

DAFTAR ISI

Hal.

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR HAK CIPTA.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 Konsep Pariwisata	14
2.1.2 Konsep Manajemen Pemasaran.....	16
2.1.3 Konsep Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	18
2.1.4 Konsep Komunikasi Pemasaran (<i>Marketing Communication</i>)	20
2.1.5 Konsep <i>Marketing Communication Mix</i>	21
2.1.6 Konsep <i>Mobile Marketing</i>	22
2.1.6.1 Konsep <i>Mobile Application</i>	24
2.1.6.2 Konsep <i>Mobile Application</i> di Bandara	25
2.1.7 Konsep Kepuasan Konsumen	
2.1.7.1 Definisi Kepuasan Konsumen	26
2.1.7.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	32
2.1.7.3 Konsep Kepuasan pada <i>Mobile Application</i>	36

2.1.7.4 Dimensi Kepuasan Konsumen	39
2.1.8 Pengaruh <i>Mobile Application</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	40
2.1.9 Hasil Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian	40
2.2 Kerangka Pemikiran	42
2.3 Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Objek Penelitian	46
3.2 Metode Penelitian	47
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian yang Digunakan	47
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	47
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	55
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	56
3.2.4.1 Populasi	56
3.2.4.2 Sampel	57
3.2.4.3 Teknik Sampling	58
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	59
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reabilitas	60
3.2.6.1 Pengujian Validitas	60
3.2.6.2 Pengujian Reabilitas	65
3.3 Teknik Analisis Data	67
3.3.1 Rancangan Analisis Data	67
3.3.1.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif	67
3.3.1.2 Rancangan Analisis Data Verivikatif	67
3.3.1.3 Analisis Regresi Berganda	68
3.3.1.4 Uji Asumsi Regresi	69
3.3.1.5 Analisis Korelasi	70
3.3.1.6 Koefisien Determinasi	70
3.3.2 Pengujian Hipotesis	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Profil Perusahaan dan Pengguna <i>Mobile App Indonesia Airport</i> Bandara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta	73
4.1.1 Profil Perusahaan	73
4.1.2 Sejarah Perusahaan	75
4.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan	76
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	76

4.1.5	Karakteristik Responden Pengguna <i>Mobile App Indonesia Airport</i>	Hal.
4.1.5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
4.1.5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tempat Tinggal	78
4.1.5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	79
4.1.5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	80
4.1.5.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	80
4.1.5.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Per Bulan	81
4.1.5.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Terakhir Ke Bandara	82
4.1.5.8	Pengalaman Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung Ke Bandara	83
4.1.5.9	Pengalaman Responden Berdasarkan Tahu Atau Tidaknya Mengenai <i>Mobile App Indonesia Airport</i>	84
4.1.5.10	Pengalaman Responden Berdasarkan Ketertarikan Mengunduh <i>Mobile App Indonesia Airport</i>	85
4.1.5.11	Pengalaman Responden Berdasarkan Fitur <i>Mobile App Indonesia Airport</i> yang Sering Digunakan	86
4.2	Pelaksanaan <i>Mobile Application</i> di Bandara Internasional Soekarno-Hatta	87
4.2.1	Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Image Perception</i> di Bandara Internasional Soekarno-Hatta	88
4.2.2	Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Information</i> di Bandara Internasional Soekarno-Hatta	90
4.2.3	Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Cross Selling</i> di Bandara Internasional Soekarno-Hatta	92
4.2.4	Tanggapan Pengguna Terhadap <i>WOM (Word of Mouth)</i> di Bandara Internasional Soekarno-Hatta	93
4.2.5	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Mobile Application</i> di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta	95
4.3	Pelaksanaan <i>User Satisfaction</i> di Bandara Internasional Soekarno-Hatta	97

4.3.1	Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Efficiency</i> di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.....	Hal.
4.3.2	Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Affect</i> di Bandara Internasional Soekarno-Hatta	98
4.3.3	Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Helpfulness</i> di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.....	100
4.3.4	Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Controllability</i> di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.....	101
4.3.5	Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Learnability</i> di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.....	103
4.3.6	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pengguna Terhadap <i>User Satisfaction</i> di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta.....	104
4.4	Pengaruh <i>Mobile Application</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i> di Bandara Internasional Soekarno-Hatta	106
4.4.1	Hasil Analisis Regresi Berganda	106
4.4.1.1	Hasil Uji Asumsi Normalitas	106
4.4.1.2	Hasil Uji Asumsi Heteroskedetisitas	109
4.4.1.3	Hasil Uji Asumsi Linearitas	111
4.4.1.4	Hasil Uji Asumsi Autokorelasi.....	111
4.4.1.5	Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas.....	112
4.4.1.6	Model Persamaan Linear Regresi Berganda Pengaruh <i>Mobile Application</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	113
4.4.2	Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi	114
4.4.3	Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji f)	115
4.4.4	Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t)	117
4.5	Implikasi Hasil Temuan Penelitian	119
4.5.1	Temuan Bersifat Teoritik	119
4.5.2	Temuan Penelitian Bersifat Empirik	120
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		122
5.1	Kesimpulan.....	122
5.2	Rekomendasi	123
DAFTAR PUSTAKA		vi
Lampiran-lampiran		
Riwayat Hidup		

