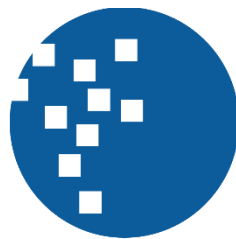


**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNAAN *ELECTRONIC CUSTOMS
DECLARATION* (ECD) DENGAN PENDEKATAN *EXPECTATION
DISCONFIRMATION MODEL* (EDM) DI SOEKARNO HATTA
INTERNATIONAL AIRPORT (SHIA)**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

TESIS

Armando Joseph Suah Meliala

0000063144

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2023**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNAAN *ELECTRONIC CUSTOMS
DECLARATION (ECD)* DENGAN PENDEKATAN *EXPECTATION
DISCONFIRMATION MODEL (EDM)* DI SOEKARNO HATTA
INTERNATIONAL AIRPORT (SHIA)**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

TESIS

Laporan Proyek Penelitian Akademis
Diajukan sebagai Tugas Akhir dalam Rangka
Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen (M.M.)
Pada Program Studi Magister Manajemen Teknologi, UMN

Armando Joseph Suah Meliala

00000063144

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI
FAKULTAS BISNIS**

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2023

i

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Electronic Customs Declaration (ECD) dengan Pendekatan Expectation Disconfirmation Model (EDM) di Soekarno Hatta International Airport (SHIA), Armando Joseph Suah Meliala, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Armando Joseph Suah Meliala

Nomor Induk Mahasiswa : 00000063144

Program studi : Magister Manajemen Teknologi

Tesis dengan judul:

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNAAN *ELECTRONIC CUSTOMS DECLARATION* (ECD) DENGAN PENDEKATAN *EXPECTATION DISCONFIRMATION MODEL* (EDM) DI SOEKARNO HATTA INTERNATIONAL AIRPORT (SHIA)

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan Tesis maupun dalam penulisan laporan Tesis, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 19 Juni 2023



Armando Joseph Suah Meliala

UMM
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis dengan judul

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNAAN *ELECTRONIC CUSTOMS DECLARATION* (ECD) DENGAN PENDEKATAN *EXPECTATION DISCONFIRMATION MODEL* (EDM) DI SOEKARNO HATTA INTERNATIONAL AIRPORT (SHIA)

Oleh

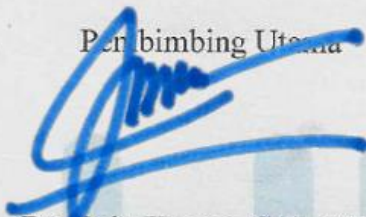
Nama : Armando Joseph Suah Meliala
NIM : 00000063144
Program Studi : Magister Manajemen Teknologi
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Tesis Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 05 Juni 2023

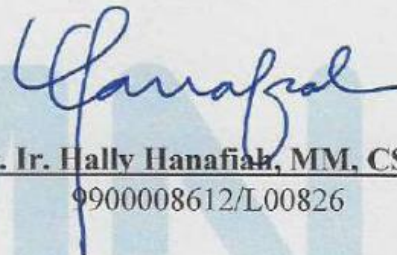
Pembimbing Utama



Dr. Prio Utomo, S.T., MPC

0321057504/066167

Pembimbing Pendamping



Dr. Ir. Hally Hanafiah, MM, CSCA

9900008612/L00826

Ketua Program Studi
Magister Manajemen Teknologi



Dr. Prio Utomo, S.T., MPC

0321057504/066167

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis dengan judul

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PENGUNAAN *ELECTRONIC CUSTOMS DECLARATION* (ECD) DENGAN
PENDEKATAN *EXPECTATION DISCONFIRMATION MODEL* (EDM) DI
SOEKARNO HATTA INTERNATIONAL AIRPORT (SHIA)

Oleh

Nama : Armando Joseph Suah Meliala
NIM : 00000063144
Program Studi : Magister Manajemen Teknologi
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Selasa, 20 Juni 2023
Pukul 15.00 s/d 17.00 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Dr. Ir. Kristianus Ade Sudiyono, S.T., MM
0312116803/ L00793

