

TESIS

**PENGARUH *PASSENGER AIRPORT EXPERIENCE* TERHADAP
AIRPORT IMAGE DI BANDAR UDARA SYAMSUDIN NOOR
BANJARMASIN**

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada
Program Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat



Oleh :

**ANDI MUHAMMAD FARIZ MAPPASESSU
NIM. 2120318310001**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2024

TESIS

**PENGARUH *PASSENGER AIRPORT EXPERIENCE* TERHADAP
AIRPORT IMAGE DI BANDAR UDARA SYAMSUDIN NOOR
BANJARMASIN**

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada
Program Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat



Oleh :

**ANDI MUHAMMAD FARIZ MAPPASESSU
NIM. 2120318310001**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL TESIS : *PENGARUH PASSENGER AIRPORT EXPERIENCE*
TERHADAP AIRPORT IMAGE DI BANDAR
UDARA SYAMSUDIN NOOR BANJARMASIN

N A M A : ANDI MUHAMMAD FARIZ MAPPASESSU

N I M : 2120318310001

Pembimbing,



Dr. Nuril Huda, SE., M.M
NIP. 197210211999031002

Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat



Dr. Meiske Claudia, S.E, M.M
NIP.197210102003122002

Tanggal Lulus: 29 Januari 2024

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *PASSENGER AIRPORT EXPERIENCE* TERHADAP
AIRPORT IMAGE DI BANDAR UDARA SYAMSUDIN NOOR
BANJARMASIN**

TESIS

OLEH

**ANDI MUHAMMAD FARIZ MAPPASESSU
NIM.2120318310001**

Telah dipertahankan di depan tim penguji tesis dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M) pada tanggal : 29 Januari 2024

Pembimbing,



**Dr. Nuril Huda, SE., M.M
NIP. 197210211999031002**

Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat



**Dr. Meiske Claudia, S.E., M.M
NIP.197210102003122002**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah **TESIS** saya yang berjudul “**PENGARUH PASSENGER AIRPORT EXPERIENCE TERHADAP AIRPORT IMAGE DI BANDAR UDARA SYAMSUDIN NOOR BANJARMASIN**”

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini yang disebutkan dalam sumber kutipan dandaftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah **TESIS** ini dapat dibuktikan terdapat unsur unsur **PLAGIASI**, saya bersedia **TESIS** ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (**M.M.**) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (**UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70**).

Banjarmasin, Januari 2024



(**Andi Muhammad Fariz Mappasessu**)

NIM. 2120318310001

ABSTRAK

Andi Muhammad Fariz Mappasessu (2024), Pengaruh *Passenger Airport Experience* terhadap *Airport Image* di Bandar Udara Syamsudin Noor Banjarmasin

Pembimbing: Nuril Huda

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh *Passenger Airport Experience* sebagai proses dan *Passenger Airport Experience* sebagai fenomena terhadap *Airport Image* melalui *Passenger Airport Experience Outcome* di Bandar Udara Syamsudin Noor Banjarmasin

Metode penelitian ini menggunakan kuesiner dengan 251 penumpang di bandar udara Syamsudin Noor Banjarmasin sebagai sampel total. Pengukuran variabel menggunakan teknik Skala Likert dengan skala bobot dari 1 sampai 5. Untuk mengetahui korelasi antara variabel X1 dan X2 terhadap Variabel Y melalui variabel Z1, Z2, Z3, dan Z4 menggunakan teknik analisa *structural equation modeling (SEM)* menggunakan program SmartPLS3.0.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Passenger Airport Experience* sebagai proses berpengaruh positif terhadap persepsi, emosi, memori dan fairness serta *Passenger Airport Experience* sebagai fenomena berpengaruh positif terhadap terhadap persepsi, emosi, memori dan *fairness*. adapun Persepsi, emosi, memori, dan fairness berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Airport Image*

Kata Kunci : *Passenger Airport Experience*, *Airport Image*, persepsi, emosi, memori, *fairness*, *Airport*

ABSTRACT

Andi Muhammad Fariz Mappasessu (2024), *The Influence of Passenger Airport Experience on the Airport Image at Syamsudin Noor Airport Banjarmasin*. Advisor: Nuril Huda

Keywords: *Passenger Airport Experience, Airport Image, perception, emotion, memory, fairness, Structural Equation Modeling*

The aim of this study was to analyze the effect of Passenger Airport Experience as a process and Passenger Airport Experience as a phenomenon on Airport Image through Passenger Airport Experience Outcome at Syamsudin Noor Airport Banjarmasin.

This research method used a questionnaire with 251 passengers at Syamsudin Noor Banjarmasin airport as a total sample. Measurement of variables used the Likert Scale technique with a scale from 1 to 5. To determine the correlation between variables X1 and X2 against Variable Y through variables Z1, Z2, Z3, and Z4 used structural equation modeling (SEM) analysis technique, and processed with SmartPLS3.0 program.

