

BAB V

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1. Data Umum Responden

Pada penelitian ini kuesioner diberikan kepada 125 responden, kuesioner diberikan kepada para pengguna bandar udara Sentani khususnya pada jalur keberangkatan penumpang. Data responden yang telah didapatkan kemudian diolah dan hasilnya digunakan untuk memberikan penjelasan tentang latar belakang responden. Pengolahan data informasi responden ditulis dalam bentuk tabel dengan menulis data yang telah diisi oleh responden yaitu sebagai berikut.

1. Jenis kelamin responden.
2. Usia responden.
3. Pekerjaan responden.
4. Tujuan perjalanan responden.

Jumlah responden sebanyak 125 yang diperoleh menggunakan perhitungan dengan metode *non probability sampling* dengan rumus *hair et al* dalam Hair Joseph (2010) yaitu lima kali dari jumlah variabel yang akan dianalisis. Oleh karena itu jumlah sampel dapat dirumuskan dengan :

$$N = n \times (5) \text{observasi} \quad (5-1)$$

Keterangan :

N = jumlah sampel

n = jumlah pertanyaan = 25

5 observasi = asumsi bahwa setiap variabel mempunyai 5 pertanyaan

5.1.1. Jenis kelamin responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, terdiri dari dua kelompok, yaitu kelompok laki-laki dan perempuan. Penelitian ini tidak bertujuan untuk mencari perbedaan antara responden laki-laki dan perempuan sehingga jumlah antara responden laki-laki dan perempuan tidak harus sama. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin merupakan gambaran responden berjenis kelamin laki-laki atau perempuan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.1. Jumlah Responden Berdasarkan Kategori Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	58	46,40 %
2	Perempuan	67	53,60 %
	Total	125	100%

Dari Tabel 5.1 di atas, menunjukkan bahwa 53,60 % responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini disebabkan karena berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan jumlah responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak yang merespon dan mengembalikan kuesioner.

5.1.2. Usia responden

Karakteristik responden berdasarkan usia responden terbagi menjadi 4 yaitu usia < 15 tahun, 15-25 tahun, 25-35 tahun, dan > 35 tahun. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.2. Jumlah Responden Berdasarkan Kategori Usia

No.	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1	< 15 tahun	2	1,60 %
2	15 – 25 tahun	17	13,60%
3	25 – 35 tahun	37	29,60%
4	> 35 tahun	69	55,20%
	Total	125	100%

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa 84,80 % responden terbanyak dengan usia produktif mulai dari 25-35 tahun dan diatas 35 tahun, sedangkan sisanya adalah 15,20 % yaitu responden yang berusia dibawah 25 tahun. Penelitian dilakukan pada hari kerja sehingga mayoritas responden adalah orang yang akan melakukan perjalanan dinas atau bisnis ke luar kota dan pada umumnya mereka berusia produktif mulai dari 25 tahun sampai dengan diatas 35 tahun.

5.1.3. Pekerjaan responden

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden terbagi menjadi 4 yaitu pelajar/mahasiswa, PNS, swasta, dan lain-lain.. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.3. Jumlah Responden Berdasarkan Kategori Pekerjaan

No.	Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase
1	Pelajar/mahasiswa	7	5,60%
2	PNS	75	60%
3	Swasta	30	24%
4	Lain-lain	13	10,40%
Total		125	100%

Dari tabel di atas diketahui bahwa 60% responden bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 24% responden adalah karyawan swasta. Hal ini berkaitan dengan Tabel 5.2. yaitu lebih dari 80% responden berusia produktif dimana pada umumnya responden bekerja sebagai PNS dan sebagian kecilnya adalah karyawan swasta.

5.1.4. Tujuan perjalanan

Karakteristik responden berdasarkan tujuan perjalanan merupakan gambaran responden berdasarkan tujuan keberangkatannya yang terbagi menjadi 4 yaitu, sekolah/kuliah, bisnis/dinas, wisata, dan lain-lain. Untuk lebih

jelasan dapat dilihat pada tabel berikut.

5.4. Jumlah Responden Berdasarkan Kategori Tujuan Perjalanan

No.	Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase
1	Sekolah/ kuliah	6	4,80%
2	Bisnis/ dinas	72	57,60%
3	Wisata	31	24,80%
4	Lain-lain	16	12,80%
Total		125	100%

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden yang bertujuan untuk melakukan perjalanan dinas lebih dari 50%. Data ini sesuai dengan Tabel 5.3. yang menunjukkan bahwa 60% responden bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), yang mana PNS sering mendapat tugas atau perjalanan dinas ke luar kota.