Penguji Ahli



Hendra Gunawan, S.Sos., MSi, MIT

Pembimbing Utama



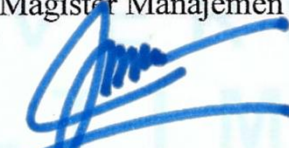
Dr. Prio Utomo, S.T., MPC
0321057504/066167

Pembimbing Pendamping



Dr. Ir. Hally Hanafiah, MM, CSCA
9900008612/L00826

Ketua Program Studi
Magister Manajemen Teknologi



Dr. Prio Utomo, S.T., MPC
0321057504/066167

iv

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Armando Joseph Suah Meliala

NIM : 00000063144

Program Studi : Magister Manajemen Teknologi

Fakultas : Bisnis

Jenis Karya : *Tesis/Skripsi/Laporan Magang (*coret salah satu)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNAAN *ELECTRONIC CUSTOMS DECLARATION (ECD)* DENGAN PENDEKATAN *EXPECTATION DISCONFIRMATION MODEL (EDM)* DI SOEKARNO HATTA INTERNATIONAL AIRPORT (SHIA)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 05 Juni 2023

Yang menyatakan,



Armando Joseph Suah Meliala

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Tesis ini dengan judul: “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan *Electronic Customs Declaration (ECD)* dengan Pendekatan *Expectation Disconfirmation Model (EDM)* di Soekarno Hatta International Airport (SHIA)**” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Program Studi Manajemen Teknologi Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Dr. Prio Utomo, S.T., MPC., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara dan sebagai Pembimbing pertama yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
4. Dr. Ir. Hally Hanafiah, MM, CSCA, sebagai Pembimbing kedua yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan atas terselesainya tesis ini.
5. Kepada Pimpinan Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta, Gatot Sugeng Wibowo.
6. Para dosen Magister Manajemen Teknologi Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama studi yang dijalankan oleh penulis.
7. Para responden penelitian yang memiliki peran besar dalam memberikan jawaban pada proses pengumpulan data dan penyelesaian tesis ini.

8. Orang Tua, adik, dan keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan moral dan material, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
9. Istri dan anak tercinta, Cinthya Ratu Sekarwangi dan Bianca Cornelia Maheswari Meliala, yang telah memberikan banyak cinta, perhatian, dukungan, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
10. Teman-teman kelompok 4 Semester 1, kelompok 2 Semester 2, dan kelompok PKM: Luh Mulyasih, Gilang Prasatya, Agung Tri Wibowo, Meidiana Triani, Ronald William Marbun, Alif Pohan, Yoanita Rianti, Rumpoko Hadi, Stanno Yudha Putra, Ari Sandi Robert, Daniel, Ezra Joshua, Felix, Hadi Purnama, Thomas Galang Prasetyo, Shara Yosevina, Christoforus Chandra Dewanto, dan Ridhony Marisson Hasudungan Hutasoit, atas kerja sama dan perjuangannya dalam satu tahun menjalankan studi bersama penulis.
11. Rekan-rekan Magister Manajemen Teknologi *Batch 5* yang telah berjuang bersama-sama serta memberikan dukungan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
12. Rekan-rekan kerja di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C Soekarno Hatta yang telah memberikan dukungan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi, bagi para pembaca.

Tangerang, 05 Juni 2023


Armando Joseph Suah Meliala

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNAAN *ELECTRONIC CUSTOMS
DECLARATION (ECD)* DENGAN PENDEKATAN
EXPECTATION DISCONFIRMATION MODEL (EDM) DI
SOEKARNO HATTA INTERNATIONAL AIRPORT (SHIA)**

(Armando Joseph Suah Meliala)

