

ABSTRAK

Muhammad Luthfi (1202910), “Pengaruh *Airport Service Quality* terhadap *Airport Experience* dengan *Airport Impression* sebagai Variabel Intervening” (Survei terhadap penumpang di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang), di bawah bimbingan Dr. Lili Adi Wibowo, S.Sos., S.Pd., MM dan Yeni Yuniawati, S.Pd., MM. (Graham, 2104; de Nouffville dan Odoni, 2003, dalam walanchalee, 2015: 1)

Faktor pendorong seperti deregulasi bandara tahun 1990-an menciptakan komersialisasi, privatisasi dan deregulasi di industri penerbangan dan hal tersebut juga merupakan sebuah faktor yang menyebabkan meningkatnya jumlah penumpang pesawat udara dan mendorong bandara untuk mengadopsi filosofi manajemen bisnis untuk pengoprasiannya. Faktor tersebut mendorong sebuah bandara untuk memberikan pengalaman dan kesan yang positif kepada penumpangnya sebagai upaya dalam menciptakan sebuah kenyamanan dan kunjungan ulang dimasa depan karena bandara merupakan sebuah “pintu gerbang” dari sebuah kota, serta bandara merupakan sebuah titik awal dalam menciptakan citra tentang suatu kota tersebut karena hal yang pertama wisatawan lihat akan menciptakan sebuah “*Hello Effect*” yaitu menilai sebuah kota tersebut dari apa yang mereka lihat pertama kali. Penelitian redha widarsyah (2013) menunjukkan bahwa *airport service quality* memberikan pengaruh positif kepada pengalaman dan kesan bandara (*airport experience and impression*), *airport service quality* lebih menekankan kepada bandara dan predictor yang lebih tepat untuk digunakan dalam memecahkan masalah dari penelitian ini dengan objek bandara. *Airport service quality* mampu menampung beberapa prediktor lain seperti *servicescape* dan *physical environment* karena telah termasuk ke dalam dimensi *Airport service quality* dari Fodness dan Murray (2007). Dalam penelitian ini variabel independen (X) yang digunakan yaitu *airport service quality* dengan dimensi *function*, *interaction* dan *diversion*. Variabel intervening (Y) yaitu *airport impression* serta *airport experience* sebagai variabel dependen (Z). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif dengan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 responden yaitu penumpang yang berada di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dengan penarikan yang digunakan yaitu *quota sampling* dengan kuesioner sebagai alat penelitian. Teknik analisis data dan uji hipotesis yang digunakan adalah analisis jalur (*path*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *airport service quality* berpengaruh terhadap *airport experience* dan pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung melalui *airport impression*.

Kata Kunci: *Airport Service Quality*, *Airport Impression*, *Airport Experience*, Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang

ABSTRACT

Muhammad Lutfi (1202910), "The Influence of Airport Service Quality towards Airport Experience with Airport Impression as an Intervening Variable" (A survey of passengers at the international airport Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang), under the guidance of Dr. Lili Adi Wibowo, S. Sos., S.Pd., MM and Yeni Yuniawati, S.Pd., MM.

Driving factors such as the deregulation of the airport in the 1990's create commercialization, privatization and deregulation in the aviation industry and it is also a factor that led to the increasing number of air passengers and encourages airports to adopt a philosophy of business management for its operation. These factors encourage an airport to provide experience and a positive impression to the passengers in an effort to create a comfort and revisited in the future because an airport is a "gateway" of a city and the airport is a starting point in creating the image of a city because the first thing travelers see will create a "Hello Effect" of assessing a city of what they see first. Redha Wisharsyah's study (2013) showed that the airport service quality provide a positive influence on airport experiences and impressions, airport service quality more emphasis on airports and predictors is more appropriate for use in solving the problem of this research with the object of the airport. Airport service quality is able to accommodate some other predictors such as servicescape and physical environment because it has been included into the airport service quality dimensions from Fodness and Murray (2007). In this study, the independent variable (X) used is an airport service quality with the dimensions of function, interaction and diversion. Intervening variable (Y) is an airport impression as well as the airport experience as the dependent variable (Z). This type of research is descriptive verification method is explanatory survey and cross sectional approach. The sample in this study as many as 90 respondents ie passengers who were on the International Airport Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang with withdrawals used that quota sampling with the questionnaire as a research tool. Data analysis techniques and test hypothesis is path analysis (path). The results showed that the effect on the airport service quality airport experience and the direct effect is greater than the indirect effect through the airport impression.

Keywords: Airport Service Quality, Airport Impression, Airport Experience, Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang