



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PENGARUH VARIABEL *SERVICESC*CAPE, *PERSONAL SERVICE* DAN *SERVICES* TERHADAP *PASSENGER SATISFACTION* MELALUI MEDIASI *PERCEIVED VALUE* DI TERMINAL 3 BANDARA SOEKARNO HATTA**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

ANGGRAINI GADIS DWI HAPSARI

55119120094

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2023**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH VARIABEL *SERVICESC*CAPE, *PERSONAL SERVICE* DAN *SERVIC*ES TERHADAP *PASSENGER SATISFACTION* MELALUI MEDIASI *PERCEIVED VALUE* DI TERMINAL 3 BANDARA SOEKARNO HATTA**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS

**MERCU BUANA**

**ANGGRAINI GADIS DWI HAPSARI**

**55119120094**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2023**

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh variabel *servicescape*, *Personal service* dan *services* terhadap *passenger satisfaction* melalui mediasi *perceived value* di terminal 3 Bandara Soekarno Hatta. Sampel penelitian ini adalah sebanyak 240 orang, teknik pengambilan sampel melalui dengan teknik sampling probability simple random sampling. Analisis dan pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan SEM dengan software PLS versi 3.0. Hasil pengujian hipotesis *Servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived value*. *Servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Passenger Satisfaction*. *Personal service* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived value*. *Personal service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Passenger satisfaction*. *Services* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived value*. *Services* tidak berpengaruh positif dan significant terhadap *Passenger Satisfaction*. *Perceived value* berpengaruh positif dan *significant* terhadap *passenger satisfaction*. *Perceived value* merupakan partial mediator antara *servicescape* terhadap *passenger satisfaction*. *Perceived value* tidak memediasi *personal service* terhadap *passenger satisfaction*. *Perceived value* merupakan full mediator antara *services* terhadap *passenger satisfaction*

*Kata Kunci: Servicescape, Personal Services, Services, Passenger satisfaction, Perceived value.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of servicescape, personal service and services variables on passenger satisfaction through perceived value mediation at terminal 3 of Soekarno Hatta Airport. The sample of this research is 240 people, the sampling technique is using simple random sampling probability sampling technique. Analysis and testing of the research hypothesis using SEM with PLS software version 3.0. The results of testing the Servicescape hypothesis have a positive and significant effect on perceived value. Servicescape has a positive and significant effect on Passenger Satisfaction. Personal service has no positive and significant effect on Perceived value. Personal service has a positive and significant effect on passenger satisfaction. Services have a positive and significant effect on Perceived value. Service has no positive and significant effect on Passenger Satisfaction. Perceived value has a positive and significant effect on passenger satisfaction. Perceived value is a partial mediator between servicescape and passenger satisfaction. Perceived value does not mediate personal service on passenger satisfaction. Perceived value is a full intermediary between service and passenger satisfaction.*

*Keywords: Servicescape, Personal Services, Services, Passenger satisfaction, Perceived value.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh variabel *servicescape*, *Personal service* dan *services* terhadap *Passenger satisfaction* melalui mediasi *perceived value* di terminal 3 Bandara Soekarno – Hatta

Bentuk Thesis : Penelitian

Nama : Anggraini Gadis Dwi Hapsari

NIM : 55119120094

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan,  
Pembimbing

  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
DR Alugoro Mulyowahyudi, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, S.E., M.Si

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Lenny C Nawangsari, M.M

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Pengaruh variabel *servicescape*, *Personal service* dan *services* terhadap *Passenger satisfaction* melalui mediasi *perceived value* di terminal 3 Bandara Soekarno – Hatta

Bentuk Thesis : Penelitian / Kajian Masalah

Nama : Anggraini Gadis Dwi Hapsari

NIM : 55119120094

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan hasil karya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang sudah disahkan dengan surat keputusan program studi Magister Manajemen Program Studi Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lainnya. Semua informasi data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Tangerang, 2022



(Anggraini Gadis D.H)

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : ANGGRAINI GADIS DWI HAPSARI  
NIM : 55119120094  
Program Studi : MAGISTER MANAGEMENT

dengan judul

*“PENGARUH VARIABEL SERVICESCAPE, PERSONAL SERVICE DAN SERVICES TERHADAP PASSENGER SATISFACTION MELALUI MEDIASI PERCEIVED VALUE DI TERMINAL 3 BANDARA SOEKARNO HATTA”*

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 24/11/2022, didapatkan nilai persentase sebesar 20 %.

Jakarta, 28 November 2022

Administrator Turnitin

  
**Arie Pangudi, A.Md**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya dan untuk Rasul Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: “Pengaruh Variabel *Servicescape*, *Personal service* Dan *Services* Terhadap *Passenger Satisfaction* Melalui Mediasi *Perceived value* Di Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar MM pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini kepada:

1. Dr Alugoro Mulyowahyudi, MM selaku Dosen Pembimbing, Universitas Mercu Buana;
2. Dr. Lenny C Nawangsari, M.M, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Mercu Buana.
3. Suami, anak anak, orang tua dan keluarga yang memberikan dukungan baik waktu, motivasi serta doa yang sangat berharga.
4. Teman dan sahabat yang sudah memberikan bantuan moril dan materiil kepada saya.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Tangerang, 2022

**Anggraini Gadis**



## DAFTAR ISI

|  |            |
|--|------------|
| <b>ABSTRAK</b> .....   | <b>i</b>   |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | <b>ii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....   | <b>iii</b> |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....   | <b>iv</b>  |
| <b>PERNYATAAN SIMILARITY CHECK</b> .....   | <b>v</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....   | <b>xi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....   | <b>1</b>   |
| 1.1. Latar Belakang .....  | 1          |
| 1.2. Identifikasi masalah: .....   | 10         |
| 1.3. Rumusan masalah:.....   | 11         |
| 1.4. Tujuan Penelitian: .....  | 12         |
| 1.5. Kontribusi Penelitian.....  | 13         |
| 1.5.1. Kontribusi Praktis .....  | 13         |
| 1.5.2. Kontribusi Teoritis.....  | 13         |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN<br/>PENGEMBANGAN HIPOTESA</b> ..... | <b>14</b>  |
| 2.1. Kajian Teori.....   | 14         |
| 2.1.1. Consumer Behaviour .....  | 14         |
| 2.1.2. Service Quality .....   | 15         |
| 2.1.3. <i>Service Quality Airport</i> .....  | 15         |
| 2.1.4. Kepuasan Pelanggan .....  | 17         |
| 2.1.5. Perceived Value .....   | 18         |
| 2.1.6. <i>Servicescape</i> .....   | 20         |
| 2.1.7. <i>Personal service</i> .....   | 21         |
| 2.1.8. <i>Services</i> .....   | 22         |
| 2.2. Penelitian terdahulu.....   | 25         |
| 2.3. Pengembangan Hipotesis .....  | 35         |
| 2.3.1. Pengaruh <i>servicescape</i> terhadap <i>perceived value</i> .....            | 35         |
| 2.3.2. Pengaruh <i>servicescape</i> terhadap <i>passenger satisfaction</i> .....     | 35         |
| 2.3.3. Pengaruh <i>Personel Service</i> terhadap <i>perceived value</i> .....        | 36         |

|  |            |
|--|------------|
| 2.3.4. Pengaruh <i>Personel Service</i> terhadap <i>passenger satisfaction</i> .....                                       | 37         |
| 2.3.5. Pengaruh <i>Services</i> terhadap <i>perceived value</i> . ....   | 38         |
| 2.3.6. Pengaruh <i>Services</i> terhadap <i>passenger satisfaction</i> .....   | 38         |
| 2.3.7. Pengaruh <i>Perceived value</i> terhadap <i>passenger satisfaction</i> .....  | 39         |
| 2.3.8. Pengaruh mediasi <i>Perceived value</i> antara <i>Servicescape</i> terhadap<br><i>passenger satisfaction</i> .....  | 40         |
| 2.3.9. Pengaruh mediasi <i>Perceived value</i> terhadap <i>Personal service</i> dan<br><i>passenger satisfaction</i> ..... | 40         |
| 2.3.10. Pengaruh mediasi <i>perceived value</i> terhadap <i>services</i> dan <i>passenger</i><br><i>satisfaction</i> ..... | 41         |
| 2.3.11. Kerangka Konseptual.....   | 41         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>43</b>  |
| 3.1. Jenis Penelitian.....   | 43         |
| 3.2. Definisi dan Operasionalisasi variabel .....  | 43         |
| 3.2.1. Definisi Naratif .....  | 43         |
| 3.2.2. Operasionalisasi variabel .....   | 45         |
| 3.3. Waktu dan lokasi Penelitian .....   | 47         |
| 3.4. Populasi dan Sampel Penelitian .....  | 48         |
| 3.5. Metode penelitian .....   | 51         |
| 3.6. Metode Analisis data .....  | 52         |
| 3.6.1. Analisis Deskriptif .....   | 53         |
| 3.6.2. Uji Instrumen .....   | 53         |
| 3.6.3. Evaluasi Structural Model .....   | 55         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>60</b>  |
| 4.1. Gambaran Umum Lokasi Objek Penelitian.....  | 60         |
| 4.2. Analisa Data .....  | 61         |
| 4.2.1. Analisa Data Deskriptif .....   | 61         |
| 4.2.2. Hasil Analisis Data .....   | 74         |
| 4.3. Pembahasan Hasil Penelitian .....   | 91         |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>96</b>  |
| 5.1. Kesimpulan.....   | 96         |
| 5.2. Saran dan Implikasi.....  | 97         |
| 5.2.1. Saran .....   | 97         |
| 5.2.2. Keterbatasan penelitian.....  | 101        |
| <b>LAMPIRAN.....</b>   | <b>112</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Jumlah Penumpang 5 Bandara Terbesar di Indonesia Tahun 2016 – 2020.....   | 2  |
| Gambar 1.2 Jumlah Penumpang Terminal 3 Selama Pandemi .....  | 3  |
| Gambar 1.3 chart komplain penumpang T3 tahun 2018 – 2020.....  | 8  |
| Gambar 2.1 Model Service Quality .....   | 15 |
| Gambar 2.2 sumber: PassengerExpectation of Airport Service Quality.....  | 16 |
| Gambar 2.2 : Kerangka Konseptual .....   | 42 |
| Gambar 3.1 Traffic Penerbangan Terminal 3 .....  | 49 |
| Gambar 3.2 Pengaruh Variabel Mediasi .....   | 57 |
| Gambar 3.3 Analisa Hubungan Mediasi Parsial .....  | 58 |
| Gambar 3.4 Analisa Hubungan Mediasi Penuh .....  | 59 |
| Gambar 3.5 Analisa Hubungan Tidak Memediasi .....  | 59 |
| Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS .....   | 76 |
| Gambar 4.2 Struktur Model setelah dilakukan modifikasi .....   | 79 |
| Gambar 4.3 Gambar Test Perceived Value sebagai mediating/intervening antara servicescape dengan passenger Satisfaction ..... | 93 |
| Gambar 4.4 Perceived Value Sebagai Mediating antara personal service dengan passenger satisfaction.....                      | 94 |
| Gambar 4.5 Perceived value sebagai mediating antara services terhadap passenger satisfaction.....                            | 95 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Daftar Komplain dan Keluhan Penumpang Terminal 3.....                  | 7  |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....  | 25 |
| Tabel 3.1 Tabel Operasional .....  | 45 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....   | 61 |
| Tabel 4. 2 Analisa Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Servicescape</i> ..... | 64 |
| Tabel 4. 3 Analisa Jawaban Responden Terhadap Variabel Personal Service .....    | 66 |
| Tabel 4 4 Analisa Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Services</i> .....      | 68 |
| Tabel 4.5 Analisa Jawaban Responden Terhadap Variabel Perceived Value.....       | 70 |
| Tabel 4.6 Analisa Jawaban Responden Terhadap Variabel Satisfaction .....         | 72 |
| Tabel 4.7 Hasil Pengujian Konvergen Validity .....                               | 75 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Ave Forknel Larckel.....                                     | 77 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji HTMT.....  | 78 |
| tabel 4.10 Hasil Uji Forknell Larcker .....                                      | 80 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji HTMT .....  | 81 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Cross loading faktor .....                                  | 82 |
| Tabel 4.13 Hasil Pengujian Internal Consistency Relilability .....               | 83 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji R Square .....  | 84 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Q Square .....  | 85 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Multikoleniaritas.....                                      | 86 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Model Vit.....  | 87 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji F Square.....   | 87 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesa.....   | 89 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1 Wawancara dengan Unit Passenger Service..... | 112 |
| Lampiran 2 Wawancara dengan Unit Electrical .....       | 116 |
| Lampiran 3 Wawancara Dengan Unit Mechanical .....       | 118 |
| Lampiran 4 Kuesioner untuk Penumpang.....               | 119 |

