



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH SERVICE DELAYS (PENUNDAAN LAYANAN) TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION DENGAN REAKSI EMOSIONAL SEBAGAI PEMEDIASI PADA MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR DI KOTA BANDA ACEH

ABSTRACT

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh service delay terhadap behavioral intentions dengan reaksi emosional sebagai pemediator. Studi empiris dilakukan pada Maskapai Penerbangan Lion Air di Kota Banda Aceh menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian, yang mana sampel pada penelitian ini yaitu sebesar 100 orang. Nonprobability Sampling digunakan sebagai teknik pengambilan sampel dengan metode Purposive Sampling. Metode HLM (Hierarchical Linear Modelling) digunakan sebagai metode analisis data dengan menggunakan software IBM SPSS 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa service delay berpengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intentions, service delay berpengaruh positif dan signifikan terhadap reaksi emosional, reaksi emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intentions dan selain itu diperoleh hasil bahwa reaksi emosional memediasi pengaruh service delay terhadap behavioral intentions.

Kata Kunci : Service Delay (Penundaan Layanan), Reaksi Emosional, dan Behavioral Intentions.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service delay to behavioral intentions with emotional reactions as a mediating. The empirical study conducted at Lion Air Airlines in Kota Banda Aceh used a questionnaire as a research instrument, which samples in this study of 100 people. Nonprobability sampling is used as a sampling technique with Purposive Sampling. Methods HLM (Hierarchical Linear Modelling) is used as a method of data analysis using software IBM SPSS 22. These results indicate that the service delay positive and significant impact on behavioral intentions, service delay significantly and positively related to emotional reactions, emotional reactions have a positive and significant effect on behavioral intentions and in addition showed that the emotional reactions mediate effect on service delay to behavioral intentions.