

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN HAK CIPTA	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR	
UCAPAN TERIMA KASIH	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 LatarBelakang Penelitian	
1.2 RumusanMasalah	
1.3 TujuanPenelitian	
1.4 Kegunaan Penelitian	
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	
2.1.1 Konsep <i>Passenger Satisfaction</i>	
2.1.1.1 Konsep <i>Passenger Satisfaction</i> dalam <i>Customer Behaviour</i>	
2.1.1.2 Definisi <i>Passenger Satisfaction</i>	
2.1.1.3 Tipe-tipe <i>Satisfaction</i>	
2.1.1.4 Metode Pengukuran <i>Satisfaction</i>	
2.1.1.5 Model <i>Passenger Satisfaction</i>	
2.1.2 Konsep <i>Smart Tourism Technology</i>	
2.1.1.1 Konsep <i>Smart Tourism Technology</i> dalam <i>Marketing for Hospitality and Tourism</i>	

x

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

2.1.2.2	Konsep <i>Integrated Marketing Communication</i>
2.1.2.3	Konsep <i>Mobile Marketing</i>
2.1.2.4	Konsep <i>Smart Tourism Technology</i> sebagai implementasi <i>Mobile Marketing</i>
2.1.2.5	Definisi <i>Smart Tourism Technology</i>
2.1.2.6	Dimensi <i>Smart Tourism Technology</i>
2.1.2.7	Model <i>Smart Tourism Technology</i>
2.1.3	Pengaruh <i>Smart Tourism Technology</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>
2.1.4	Orisinalitas Penelitian
2.2	Kerangka Pemikiran
2.3	Hipotesis
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1	Objek Penelitian
3.2	Metode Penelitian
3.2.1	Jenis dan Metode Penelitian
3.2.2	Operasional Variabel
3.2.3	Jenis dan Sumber Data
3.2.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling
3.2.4.1	Populasi
3.2.4.2	Sampel
3.2.4.3	Teknik Sampling
3.2.4.5	Teknik Pengumpulan Data
3.3	Pengujian Validitas dan Reliabilitas
3.3.1	Hasil Pengujian Validitas
3.3.2	Hasil Pengujian Reliabilitas
3.4	Pengujian Hipotesis
3.4.1	Rancangan Analisis Deskriptif
3.4.2	Rancangan Analisis Verifikatif
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1	Profil Perusahaan, Karakteristik, dan Pengalaman Responden
4.1.1	Profil Perusahaan

4.1.1.1	Sejarah Perusahaan.....	
4.1.1.2	Produk dan Jasa yang Ditawarkan.....	
4.1.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	
4.1.2	Karakteristik Responden.....	
4.1.2.1	Keterkaitan Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Umur	
4.1.2.2	Keterkaitan Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan.....	
4.1.3	Pengalaman Responden.....	
4.1.3.1	Pengalaman Responden Berdasarkan Tingkat Keseringan Berkunjung ke Bandara	
4.1.3.2	Pengalaman Responden Berdasarkan Tujuan untuk Berkunjung.....	
4.1.3.3	Pengalaman Responden Berdasarkan Kemenarikan Tampilan Aplikasi.....	
4.1.3.4	Pengalaman Responden Berdasarkan Kelengkapan Fitur dalam Aplikasi.....	
4.1.3.5	Pengalaman Responden Berdasarkan Keterbantuan yang Dirasakan	
4.1.3.6	Pengalaman Responden Berdasarkan Ketertarikan untuk Mengunduh Aplikasi.....	59
4.1.3.7	Pengalaman Responden Berdasarkan Fitur yang Sering Digunakan	
4.1.3.8	Pengalaman Responden Berdasarkan Keinginan untuk Merekomendasikan.....	
4.2	Gambaran Pelaksanaan <i>Smart Tourism Technology</i> di Bandara Internasional Soekarno Hatta	
4.2.1	Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Informativeness</i> di Bandara Internasional Soekarno Hatta.....	
4.2.2	Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Accesibility</i> di Bandara Internasional Soekarno Hatta.....	

4.2.3	Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Interactivity</i> di Bandara Internasional Soekarno Hatta	
4.2.4	Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Personalization</i> di Bandara Internasional Soekarno Hatta	
4.2.5	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Smart Tourism Technology</i> di Bandara Internasional Soekarno Hatta	
4.3	Gambaran Pelaksanaan <i>Passenger Satisfaction</i> di Bandara Internasional Soekarno Hatta.....	
4.3.1	Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> di Bandara Internasional Soekarno Hatta	
4.3.2	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> di Bandara Internasional Soekarno Hatta	
4.4	Pengujian Hipotesis.....	
4.4.1	Hasil Uji Asumsi Normalitas.....	
4.4.2	Hasil Uji Asumsi Heterokedastistas	
4.4.3	Hasil Uji Asumsi Linearitas.....	
4.4.4	Hasil Uji Asumsi Autokorelasi	
4.4.5	Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas	
4.4.6	Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	
4.4.7	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	
4.4.8	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	
4.5	Model Persamaan Regresi Pengaruh <i>Smart Tourism Technology</i> Terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	
4.6	Impilikasi Hasil Temuan	
4.4.6.1	Temuan Bersifat Teoritis	
4.4.6.2	Temuan Bersifat Empiris.....	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	
5.2	Saran	
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN.....		

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP
PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNATIONAL SOEKARNO
HATTA (Survey terhadap penumpang di Bandara Internasional
Soekarno Hatta)**

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

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1.1	Data 5 Bandara Tersibuk di Indonesia Berdasarkan Penumpang Domestik Bulan Januari 2014-Februari 2018.....	3
1.2	Jumlah Penumpang Bandara Internasional Soekarno Hatta Tahun 2013-2017.....	4
2.1	Definisi <i>Passenger Satisfaction</i>	10
2.2	Definisi <i>Smart Tourism Technology</i>	17
2.3	Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	29
3.2	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	33
3.3	Jumlah Pengguna Aplikasi Indonesia Airports Mei 2017-Januari 2018.....	34
3.4	Hasil Pengujian Validitas.....	37
3.5	Hasil Pengujian Realibilitas.....	41
4.1	Keterkaitan Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Umur.....	54
4.2	Keterkaitan Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan.....	55
4.3	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Keseringan Berkunjung ke Bandara.....	56
4.4	Tanggapan Responden Terhadap Tujuan Berkunjung.....	57
4.5	Tanggapan Responden Terhadap Kemenarikan Aplikasi.....	58
4.6	Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Fitur.....	58
4.7	Tanggapan Responden Terhadap Keterbantuan yang Dirasakan.....	59

4.8	Tanggapan Responden Terhadap Ketertarikan untuk Mengunduh Aplikasi.....	60
4.9	Tanggapan Responden Terhadap Fitur yang Sering Digunakan.....	61
4.10	Tanggapan Responden Terhadap Keinginan Merekomendasikan.....	62
4.11	Tanggapan Pengguna Aplikasi Indonesia Airports Terhadap <i>Informativeness</i>	63
4.12	Tanggapan Pengguna Aplikasi Indonesia Airports Terhadap <i>Accesibility</i>	64
4.13	Tanggapan Pengguna Aplikasi Indonesia Airports Terhadap <i>Interactivity</i>	65
4.14	Tanggapan Pengguna Aplikasi Indonesia Airports Terhadap <i>Personalization</i>	66
4.15	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Smart Tourism Technology</i> di Bandara Internasional Soekarno Hatta.....	67
4.16	Tanggapan Pengguna Aplikasi Indonesia Airports Terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	70
4.17	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pengguna Terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> di Bandara Internasional Soekarno Hatta.....	72
4.18	Hasil Pengujian Asumsi Normalitas Menggunakan Kolomogrov-Smirnov.....	74
4.19	Hasil Pengujian Asumsi Heterokedastisitas.....	75
4.20	Hasil Pengujian Asumsi Linearitas.....	76
4.21	Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi.....	76
4.22	Hasil Pengujian Asumsi	77

	Multikolinearitas.....	
4.23	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi.....	78
4.24	Hasil Pengujian Korelasi.....	78
4.25	Hasil Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F).....	79
4.26	Hasil Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t).....	80

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1.1	Tanggapan Pengunjung Terhadap Bandara Internasional Soekarno Hatta.....	5
2.1	Model <i>Passenger Satisfaction</i>	14
2.2	Dimensi <i>Smart Tourism Technology</i>	19
2.3	Model <i>Smart Tourism Technology</i>	20
2.4	Kerangka Pemikiran <i>Smart Tourism Technology</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	25
2.5	Paradigma Pengaruh <i>Smart Tourism Technology</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	26
3.1	Regresi Berganda.....	44
4.1	Logo Perusahaan.....	49
4.2	Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura II.....	53
4.3	Variabel <i>Smart Tourism Technology</i> Pada Garis Kontinum.....	69
4.4	Variabel <i>Passenger Satisfaction</i> Pada Garis Kontinum.....	73