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1 Jumlah Kedatangan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Tahun 2012-2016	2
Tabel 1.2 Jumlah Penumpang Domestik di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta Tahun 2012-2016.....	5
Tabel 1.3 Jumlah Penumpang Internasional di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta Tahun 2012-2016	6
Tabel 1.4 Jumlah Penumpang Domestik dan Internasional di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta Tahun 2012-2016.....	6
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu Dan Orisinalitas Penelitian.....	41
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	48
Tabel 3.2 Jenis Dan Sumber Data Penelitian	56
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	62
Tabel 3.4 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	64
Tabel 3.5 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian.....	66
Tabel 4.1 Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Image Perception</i> Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta	88
Tabel 4.2 Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Information</i> Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta	90
Tabel 4.3 Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Cross Selling</i> Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta	92
Tabel 4.4 Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Wom (Word Of Mouth)</i> Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta	94
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Mobile Application</i> Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta	95
Tabel 4.6 Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Efficiency</i> Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta	97
Tabel 4.7 Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Affect</i> Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta	99
Tabel 4.8 Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Helpfulness</i> Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta	100

	Hal.
Tabel 4.9 Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Controllability</i> Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta	102
Tabel 4.10 Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Learnability</i> Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta	103
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pengguna Terhadap <i>User Satisfaction</i> Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta	104
Tabel 4.12 Uji Asumsi Normalitas Dengan Menggunakan Rumus Kolmogrov-Smirnov	109
Tabel 4.13 Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas	110
Tabel 4.14 Hasil Uji Asumsi Linearitas	111
Tabel 4.15 Hasil Uji Asumsi Autokorelasi	112
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas	113
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	115
Tabel 4.18 Hasil <i>Output</i> Anova	116
Tabel 4.19 Hasil Uji (T) Secara Parsial Menggunakan SPSS.....	117

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1.1 Diagram Ulasan Penumpang di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta.....	8
Gambar 1.2 Diagram Ulasan Penumpang Mengenai <i>Flight Screen</i> + <i>PA</i> di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta	9
Gambar 1.3 Presentase Tingkat Kepuasan Informasi di Bandara Soekarno- Hatta Jakarta	10
Gambar 2.1 <i>An Expectancy Disconfirmation Approach To Satisfaction</i>	31
Gambar 2.2 Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan	35
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Mobile Application</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	43
Gambar 2.4 Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Mobile Application</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	44
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	73
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Perusahaan	77
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Gambar 4.4 karakteristik responden berdasarkan Asal Tempat Tinggal	79
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	79
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	80
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	81
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku	82
Gambar 4.9 Pengalaman Responden Berdasarkan Waktu Terakhir ke Bandara.....	83
Gambar 4.10 Pengalaman Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung ke Bandara.....	84
Gambar 4.11 Pengalaman Responden Berdasarkan Tahu Atau Tidaknya Mengenai <i>Mobile Application Indonesia Airport</i>	85
Gambar 4.12 Pengalaman Responden Berdasarkan Ketertarikan Mengunduh <i>Mobile Application Indonesia Airport</i>	86
Gambar 4.13 Pengalaman Responden Berdasarkan Fitur <i>Mobile App</i> Yang Sering Digunakan.....	87

	Hal.
Gambar 4.14 Variabel <i>Mobile Application</i> Pada Garis Kontinum	96
Gambar 4.15 Variabel <i>User Satisfaction</i> Pada Garis Kontinum.....	106
Gambar 4.16 Histogram Dependent Variabel <i>User Satisfaction</i> Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.....	107
Gambar 4.17 <i>Normal Probability Plots</i>	108
Gambar 4.18 Hasil Uji Asumsi Heteroskedestisitas	110

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 3 *Coding* Profil Responden
- Lampiran 4 *Coding* Pengalaman Responden
- Lampiran 5 *Coding* Hasil Penelitian *Mobile Application*
- Lampiran 6 *Coding* Hasil MSI Penelitian *Mobile Application*
- Lampiran 7 *Coding* Hasil Penelitian *User Satisfaction*
- Lampiran 8 *Coding* Hasil MSI Penelitian *User Satisfaction*
- Lampiran 9 Hasil Output SPSS
- Lampiran 10 *Screenshoot App* dan *Google Form*
- Lampiran 11 Lembar Progress Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12 Curriculum Vitae