The test results showed that Passenger Airport Experience as a process had a positive effect on perception, emotion, memory and fairness and Passenger Airport Experience as a phenomenon had a positive effect on perception, emotion, memory and fairness. Perception, emotion, memory, and fairness had a positive and significant effect on Airport Image.

Banjarmasin, May 29, 2024

Approved by:

Head of Language Center



Dr. Jumariati, M. Pd.

NIP. 197608062001122002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini berjudul “PENGARUH *PASSENGER AIRPORT EXPERIENCE* TERHADAP *AIRPORT IMAGE* DI BANDAR UDARA SYAMSUDIN NOOR BANJARMASIN”. Penyelesaian tesis ini tentu tidak terlepas dari berbagai dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi secara langsung ataupun tidak langsung, maka dari itu turut dicuapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bahri, SE., M.Si. sebagai Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Ibu Dr. Meiske Claudia, S.E, M.M sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat
3. Bapak Dr. Nuril Huda, SE., MM sebagai pembimbing utama yang telah memberikan waktu dan tenaganya dalam membimbing untuk penyusunan tesis ini
4. Ibu. Dr. RR. Yulianti Prihatiningrum, S.E., M.Si sebagai ketua penguji tesis yang memberikan pengarahan serta masukan perbaikan dalam penyusunan tesis ini
5. Ibu Dr. Tinik Sugiati, S.Pd., M.M. sebagai anggota penguji tesis yang telah memberikan masukan untuk penyempurnaan tesis ini
6. Seluruh dosen dan staf administrasi pascasarjana Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan bantuan serta kemudahan kepengurusan administratif selama penulisan dan penyusunan tesis
7. Istri dan anak-anak tercinta yang telah memberikan dorongan dan sebagai penyemangat dalam menyelesaikan studi program pascasarjana
8. Kedua orang tua, serta saudara-saudara yang telah memberikan doa serta motivasi dalam penyelesaian tesis

9. Bapak General Manager Bandar Udara Syamsudin Noor Banjarmasin yang telah memberikan izin belajar serta motivasi untuk terus mengembangkan diri
10. Seluruh rekan-rekan Magister Manajemen yang telah saling mendukung dan melalui perjuangan bersama-sama

Diharapkan tesis ini dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen serta bermanfaat bagi adik-adik junior yang akan menempuh pendidikan pascasarjana program studi Magister Manajemen

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Banjarmasin, Januari 2024

Hormat saya



Andi Muhammad Fariz Mappasessu

NIM 2120318310001

DAFTAR ISI

	Hal
SAMPUL DALAM	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 <i>Strategic Experiential Marketing</i>	13
2.1.2 <i>Passenger Airport Experience</i>	15
2.1.3 <i>Airport Image</i>	21
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	23
BAB III MODEL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	26
3.1 Model Penelitian.....	26
3.2 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB IV METODE PENELITIAN.....	29
4.1 Jenis dan Tempat Penelitian.....	29
4.2 Unit Analisis.....	30
4.3 Pengumpulan Data.....	30
4.3.1 Populasi dan Sampel.....	30
4.3.2 Teknik Sampling.....	31
4.4 Variabel dan Definisi Operasional.....	31
4.4.1 Variabel Penelitian.....	31
4.4.2 Definisi Operasional.....	32

4.5 Pengukuran Penelitian.....	36
4.6 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian.....	37
4.6.1 <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	37
4.6.2 <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	38
4.7 Pengumpulan Data	39
4.8 Metode Analisis Data	40
4.8.1 Analisis Deskriptif.....	40
4.8.2 Evaluasi Model (Uji Pengaruh Antar Variabel).....	40
4.8.3 Uji Model Hipotesa	42
 BAB V HASIL PENELITIAN.....	 44
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
5.1.1 Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin.....	44
5.1.2 Visi dan Misi PT. Angkasa Pura 1	45
5.2 Karakteristik Responden	45
5.2.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	46
5.2.2 Karakteristik berdasarkan usia	46
5.2.3 Karakteristik berdasarkan tujuan utama penerbangan.....	47
5.2.4 Karakteristik berdasarkan ketibaan di bandara	48
5.2.5 Karakteristik berdasarkan aktifitas selama menunggu keberangkatan	49
5.2.6 Karakteristik Berdasarkan Pengeluaran Konsumsi di Bandara.....	50
5.3 Uji Instrumen Penelitian.....	51
5.3.1 <i>Outer Model</i>	51
5.3.2 <i>Inner Model</i>	56
5.3.3 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	63
5.3.4 Uji Hipotesis Penelitian.....	70
5.3.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
5.4 Implikasi Hasil Penelitian	93
5.4.1 Implikasi Teoritis.....	93
5.4.2 Implikasi Manajerial.....	96
5.5 Keterbatasan Penelitian	97
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	 98
6.1 Kesimpulan.....	98
6.2 Saran.....	99

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
1.1	Rekap Keluhan Penumpang Januari 2023 – November 2023	8
2.1	Indikator <i>Passenger Airport Experience</i> sebagai proses dan penjelasan.....	17
2.2	Indikator <i>Passenger Airport Experience</i> sebagai fenomena dan penjelasan.....	19
2.3	<i>Passenger Airport Experience Outcome</i> dan penjelasan	20
2.4	Indikator Airport Image dan penjelasan.....	21
4.1	Indikator Penelitian.....	33
4.2	Pemberian Jawaban Kuesioner	34
4.3	Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	35
5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Utama Penerbangan	45
5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Ketibaan di Bandara	46
5.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Aktifitas Sebelum Keberangkatan.....	47
5.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Selama di Bandara.....	48
5.7	Tabel Indikator Validitas dan <i>Convergent Validity (AVE)</i>	50
5.8	Tabel <i>Construct Reliability (Cronbach's alpha dan composite reliability)</i>	52
5.9	Tabel <i>Heterotrait Monotrait (HTMT)</i>	53
5.10	Tabel <i>Collinearity Assessment</i>	54
5.11	Tabel <i>Coefficient of Determination (R²)</i>	55
5.12	Tabel <i>Predictive Relevance (Q²)</i>	57
5.13	Tabel <i>Effect Size (f²)</i>	58
5.14	Distribusi Jawaban Terhadap Variabel <i>Passenger Airport Experience</i> Proses	62
5.15	Distribusi Jawaban Terhadap Variabel <i>Passenger Airport Experience</i> Fenomena....	63
5.16	Distribusi Jawaban Terhadap Variabel Persepsi.....	64
5.17	Distribusi Jawaban Terhadap Variabel Emosi.....	65
5.18	Distribusi Jawaban Terhadap Variabel Memori	65
5.19	Distribusi Jawaban Terhadap Variabel <i>Fairness</i>	66
5.20	Distribusi Jawaban Terhadap Variabel <i>Airport Image</i>	67
5.21	Tabel Uji Hipotesis pengaruh langsung model penelitian	69
5.22	Probabilitas Pengambilan Keputusan Hipotesis Pengaruh X1 Terhadap Z1	72
5.23	Probabilitas Pengambilan Keputusan Hipotesis Pengaruh X1 Terhadap Z2	74
5.24	Probabilitas Pengambilan Keputusan Hipotesis Pengaruh X1 Terhadap Z3	76
5.25	Probabilitas Pengambilan Keputusan Hipotesis Pengaruh X1 Terhadap Z4	78
5.26	Probabilitas Pengambilan Keputusan Hipotesis Pengaruh X2 Terhadap Z1	79
5.27	Probabilitas Pengambilan Keputusan Hipotesis Pengaruh X2 Terhadap Z2	81

5.28	Probabilitas Pengambilan Keputusan Hipotesis Pengaruh X2 Terhadap Z3	82
5.29	Probabilitas Pengambilan Keputusan Hipotesis Pengaruh X2 Terhadap Z4	84
5.30	Probabilitas Pengambilan Keputusan Hipotesis Pengaruh Z1 Terhadap Y	85
5.31	Probabilitas Pengambilan Keputusan Hipotesis Pengaruh Z2 Terhadap Y	87
5.32	Probabilitas Pengambilan Keputusan Hipotesis Pengaruh Z3 Terhadap Y	88
5.33	Probabilitas Pengambilan Keputusan Hipotesis Pengaruh Z4 Terhadap Y	89

DAFTAR GAMBAR

1.1	Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan.....	2
1.2	Ranking Bandar Udara Syamsudin Noor menurut <i>Airporthehelp</i>	5
1.3	Dekorasi Pohon Ulin dalam meningkatkan keunikan daerah di bandara	6
1.4	Penampilan tarian khas daerah di Bandar Udara Syamsudin Noor	7
2.1	<i>Framework Passenger Airport Experience</i>	16
2.2	Alur proses pelayanan penumpang Bandara Syamsudin Noor.....	17
3.1	Kerangka Konseptual.....	24
4.1	Uji Model Hipotesis Awal.....	40
5.1	Hasil Perhitungan <i>Outer Model Analisis Jalur Penelitian</i>	49
5.2	Hasil Uji Penelitian.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

No		Halaman
I	Tabel Pengembangan Instrumen Penelitian	101
II	Kuesioner Penelitian.....	105
III	Karakteristik Responden dan Jawaban Responden	107
IV	Hasil Olah Data SMARTPLS	113