ABSTRAK

Soekarno Hatta International Airport (SHIA) merupakan salah satu bandara internasional terbesar di Indonesia. Jumlah penumpang kedatangan internasional di SHIA pada tahun 2022 mencapai 3.518.429 orang meningkat 446,60% dibanding tahun 2021 sejumlah 643.688 orang, dimana mereka wajib memberitahukan barang bawaannya melalui *Customs Declaration (CD)*. Dengan adanya transformasi digital di Kementerian Keuangan, berbagai instrumen didorong menjadi digital untuk akuntabilitas dan peningkatan kualitas layanan termasuk untuk CD. Selain CD konvensional (formulir kertas), saat ini Bea Cukai juga memberlakukan CD berbasis elektronik atau *Electronic Customs Declaration (ECD)*. Namun sejak diterapkan pada Juli 2022, muncul berbagai keluhan baik secara lisan kepada petugas di lapangan, maupun keluhan secara tulisan berupa teknis pengisian ECD (83,14%), jaringan internet dan sistem yang tidak stabil (12,83%), dan keluhan lainnya. Meningkatnya keluhan karena ketidakpuasan penumpang terhadap penerapan ECD. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang untuk menggunakan ECD dengan pendekatan *Expectation Disconfirmation Model (EDM)*. Penelitian ini dilakukan dengan metode *cross-sectional quantitative* menggunakan *purposive sample* dengan 209 responden. Analisis data menggunakan *Partial-Least Square Structural Equation Model* untuk menganalisis berbagai hubungan antara variabel di dalam kerangka penelitian yang dikembangkan dari penelitian sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Perceived Disconfirmation* memiliki pengaruh terbesar terhadap *Customer Satisfaction*, diikuti oleh variabel *Effort Expectancy* dan *System Quality*. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan ECD lebih baik dari yang diharapkan, sehingga ekspektasi penumpang terkonfirmasi.

Kata kunci: *Expectation, System Quality, Disconfirmation, Satisfaction, Customs Airport*

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING SATISFACTION WITH
USING ELECTRONIC CUSTOMS DECLARATION (ECD) WITH
THE EXPECTATION DISCONFIRMATION MODEL (EDM)
APPROACH AT SOEKARNO HATTA INTERNATIONAL
AIRPORT (SHIA)**

(Armando Joseph Suah Meliala)

ABSTRACT (English)

Soekarno Hatta International Airport (SHIA) is one of the largest international airports in Indonesia. The number of passengers with international arrivals at SHIA in 2022 reached 3,518,429 people, an increase of 446.60% compared to 2021 of 643,688 people, where they are required to declare their luggage through Customs Declaration (CD). Due to the digital transformation in the Ministry of Finance, various instruments are encouraged to be digitalized for accountability and improved service quality including for CDs. In addition to conventional CDs (paper forms), Customs currently also applies electronic-based CDs or Electronic Customs Declaration (ECD). However, since its implementation in July 2022, various complaints have emerged both verbally to officers in the field, as well as complaints in writing in the form of technical ECD filling (83.14%), unstable internet networks and systems (12.83%), and other complaints. The increase in complaints is caused by passenger dissatisfaction with the implementation of the ECD. The purpose of this study is to analyze the factors affecting passenger satisfaction with using ECD with the Expectation Disconfirmation Model (EDM) approach. This research was conducted using cross-sectional quantitative method using purposive sample with 209 respondents. Data analysis used Partial-Least Square Structural Equation Model to analyze various relationships between variables in the research framework developed from previous research. The results showed that the Perceived Disconfirmation variable had the greatest influence on Customer Satisfaction, followed by the Effort Expectancy and System Quality variables. This shows that the implementation of ECD is better than expected, so that passenger expectations are confirmed.

Keywords: *Expectation, System Quality, Disconfirmation, Satisfaction, Customs Airport*

M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT (English)	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4. Batasan Masalah Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Tinjauan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. <i>Expectation Disconfirmation Model</i> (EDM).....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. <i>Effort Expectancy</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. <i>System Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.5. <i>Perceived Disconfirmation</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.6. <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.

2.3.	Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.4.	Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.1.	Hubungan <i>Effort Expectancy</i> dengan <i>System Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.2.	Hubungan <i>Effort Expectancy</i> dengan <i>Perceived Disconfirmation</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.3.	Hubungan <i>System Quality</i> dengan <i>Perceived Disconfirmation</i> ...	Error! Bookmark not defined.
2.4.4.	Hubungan <i>Effort Expectancy</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> melalui <i>Perceived Disconfirmation</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.5.	Hubungan <i>System Quality</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> melalui <i>Perceived Disconfirmation</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.6.	Hubungan <i>Effort Expectancy</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.7.	Hubungan <i>Perceived Disconfirmation</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.8.	Hubungan <i>System Quality</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB III	METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1.	Paradigma Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2.	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.	Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.	Analisis Data <i>Pre-Test</i>	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.1.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.2.	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.3.	Analisis Data <i>Main-Test</i>	Error! Bookmark not defined.
3.6.3.1.	Perancangan Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.6.3.2.	Perancangan Model Struktural (<i>Inner Model</i>) ...	Error! Bookmark not defined.
3.7.	Hasil Analisis Data <i>Pre-Test</i>	Error! Bookmark not defined.

