



**PENGARUH *AIRPORT SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTIONS* MELALUI MEDIASI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA BANDARA SOEKARNO HATTA TERMINAL 3**

**TESIS**

**ROSITA KURNIAWATI**

**55120120123**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**2023**



**PENGARUH *AIRPORT SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTIONS* MELALUI MEDIASI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA BANDARA SOEKARNO HATTA TERMINAL 3**

**TESIS**

**ROSITA KURNIAWATI**

**55120120123**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Airport Service Quality dan Perceived Value Terhadap Behavioral Intentions Melalui Mediasi Customer Satisfaction Pada Bandara Soekarno Hatta Terminal 3

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Rosita Kurniawati

NIM : 55120120123

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 01 Maret 2023

Mengesahkan,

Pembimbing



Dr. Yuli Harwani, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si

Ketua Program Studi Magister



Dr. Lenny C. Nawangsari, MM

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Rosita Kurniawati  
NIM : 55120120123  
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“ Pengaruh *Airport Service Quality* Dan *Perceived Value* Terhadap *Behavioral Intentions* Melalui Mediasi *Customer Satisfaction* Pada Bandara Soekarno Hatta Terminal 3 ”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 19 %.

Jakarta, 24 Januari 2023

Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh *Airport Service Quality* Dan *Perceived Value* Terhadap *Behavioral Intentions* Melalui Mediasi *Customer Satisfaction* Pada Bandara Soekarno Hatta Terminal 3

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Rosita Kurniawati

NIM : 55120120123

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 01 Maret 2023

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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.

Jakarta, 01 Maret 2023



Rosita Kurniawati

## ABSTRACT

This study examines the Effect of Airport Service Quality and Perceived Value on Behavioral Intentions, Through Customer Satisfaction Mediation at Terminal 3 of Soekarno Hatta Airport. This research is included in the type of quantitative research. The population in this study were all consumers or passengers who wanted to leave and return to their destination which was done through Soekarno Hatta Airport, at Terminal 3. 165 respondents made up the study's sample. The outcomes of this research show indication that Airport Service Quality has a positive and favorable outcome on Behavioral Intentions, Customer satisfaction has a positive and substantial impact on perceived value, perceived value has a positive and significant impact on perceived quality, and perceived quality has a positive and significant impact on behavioral intentions through customer satisfaction, and perceived value has a positive and significant impact on behavioral intentions through customer satisfaction. Suggestions for airports are to increase the level of customer satisfaction by paying more attention to airport facilities, so that the quality and costs that passengers get are balanced.

**Keywords:** Airport Service Quality, Perceived Value, Behavioral Intentions, and Customer Satisfaction



## ABSTRAK

Penelitian ini menguji Pengaruh Airport Service Quality dan Perceived Value terhadap Behavioral Intentions, Melalui Mediasi Customer Satisfaction pada Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen atau penumpang yang hendak berangkat dan pulang ke tempat tujuan dimana dilakukan melalui Bandara Soekarno Hatta, pada Terminal 3. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 165 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) *Airport Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intentions* (2) *Perceived Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intentions* (3) *Airport Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (4) *Perceived Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (5) *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intentions* (6) *Airport Services Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intentions* melalui *Customer Satisfaction* sebagai variable mediasi (7) *Perceived Value* berpengaruh positif serta signifikan terhadap *Behavioral Intentions* melalui *Customer Satisfaction* sebagai variable mediasi. Saran untuk Bandara yaitu dengan melakukan peningkatan tingkat kepuasan pelanggan dengan lebih memperhatikan fasilitas bandara, agar kualitas dan biaya yang di dapatkan penumpang seimbang.

