

The effects of applying revenue management on customer satisfaction in airline industry: An Experimental Study in Indonesia

Rambat Lupiyoadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20443402&lokasi=lokal>

Abstrak

This research mainly discusses about the effects of applying revenue management, specifically in the contexts of inventory control (variation in ticket prices for the same flight and class) and denied boarding (permissibility of reservations exceeding carrying capacity as a hedging practice over the possibility of tickets cancellation) on the customers' satisfaction toward airlines in Indonesia. Experimental method was applied on the research, involving students from University of Indonesia as participants. The results showed that inventory control policy partly affected customer satisfaction, while the denied boarding policy fully affected their satisfaction. These research findings can contribute to further studies on consumers' behaviour in dynamic airlines industry, mainly in emerging markets such as Indonesia.

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh penerapan manajemen pemasukan (revenue management), khususnya dalam konteks pengendalian inventori (inventory control, yaitu variasi harga tiket dalam penerbangan dan kelas yang sama) dan penolakan untuk naik pesawat (denied boarding, praktik jumlah reservasi yang melebihi kapasitas angkut pesawat sebagai praktik antisipasi kemungkinan pembatalan tiket oleh penumpang) terhadap kepuasan konsumen pada perusahaan penerbangan di Indonesia. Penelitian ini menerapkan metode eksperimen, dengan melibatkan mahasiswa Universitas Indonesia sebagai partisipan dalam eksperimen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pengendalian inventori secara parsial mempengaruhi kepuasan pelanggan, sedangkan denied boarding mempengaruhi kepuasan pelanggan secara penuh. Temuan penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap studi tentang perilaku konsumen industri penerbangan yang dinamis, khususnya dalam pasar yang berkembang seperti di Indonesia.