

# Understanding Passengers Behavior To Use Low-Cost Carriers: An Extended Theory Of Planned Behavior Model = Memahami Perilaku Penumpang Untuk Menggunakan Maskapai Bertarif Rendah: Teori Perluasan Model Perilaku Terencana

Razif Syauqi Adriananta, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920521206&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat penumpang maskapai penerbangan bertarif rendah. Penelitian ini mengacu pada penelitian Pan dan Truong (2018) yang dilakukan di Cina, namun karena kesamaan budaya, maka penelitian ini dapat diterapkan di Indonesia. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan, norma subyektif, persepsi kontrol perilaku, harga tiket, frekuensi penerbangan, akses, dan kecenderungan dalam menghindari ketidakpastian sebagai variabel bebas, sikap sebagai variabel intervening dan niat dalam berperilaku sebagai variabel terikat. Sampel dalam penelitian ini adalah maskapai penerbangan bertarif rendah, dimana teknik pengambilan data yang digunakan adalah purposive sampling. Jumlah sampel terdiri dari 200 responden. Metode analisis data menggunakan Structural Equation Modelling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap penumpang, kualitas layanan, harga tiket, dan frekuensi penerbangan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi behavioral intention pada penumpang maskapai bertarif rendah. Sedangkan kualitas pelayanan juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi sikap dari pelanggan. Kemudian, dari hasil pengujian persepsi kontrol perilaku, norma subyektif, akses, kecenderungan dalam menghindari ketidakpastian, serta efikasi diri teknologi tidak berpengaruh terhadap niat.

.....This study aims to analyse the factors that influence the intention of LCC airline passengers. This study refers to the research of Pan and Truong (2018) conducted in China but due to the similarity of culture this research can be applied in Indonesia. The variables in this study consist of service quality, subjective norms, perceived behavioural control, price, frequency, access, uncertainty avoidance as independent variables, attitude as intervening and behavioural intention variables as the dependent variable. The sample in this study is the use of LCC airlines where the sample technique used is purposive sampling. The number of samples consisted of 200 respondents. Data analysis method uses Structural Equation Modelling. The results showed that passenger attitude, service quality, price, and frequency were factors that could influence behavioural intention on LCC airline passengers. Meanwhile, service quality is also a factor that can affect attitude. Meanwhile from the test results, perceived behavioural control, subjective norms, access, risk avoidance and technology self efficacy does not have influence on intention.