondents. As for the models used to analyze data is a structural equation modeling (SEM) also conducted a test reliability and validity. The results of this research with the SEM test shows that (1) communication efficacy is proven to have no effect significantly to crisis management PT Lion Air, (2) crisis management proved to have significant influence towards customer satisfaction PT Lion Air, (3) crisis management proved to have significant influence on PT Lion Air customer loyalty, customer satisfaction is proven to influence significantly to PT Lion Air customer loyalty.