

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA *LOW COST CARRIER AIRLINES* DI INDONESIA

Maria Angelina Stephanie, Elizabeth Paulina Dwi Putri, Fransisca Andreani
Program Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mencari faktor-faktor baru apa saja yang terbentuk dari faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi minat beli ulang pada *Low Cost Carrier (LCC) airlines* di Indonesia. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 300 responden pengguna *LCC airlines* di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis faktor dengan bantuan program SPSS 24.0. Hasil penelitian menunjukkan terbentuknya lima faktor baru dari faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi minat beli ulang pada *LCC airlines* di Indonesia, yaitu *experiential factors*, *consumer needs factors*, *practical factors*, *amusement factors* dan *consumer life-cycle factors*.

Kata kunci: faktor internal, faktor eksternal, perilaku konsumen, minat beli ulang, *low cost carrier airlines*.

Abstract: This thesis is aimed to find new factors formed from internal and external factors affecting consumers repurchase intention on Low Cost Carrier (LCC) airlines in Indonesia. 300 questionnaires were distributed to 300 LCC airlines consumers in Indonesia and then processed with factor analysis method using SPSS 24.0 program. The result shows that there are five new factors resulted from internal and external factors affecting consumers repurchase intention on LCC airlines in Indonesia which are experiential factors, consumer needs factors, practical factors, amusement factors and consumer life-cycle factors.

Keywords: internal factor, external factor, consumer behavior, repurchase intention, aviation, *Low Cost Carrier airlines*.

DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Blackwell, R. D., Miniard, P. W., & Engel, J. F. (2012). *Consumer behavior*. Canada: Cengage Learning Asia Pte Ltd.
- Chang, L. Y., Lee, Y. J., Chien, C. L., Huang, C. L., & Chen, C. Y. (2010). The influence of consumer's emotional response and social norm on repurchase intention: A case of cigarette repurchase in Taiwan. *The Journal of International Management Studies* 5 (2), 21-30.
- Cooper, D. R. & Emory, W. R. (1996). *Metode penelitian bisnis* (5th ed). (Ellen Gunawan, Trans.). Jakarta: Erlangga.

- Ghozali, I. (2005). *Model persamaan struktural*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hoyer, W. D. & MacInnis, D. J. (2008). *Consumer behavior* (5th ed). Ohio: South-Western.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2013). *Principles of marketing* (15th ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen pemasaran* (Milenium ed). (Benyamin Molan, Trans.). Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Liau, B. Y. & Tan, P. P. (2014). Gaining customer knowledge in low cost airlines through text mining. *Industrial Management & Data Systems*, 144 (9), 1344-1359.
- Malighetti, P., Paleari, S., & Redondi, R. (2009). Pricing strategies of low-cost airlines: The Ryanair case study. *Journal of Air Transport Management* 15 (2009), 195 - 203.
- Pratiwi, E. S. D. & Ongso, K. (2012). *Analisa pengaruh produk, harga, dan lokasi terhadap minat beli ulang konsumen di House of WOK Surabaya*. (TA No. 33010338/MAN/2012). Unpublished undergraduate thesis, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L. (2007). *Consumer behavior* (9th ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Solimun. (2005). *Aplikasi software amos : Structural equation modeling*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Sugiyono. (2007). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (17th ed). Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi & Purwanto. (2008). *Statistika untuk ekonomi dan keuangan modern* (2nd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Suliyanto. (2005). *Analisis data dalam aplikasi pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Wijaya, Y. & Capringo, M. (2011). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen terhadap keputusan pembelian pada restoran vegetarian di Surabaya*. (TA No. 33010271/MAN/2011). Unpublished undergraduate thesis, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Yuwanto, R. V. (2011). *Kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan behavioral intention: Studi terhadap maskapai penerbangan biaya rendah (low cost carrier) di Surabaya*. (TA No. 33010250/MAN/2011). Unpublished undergraduate thesis. Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Zeng, F., Zuohao, H., Rong, C., & Zhilin, Y. (2009). Determinants of online service satisfaction and their impacts on behavioral intentions. *Total Quality Management & Business Excellence*, 20 (8), 953-969.