3.7.1. Hasil Pengujian Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.2. Hasil Pengujian Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
4.1.3. Karakteristik Responden berdasarkan Latar Belakang Pendidikan Terakhir	Error! Bookmark not defined.
4.1.4. Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Pengisian ECD Saat Melakukan Perjalanan Dari Luar Negeri	Error! Bookmark not defined.
4.1.5. Karakteristik Responden berdasarkan Lokasi Pengisian ECD	59
4.2. Analisis Statistik Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.2.2. Hasil Analisis <i>Outer Model</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.1. Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.2. Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>)..	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.3. <i>Internal Consistency Reliability</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.3. Hasil Analisis <i>Inner Model</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.1. Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.2. Pengujian <i>Effect Size</i> (f^2)	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.3. Pengujian Koefisien Jalur	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.4. Pengujian Mediasi	Error! Bookmark not defined.
4.3. Pembahasan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1. Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> dengan <i>System Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
4.3.2. Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Perceived Disconfirmation</i>	Error! Bookmark not defined.
4.3.3. Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Perceived Disconfirmation</i>	Error! Bookmark not defined.
4.3.4. Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> dengan Mediasi <i>Perceived Disconfirmation</i>	Error! Bookmark not defined.
4.3.5. Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> dengan Mediasi <i>Perceived Disconfirmation</i>	Error! Bookmark not defined.

4.3.6. Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
4.3.7. Pengaruh <i>Perceived Disconfirmation</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
4.3.8. Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	90
4.4. Pembahasan Variabel	Error! Bookmark not defined.
4.4.1. Variabel <i>Effort Expectancy</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.2. Variabel <i>System Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.3. Variabel <i>Perceived Disconfirmation</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.4. Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	99
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Hasil Pengujian Validitas Data <i>Pre-Test</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Hasil Pengujian Reliabilitas Data <i>Pre-Test</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif dan Distribusi Frekuensi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Hasil Pengukuran Validitas Konvergen	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Hasil Pengukuran Nilai <i>Cross Loading</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Hasil Pengukuran <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Hasil Pengukuran <i>Heterotrait Monotrait Ratio</i> (HTMT)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Hasil Pengukuran Reliabilitas.....	69

Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian <i>Effect Size</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Koefisien Jalur	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Mediasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Variabel EE	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Hasil Statistik Variabel SQ	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Hasil Statistik Variabel PD	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Hasil Statistik Variabel CS	99



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Penumpang Kedatangan Internasional di SHIA	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 2 Jumlah Penerbangan Dari Luar Negeri di SHIA.....	2
Gambar 1. 3 Alur Proses Kedatangan Penumpang Internasional Di SHIA Selama Pandemi COVID-19.....	3
Gambar 1. 4 Persentase Kategori Keluhan Penumpang Kedatangan Internasional Periode Juli-Desember 2022	7
Gambar 2. 1 <i>Customs Declaration</i> (CD).....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 <i>Electronic Customs Declaration</i> (ECD)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 3 <i>Expectation Disconfirmation Model</i> (Van Ryzin, 2004)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 4 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Model Penelitian dengan SmartPLS4	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Latar Belakang Pendidikan Terakhir	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Pengisian ECD Saat Melakukan Perjalanan Dari Luar Negeri	59
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Lokasi Pengisian ECD .	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 6 Hasil Analisis Perancangan Model Struktural	Error! Bookmark not defined.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A - FORM KUESIONER.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN B - HASIL DATA RESPONDEN ...	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN C - HASIL PENGOLAHAN DATA PENGUJIAN VALIDITAS	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN D - HASIL PENGOLAHAN DATA PENGUJIAN RELIABILITAS	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN E - HASIL TURNITIN	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN F - KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN G - CURRICULUM VITAE	Error! Bookmark not defined.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA