

Peningkatan kepuasan konsumen dan penambahan nilai konsumen bandar udara melalui inovasi servis = Increasing customer satisfaction and customer value enhancement through service innovation

Akbar Chinindio Ibrahim Noor, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20466799&lokasi=lokal>

Abstrak

Peran bandar udara yang tidak hanya terbatas pada layanan transportasi udara, namun dapat berperan mendorong perekonomian melalui peningkatan konektivitas antar wilayah yang mendorong pertumbuhan bisnis dan juga melalui sektor pariwisata, menunjukkan pentingnya meningkatkan keunggulan kompetitif bandara dimana salah satu caranya adalah melalui peningkatan customer value. Skripsi ini membahas mengenai pengaruh peningkatan kepuasan konsumen terhadap penambahan nilai konsumen bandar udara dengan adanya inovasi pelayanan bandar udara, dimana pelayanan bandar udara diukur dengan menggunakan faktor aksesibilitas, pemeriksaan keamanan, dan fasilitas terminal di bandar udara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan konsumen dapat meningkatkan customer value, dimana adanya inovasi pelayanan dapat memperkuat hubungan antara kepuasan konsumen dan customer value ini.

.....

The role of airport is not only limited to air transportation services, but also to support one 39 s economic growth though region connectivity that boosts business and tourism. These roles demonstrate the importance of increasing airport competitive advantage, which one of the ways is increasing airport customer value. This thesis discusses the effect of increase in airport customer satisfaction on customer value through service innovation, where service innovation is measured using three variables airport accessibility, security check, and terminal facilities. The result of the study shows relationship between customer satisfaction and customer value, where service innovation strengthen the relationship between customer satisfaction and customer value.