

Analisis pengaruh lingkungan fisik bandara terhadap passenger delight dan kepuasan penumpang dengan moderasi identitas nasional. Studi kasus: Terminal 3 Ultimate Bandara Internasional Soekarno-Hatta = The Effects of airport physical environment on passenger delight and satisfaction with moderating effect of national identity. Study case: Terminal 3 Ultimate Soekarno-Hatta International Airport

Reza Arfirstyo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20456739&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh lingkungan fisik dari Terminal 3 Ultimate Bandara Internasional Soekarno-Hatta terhadap passenger delight dan kepuasan penumpang dengan moderasi identitas nasional pada bandara. Penelitian ini menggunakan metode PLS-SEM untuk menguji besarnya signifikansi positif antara lingkungan fisik dengan passenger delight, lingkungan fisik dengan kepuasan penumpang, passenger delight dengan kepuasan penumpang, dan peranan efek moderasi identitas nasional. Penelitian menggunakan data sampel dari orang yang pernah mengalami keberangkatan, kedatangan, maupun transit di Terminal 3 Ultimate sebanyak 185 sampel.

Dengan menggunakan data sampel tersebut, penelitian menghasilkan temuan bahwa lingkungan fisik bandara berpengaruh positif terhadap passenger delight dan kepuasan penumpang, namun peranan efek moderasi dari identitas nasional belum terlihat signifikansi pengaruhnya. Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan penumpang akan sedikit lebih tinggi ketika penumpang merasakan passenger delight.

The study aims to find out the effects of physical environment from Terminal 3 Ultimate Soekarno Hatta International Airport on passenger delight and passenger satisfaction with moderating effect of national identity on the airport. This study uses PLS SEM method for data analysis to find out the significance levels of physical environment with passenger delight, physical environment with passenger satisfaction, passenger delight with passenger satisfaction, and the role of moderating effect national identity. The research uses sample data of passenger who had experienced departure, arrival, or layover in Terminal 3 Ultimate, involving 185 participants.

According to that, the research found that airport physical environment has positive effects on passenger delight and satisfaction, but the moderating effect of national identity significance levels has no effect. The study also concluded that the significance levels of satisfaction within the passenger is slightly higher if the passenger feel delighted.