

**PENGARUH *AIRPORT SERVICE QUALITY* TERHADAP  
*AIRPORT EXPERIENCE* DENGAN *AIRPORT IMPRESSION*  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Survei terhadap penumpang domestik di Bandara Internasional  
Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana  
pada Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata



**Oleh  
Muhammad Luthfi  
1202910**

**FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2016**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobil'alamin. Ucapan rasa syukur yang begitu besar kepada Allah SWT. Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Airport Service Quality* terhadap *Airport Experience* dengan *Airpot Impression* sebagai variabel intervening” ini sebagai salah satu syarat akademik menempuh ujian sidang sarjana pada Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata.

Skripsi ini disusun untuk memperoleh temuan mengenai gambaran *airport service quality* yang terdiri dari *function*, *interaction*, dan *diverson* dan memperoleh temuan mengenai gambaran *airport experience* dan *airport impression* penumpang yang berada di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, serta memperoleh temuan mengenai pengaruh langsung *airport service quality* terhadap *airport experience* serta pengaruh tidak langsungnya melalui *airport impression* sebagai variabel intervening penumpang yang berada di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penelitian maupun dalam proses penyusunan hasil penelitian ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini belum sepenuhnya sempurna, masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi penggunaan bahasa maupun isi. Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun penulis di masa yang akan datang.

Bandung, Oktober 2016

Penulis  
Muhammad Luthfi.

**LEMBAR HAK CIPTA**

**PENGARUH *AIRPORT SERVICE QUALITY* TERHADAP *AIRPORT EXPERIENCE* DENGAN *AIRPORT IMPRESSION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Survei terhadap Penumpang Domestik yang Berada Di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang)

Oleh

Muhammad Luthfi

1202910

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia

© Muhammad Luthfi, 2016

Universitas Pendidikan Indonesia

Oktober 2016

Hak cipta dilindungi Undang-Undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

## LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *AIRPORT SERVICE QUALITY* TERHADAP *AIRPORT EXPERIENCE* DENGAN *AIRPORT IMPRESSION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Survei terhadap Penumpang Domestic di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang)**

Skripsi ini disetujui oleh :

Pembimbing I



**Dr. Lili Adi Wibowo, S.Sos., S.Pd., MM**  
NIP. 19690404199903 1 001

Pembimbing II



**Yeni Yuniawati, S.Pd., MM**  
NIP. 19810608 200604 2 001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata  
FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia



**Yeni Yuniawati, S.Pd., MM**  
NIP. 19810608 200604 2 001

Tanggung Jawab Yuridis  
Ada Pada Penulis



**Muhammad Luthfi**  
NIM. 1202910

**PERNYATAAN TENTANG KEASLIAN SKRIPSI  
DAN BEBAS PLAGIARISME**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH AIRPORT SERVICE QUALITY TERHADAP AIRPORT EXPERIENCE DENGAN AIRPORT IMPRESSION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Oktober 2016

Yang Membuat Pernyataan,

  
  
**Muhammad Luthfi**  
NIM. 1202910

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur tiada henti penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang sarjana pariwisata. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari do'a, bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Furqon, Ph. D, selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Karim Suryadi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial beserta jajarannya.
3. Ibu Yeni Yuniawati, S.Pd., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata sekaligus Dosen Pembimbing II dan Pembimbing Akademik atas kesungguhan, kesabaran, ketelitian, dukungan, serta motivasi yang diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi dan selalu memberikan persembahan terbaiknya untuk terus meningkatkan kualitas program studi Manajemen Pemasaran Pariwisata sehingga mampu mengeluarkan lulusan-lulusan terbaik dan profesional di bidang pemasaran pariwisata.
4. Bapak Dr. Lili Adi Wibowo, S.Sos., S.Pd., MM, selaku Dosen Pembimbing I atas segala ketulusan, kesabaran, ketelitian, kemudahan, dukungan, pengarahan, semangat, masukan, pembelajaran yang sangat berharga serta meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan yang tepat dalam proses penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Rini Andari, S.Pd., SE.Par., MM, selaku Dosen Pembimbing pra seminar yang senantiasa memberikan motivasi, semangat, dukungan, pengarahan dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Oce Ridwanudin, SE., MM, selaku Dosen kordinator akademik Manajemen Pemasaran Pariwisata yang telah memberikan persembahan terbaiknya, motivasi, ketulusan, inspirasi, bimbingan serta kesempatan kepada penulis untuk dapat mengikuti sidang skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Dosen tetap Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata terutama Rini Andari, S.Pd.,SE.,Par.,MM, Gitasiswhara, SE.,Par.,MM, Dewi Pancawati., S.Pd.,MM, Taufik Abdullah, SE.,MM.Par dan dosen pengampu mata kuliah di Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata, sebagai pahlawan tanpa tanda jasa yang senantiasa tulus untuk mendidik dan membimbing mahasiswanya.
8. Bapak Alm. Dadang Suryadi, Ibu Nia, dan Bapak Hendi selaku staf administrasi akademik Prodi Manajemen Pemasaran Pariwisata yang telah membantu segala proses administrasi akademik, pada masa perkuliahan maupun proses penyusunan skripsi ini.
9. PT. Gapura Angkasa yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan *on the job training*, memberikan pengalaman dan pembelajaran yang sangat berharga selalu memberikan motivasi, semangat dan doa terbaik.
10. Seluruh staf PT. Angkasa Pura II cabang Palembang yang senantiasa memberikan izin serta memberikan informasi, data-data resmi yang diperlukan dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman satu angkatan yaitu keluarga besar Manajemen Pemasaran Pariwisata angkatan 2012 yang menjadi sahabat-sahabat yang selalu saling menyemangati, memberikan dukungan, bantuan, kritik sekaligus menjadi teman seperjuangan yang berbagi suka dan duka selama masa perkuliahan.
12. Keluarga besar Manajemen Pemasaran Pariwisata yang menjadi teman, sahabat, kakak senior dan junior yang selalu menyemangati, memberikan dukungan, bantuan, kritik dan saran selama masa perkuliahan
13. Sahabat-sahabat terbaik Nuur Al Qodar Nafisah Andini, S.Par., Witha Pratiwi, S.Par., Nilotika Ismawati, Tiara Ajeng, Dinda Febby Pertiwi, Muchamad Maskhur, Afrinza Adis Trima, Amd.Par, Muhamad Ridwan, Muhammad Hamdan, Charlee Yan, Pradipta Teguh Mariady, Nurul Ginaya Syahnaz, S.Par., dan Nurcholis Majid yang selalu memberikan semangat, dukungan, bantuan yang tak pernah henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman-teman terbaik Chintya Garnesh, Dhyta Yuni Lestari S.Par., Fuji Nur Fitriani S.Par., Martha Lia Nisa, Jenni Meriani, S.Par., Sumiati, Rizky Ramadhan, Putri Mutiara, yang selalu memberikan semangat, dukungan, bantuan yang tak pernah henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

15. Teman-teman KKN Fajar Wijaya Kusuma, Muhamad Fahri, Ghina Nisrina, Muhammad Syaefuddin, Wildan, Alifia Batami, Rizka, Ahmad Salahudin, Winda Nurhikmah Nia, Yusti Nurindah yang selalu memberikan semangat, motivasi dan doa pada saat persiapan seminar proposal dan dalam penyelesaian skripsi ini.
16. Keponakan-keponakan serta kakak ipar yang selalu memberikan hiburan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
17. Sanak saudara yang telah memberikan dukungan, doa dan motivasinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Secara khusus bagi kedua orang tua terbaik di dunia, Ibu Hj. Asnani dan Bapak H. Akman yang selalu memberikan cinta yang tulus, selalu menyematkan namaku dalam setiap doanya, kasih sayang yang tidak pernah putus, dukungan, kritik, saran, semangat yang besar kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan ini. Kakak tercinta Siti Zulaika, Sania, Athoillah, S.Kom., Siti Wahyuni, S.Kes., Khusnul Khotimah, Uswatun Khasanah, Miftahul Jinnan, SE., yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi. Terimakasih banyak atas segala pengorbanan, doa terbaik yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, semangat, motivasi dan dukungan terbesar, menghibur, menjadi pahlawan terbaik dan mendidik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih banyak atas segala dukungan yang tiada henti. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan pahala, karunia serta Rahmat-Nya yang tiada henti. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Bandung, Oktober 2016

Penulis

Muhammad Luthfi.