

ABSTRAK

Fauziah Hanum, 1401746, “Pengaruh *Smart Tourism Technology* Terhadap *Passenger Satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta (Survey terhadap *passenger* di Bandara Internasional Soekarno Hatta)”, di bawah bimbingan HP. Diyah Setiyorini, MM dan Oce Ridwanudin, SE., MM.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari *smart tourism technology* terhadap *passenger satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah *smart tourism technology* yang terdiri dari beberapa sub dimensi yaitu *informativeness*, *accessibility*, *interactivity*, dan *personalization* serta yang menjadi variabel terikat (Y) adalah *passenger satisfaction*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner terhadap sejumlah responden. Kuesioner di distribusikan kepada 109 responden yang merupakan penumpang di Bandara Internasional Soekarno Hatta. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dengan menggunakan bantuan program IBM SPSS for Windows 23.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel *smart tourism technology* memberi pengaruh signifikan pada *passenger satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta. Namun secara terpisah hanya ada dua sub dimensi dari variabel *smart tourism technology* yang berpengaruh signifikan terhadap *passenger satisfaction*.

Kata kunci: *smart tourism technology*, *passenger satisfaction*, *airports*

v

Fauziah Hanum, 2018
**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP
PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO
HATTA (Survey terhadap *passenger* di Bandara Internasional
Soekarno Hatta)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

ABSTRAK

Fauziah Hanum, 1401746, “The Impact of Smart Tourism Technology on Passenger Satisfaction at Soekarno Hatta International Airport (A Survey on *passengers* of Soekarno Hatta International Airport)”, supervised by HP. Diyah Setiyorini, M.M. and Oce Ridwanudin, SE., M.M.

The study is aimed at finding out how the impact of *smart tourism technology* on *passenger satisfaction* of Soekarno Hata International Airport is. Th dependent variabel (X) of the study is *smart tourism technology* consisting of *informativeness*, *acesibility*, *interactivity*, and *personalization*. Meanwhile, the independent variable (Y) is *pasenger satisfaction*. The study applies purposive sampling involving 109 sampels. The data is collected through questionaires which then analyzed descriptively and verificatively throught multivariate regression. The result shows that simultaneously, smart tourism technology gives significant impact on passenger satisfaction of Soekarno Hatta International Airports. However, partialy, there were only two sub dimensions of *smart tourism techology* variables that gives significant impact on *passenger satisfaction*.

Keywords: *smart tourism technology, passenger satisfaction, airports*