**Kata kunci:** *Airport Service Quality, Perceived Value, Behavioral Intentions, dan Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Pengaruh *Airport Service Quality* dan *Perceived Value* terhadap *Behavioral Intentions* Melalui Mediasi *Customer Satisfaction* pada Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Dr. Yuli Harwani, MM selaku Dosen pembimbing Tesis yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya tesis ini. Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr.Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Dudi Permana, Ph.D, selaku ketua penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.
5. Dr. Adi Nurmahdi, MBA, selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
6. Jajaran manajemen PT Angkasa Pura II atas kesempatannya untuk penulis melakukan penelitian.



7. Seluruh Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
8. Teristimewa, keluarga tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

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. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 1 Maret 2023



UNIVERSITAS Rosita Kurniawati  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>                              | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>                          | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN SIMILIRATY CHECK.....</b>         | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>                          | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                   | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                    | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                             | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                 | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                               | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                              | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                            | <b>xvi</b>  |
| <b>BAB I.....</b>                                      | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                                | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian.....                    | 1           |
| 1.2. Identifikasi Masalah.....                         | 12          |
| 1.3. Rumusan Masalah.....                              | 13          |
| 1.4. Tujuan Penelitian.....                            | 14          |
| 1.5. Kontribusi Penelitian.....                        | 15          |
| 1.5.1. Kontribusi Praktis .....                        | 15          |
| 1.5.2. Kontribusi Teoritis .....                       | 15          |
| <b>BAB II.....</b>                                     | <b>17</b>   |
| <b>KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b> | <b>17</b>   |
| 2.1. Kajian Teori.....                                 | 17          |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.1.1. Perilaku Konsumen.....  | 18        |
| 2.1.2. Niat Perilaku (behavioral intentions).....  | 24        |
| 2.1.3. Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ).....  | 25        |
| 2.1.4. Kualitas Pelayanan Airport ( <i>Airport Service Quality</i> ).....  | 29        |
| 2.1.5. Persepsi Nilai ( <i>Perceived Value</i> ).....  | 30        |
| 2.2. Penelitian Terdahulu.....   | 31        |
| 2.3. Pengembangan Hipotesis.....   | 72        |
| 2.3.1. Kerangka Konseptual.....  | 72        |
| 2.3.2. Kerangka Konseptual Pengembangan Hipotesis.....   | 73        |
| <b>BAB III.....</b>  | <b>79</b> |
| <b>METODE PENELITIAN.....</b>  | <b>79</b> |
| 3.1. Desain Penelitian.....  | 79        |
| 3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....   | 79        |
| 3.2.1 Variabel Operasional Kualitas pelayanan airport ( <i>Airport Service quality</i> )<br>sebagai ( $X_1$ )..... | 79        |
| 3.2.2 Variabel Operasional Persepsi nilai ( <i>perception value</i> ) sebagai ( $X_2$ ).....                       | 81        |
| 3.2.3 Variabel Operasional Kepuasan Pelanggan ( <i>Satisfaction Customers</i> )<br>sebagai ( $Z$ ).....            | 82        |
| 3.2.4 Variabel Operasional <i>Behavioral Intentions</i> ( $Y_2$ ).....   | 84        |
| 3.3. Populasi dan Sampel.....  | 85        |
| 3.3.1. Populasi.....   | 85        |
| 3.3.2. Sampel.....   | 85        |
| 3.4. Metode Pengumpulan Data.....  | 86        |
| 3.4.1. Metode Pengumpulan Data Primer.....   | 86        |
| 3.4.2. Metode Pengumpulan Data Sekunder.....   | 87        |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
| 3.5.   | Metode Analisis Data.....  | 88        |
| 3.5.1  | Analisis Data Deskriptif.....  | 88        |
| 3.5.2  | Analisis dengan Smart PLS .....  | 88        |
| <b>BAB IV.....</b>                           |  | <b>92</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |  | <b>92</b> |
| 4.1  | Deskripsi Objek Penelitian.....  | 93        |
| 4.1.1  | Sejarah Singkat Perusahaan .....   | 92        |
| 4.1.2  | Visi dan Misi Perusahaan.....  | 93        |
| 4.2.   | Statistik Deskriptif.....  | 94        |
| 4.2.1  | Analisis Deskriptif Responden .....  | 95        |
| 4.2.2.1                                      | Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....   | 95        |
| 4.2.2.2                                      | Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....   | 96        |
| 4.2.2.3                                      | Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....   | 97        |
| 4.2.2.4                                      | Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....   | 98        |
| 4.2.2.5                                      | Deskripsi Responden Berdasarkan Tujuan Menggunakan .....   | 99        |
| 4.2.2.6                                      | Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Dalam Sebulan .....   | 100       |
| 4.2.2.7                                      | Deskripsi Responden Berdasarkan Intensitas Menggunakan Bandara .   | 101       |
| 4.2.2.8                                      | Deskripsi Responden Berdasarkan Terminal Yang Pernah di Kunjungi<br>.....                                      | 102       |
| 4.2.2.9                                      | Deskripsi Responden Berdasarkan Pernahkah anda menggunakan jasa<br>bandara selain bandara Soekarno Hatta ..... | 103       |
| 4.2.2  | Analisis Deskriptif Pertanyaan Kuesioner .....   | 104       |
| 4.2.2.1                                      | <i>Airport Service Quality</i> .....   | 105       |
| 4.2.2.2                                      | Persepsi Nilai ( <i>Perception Value</i> ).....  | 107       |
| 4.2.2.3                                      | Kepuasan Penumpang ( <i>Customer Satisfaction</i> ).....   | 109       |

|   |            |
|---|------------|
| 4.2.2.4 Niat Perilaku (Behavioral Intention).....                                 | 110        |
| 4.3. Hasil Uji Kualitas Data .....  | 112        |
| 4.3.1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model.....                             | 112        |
| 4.3.2 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....                            | 114        |
| 4.3.3. Hasil Pengujian <i>Descriminant Validity</i> .....                         | 119        |
| 4.3.4. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ) ..... | 123        |
| 4.3.4.1. Hasil Pengujian Nilai R-square .....                                     | 123        |
| 4.3.4.2. Hasil Pengujian Goodness of Fit Model.....                               | 125        |
| 4.3.4.3. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....                | 125        |
| 4.3.5. Pembahasan Hasil Penelitian.....   | 126        |
| <b>BAB V.....</b>   | <b>132</b> |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>   | <b>132</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....   | 132        |
| 5.2. Saran.....   | 134        |
| 5.2.1. Saran Bagi Perusahaan.....   | 135        |
| 5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya .....                                      | 136        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>137</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>144</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 1.1 Hasil Pre Study .....  | 9   |
| Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu .....   | 32  |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel <i>Airport Service Quality</i> .....  | 80  |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel <i>Perceived Value</i> .....  | 82  |
| Tabel 3.3 Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan ( <i>Satisfaction Customers</i> ) .                                  | 83  |
| Tabel 3.4 Operasional Variabel <i>Behavioral Intentions</i> .....  | 84  |
| Tabel 3.5 Skala Tipe Likert .....  | 87  |
| Tabel 4.1 Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 95  |
| Tabel 4.2 Persebaran Responden Berdasarkan Usia .....  | 96  |
| Tabel 4.3 Persebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan .....   | 97  |
| Tabel 4.4 Persebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....   | 98  |
| Tabel 4.5 Persebaran Responden Berdasarkan Tujuan Menggunakan .....  | 99  |
| Tabel 4.6 Persebaran Responden Berdasarkan Pendapatan Dalam Sebulan .....  | 100 |
| Tabel 4.7 Persebaran Responden Berdasarkan Intensitas Menggunakan .....  | 102 |
| Tabel 4.8 Persebaran Responden Berdasarkan Terminal Yang Pernah di .....   | 103 |
| Tabel 4.9 Persebaran Responden Berdasarkan Pernahkah anda menggunakan jasa bandara selain bandara Soekarno Hatta ..... | 104 |
| Tabel 4.10 Frekuensi dan Persentase Skor Variabel <i>Airport Service Quality</i> (X1) .....                            | 105 |
| Tabel 4.11 Frekuensi dan Persentase Skor Variabel Persepsi Nilai ( <i>Perceived Value</i> ) .....                      | 108 |
| Tabel 4.12 Frekuensi dan Persentase Skor Variabel Kepuasan Penumpang ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....            | 109 |



|  |     |
|--|-----|
| Tabel 4.13 Frekuensi dan Persentase Skor Variabel Niat Perilaku ( <i>Behavioral Intention</i> ) (Y)..... | 111 |
| Tabel 4.14 Hasil Pengujian Validasi Konvergen Airport Service Quality .....                              | 114 |
| Tabel 4.15 Hasil Pengujian Validasi Konvergen <i>Perception Value</i> .....                              | 116 |
| Tabel 4.16 Hasil Pengujian Validasi Konvergen <i>Customer Satisfaction</i> .....                         | 117 |
| Tabel 4.17 Hasil Pengujian Validasi Konvergen <i>Behavioral Intention</i> .....                          | 118 |
| Tabel 4.18 Hasil Pengujian Discriminant Validity ( <i>Cross loadings</i> ).....                          | 119 |
| Tabel 4.19 Hasil Pengujian AVE .....   | 121 |
| Tabel 4.20 Hasil Pengujian Discriminant Validity ( <i>Fornell Lacker Criterium</i> )..                   | 122 |
| Tabel 4.21 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....                | 123 |
| Tabel 4.22 Nilai R <sup>2</sup> Variabel Endogen .....   | 124 |
| Tabel 4.23 Hasil Pengujian Hipotesis .....   | 125 |
| Tabel 4.24 Nilai <i>Indirect Effect</i> .....  | 129 |

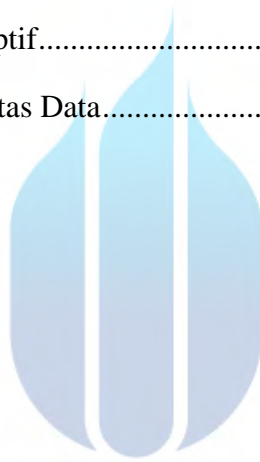


## DAFTAR GAMBAR

|   |     |
|---|-----|
| Gambar 1. 1 Bandara Soetta Behaviors-Connection .....   | 5   |
| Gambar 1. 2 Bandara Soekarno Hatta Result .....   | 6   |
| Gambar 1. 3 Trend Over Time-Overall Satisfaction.....   | 7   |
| Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....   | 19  |
| Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual .....   | 73  |
| Gambar 4.1 Model Nilai Antar Konstruk dan Dimensi Model Penelitian<br>menggunakan SmartPLS 3.0 .....            | 113 |
| Gambar 4.2 Hasil kalkulasi model pengukuran (Outer Model) Variabel Airport<br>Service Quality .....             | 115 |
| Gambar 4.3 Hasil kalkulasi model pengukuran (Outer Model) Variabel <i>Perception</i><br><i>Value</i> .....      | 117 |
| Gambar 4.4 Hasil kalkulasi model pengukuran (Outer Model) Variabel <i>Customer</i><br><i>Satisfaction</i> ..... | 118 |
| Gambar 4.5 Hasil kalkulasi model pengukuran (Outer Model) Variabel<br><i>Behavioral Intention</i> .....         | 119 |
| Gambar 4.6 Model koefisien jalur t <i>statistics structural</i> model penelitian.....                           | 126 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1 Surat Pengisian Kuesioner Penelitian..... | 182 |
| Lampiran 2 Data Responden.....                       | 182 |
| Lampiran 3 Hasil Kuesioner .....                     | 183 |
| Lampiran 4 Analisa Deskriptif.....                   | 183 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Kualitas Data.....              | 183 |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA