

ABSTRAK

MEGA YUNITA NIM 2017120043. Dampak Penerapan Protokol Kesehatan Terhadap Minat Beli Ulang Penumpang Maskapai Citilink Bandara Halim Perdanakusuma. Dibawah bimbingan: Ismayanti, A.Par, M.Sc selaku Dosen Pembimbing

Masalah pandemi *Covid-19* pada industri jasa penerbangan yang mengalami penurunan penumpang sangat pesat pada tahun 2020. Oleh karena itu, pemerintah menetapkan protokol kesehatan yang harus diterapkan oleh penyedia jasa. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerapan protokol kesehatan maskapai citilink, minat beli ulang penumpang pasca pandemi *Covid-19* serta dampak penerapan protokol kesehatan terhadap minat beli ulang penumpang Maskapai Citilink Bandara Halim Perdanakusuma. Metode Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, dengan cara observasi melalui sosial media citilink dan menyebarkan kuesioner dengan menggunakan satu teknik *Non Probability Sampling* yaitu *Purposive Sampling* kepada 115 penumpang maskapai citilink Bandara Halim Perdanakusuma.

Berdasarkan metode analisis tersebut mendapat hasil tertinggi pada Protokol Kesehatan sebesar 4,64 dalam dimensi *treatment* pernyataannya Klinik diperlukan di dekat ataupun di dalam bandara. Sedangkan pada Minat Beli Ulang mendapat nilai tertinggi 4,33 terdapat pada dimensi minat eksploratif pernyataannya informasi bahwa citilink menerapkan *social distancing* di pesawat. Dari hasil perhitungan regresi linier sederhana dan uji t mendapat hasil *constant* (a) sebesar 2,311 dan nilai protokol kesehatan sebesar 0,419 serta dari hasil nilai t hitung sebesar $4,150 > 1,981$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti menunjukkan adanya dampak yang positif dan signifikan dari Penerapan Protokol Kesehatan Terhadap Minat Beli Ulang Penumpang Maskapai Citilink Bandara Halim Perdanakusuma.

Jadi, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan protokol kesehatan pada maskapai citilink Sangat Sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan pemerintah. Lalu, minat pembelian ulang penumpang Tinggi pada Maskapai Citilink saat pandemi *Covid-19* serta terdapat dampak Positif yang Signifikan dari Penerapan Protokol Kesehatan (X) Terhadap Minat Beli Ulang Penumpang Maskapai Citilink Bandara Halim Perdanakusuma (Y). saran yang dapat diberikan peneliti antara lain yaitu untuk menyederhanakan aplikasi tersebut serta meringkas data-data yang perlu dimasukkan dalam aplikasi *EHAC* agar lebih mudah dipahami, lalu pihak maskapai perlu melakukan pemberitahuan secara lisan atau tulisan yang menerangkan fasilitas yang digunakan benar sudah dilakukan disinfektasi, serta diharapkan dapat tetap konsisten dalam melakukan penerapan protokol kesehatan saat pandemi *Covid-19* ini.

Kata kunci: Protokol Kesehatan, Minat Beli Ulang.