5.2. Analisis Tingkat Pelayanan Fasilitas Bandar Udara

Untuk menganalisis tingkat pelayanan fasilitas pada jalur keberangkatan bandar udara Sentani, maka dilakukan perhitungan dan dibandingkan dengan persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat bandar udara dalam beberapa aspek, yaitu sebagai berikut:

1. *Kerb*/ batas keberangkatan.

Lebar *kerb* keberangkatan untuk jumlah penumpang waktu sibuk di bawah 100 orang adalah 5 m dan 10 m untuk jumlah penumpang waktu sibuk diatas 100 orang. Secara umum panjang *kerb* keberangkatan adalah panjang bagian depan yang bersisian dengan jalan dari bangunan terminal tersebut. Pada waktu sibuk rata-rata penumpang di terminal keberangkatan bandar udara Sentani terdapat 1085 penumpang dalam sehari. Data penumpang rata-rata tersebut diperoleh dari menjumlahkan penumpang dalam seminggu selama waktu sibuk yaitu pukul

07.00-08.00 dan dilanjutkan dengan mencari rata-rata perharinya, seperti yang dijelaskan pada Tabel 5.5.

Tabel 5.5. Jumlah Penumpang Waktu Sibuk

No	Maskapai	Kode	Tipe Pesawat	Jadwal	Hari							Kapasitas	
					1	2	3	4	5	6	7		
1	Lion Air	JT-794	737-800	7:00									189
2	Trigana	IL-251	ATR 42-200	7:00									50
3	Garuda	GA-7655	ATR 72-600	7:00									70
4	Susi Air	SI-931	Pilatus PC-6	7:05									8
5	Trigana	IL-271	ATR 72-500	7:20									72
6	Wings Air	IW-1644	ATR 72-500	7:30									72
7	Garuda	GA-656	737-800NG	7:30									162
8	Wings Air	IW-1629	ATR 72-500	7:30									72
9	Trigana	IL-229	ATR 72-500	7:40									72
10	Lion Air	JT-795	737-900	7:45									206
11	Lion Air	JT-3795	737-900	7:45									206
12	Garuda	GA-651	737-800NG	7:55									162
Jumlah					1199	1007	1065	993	1135	993	1199		
Rata-rata penumpang perhari					1085								

Berdasarkan persyaratan teknis pengoperasian sisi darat bandar udara lebar *kerb* yang dibutuhkan menurut Tabel 3.2. apabila jumlah penumpang waktu sibuk ≥ 100 orang minimal 10 m, namun pada kenyataannya lebar *kerb* keberangkatan



Gambar 5.1. *Kerb* Keberangkatan

di bandar udara Sentani hanya 4 m sehingga masih perlu diperlebar agar tidak mengganggu aktivitas pengguna bandar udara Sentani. Kapasitas *kerb* yang

tersedia belum memenuhi persyaratan teknis pengoperasian sisi darat sehingga masih perlu di perlebar agar penumpang tidak berdesak-desakan saat masuk ke ruang *check-in*.

2. *Hall* keberangkatan

Hall keberangkatan merupakan area umum pada bandar udara yang harus cukup luas untuk menampung pengunjung bandar udara yang akan berangkat atau mengantar serta porter yang berebut konsumen sebelum menuju ke *check-in area*. Pada bandar udara Sentani ini sering terjadi monopoli troli barang oleh para porter yang sangat mengganggu aktivitas pengunjung, karena porter mengambil semua troli yang tersedia, kemudian mereka akan menunggu pengunjung pada tempat drop off hall keberangkatan. Akibatnya pengunjung terpaksa menggunakan jasa porter jika mereka membawa barang yang cukup banyak.



Gambar 5.2. *Hall* Keberangkatan

Pada *hall* keberangkatan juga terdapat fasilitas-fasilitas publik seperti ATM, restoran, toko *souvenir*, dan minimarket sehingga perlu lahan yang cukup untuk

menampung semuanya tetapi tidak mengganggu mobilisasi pengunjung. Jika luasan *hall* keberangkatan tidak mencukupi untuk semua aktivitas pengunjung maka akan terjadi penumpukan pengunjung yang dapat mengganggu mobilisasi pengunjung bandar udara khususnya pengunjung bandar udara yang akan berangkat atau bisa disebut dengan calon penumpang. Untuk mengetahui apakah luas *hall* keberangkatan pada bandar udara Sentani sudah memenuhi syarat, maka dilakukan perhitungan menggunakan rumus :

$$A=0,75\{a(1+f)+b\}+10\% \quad (5-2)$$

Keterangan :

A = Luas *hall* keberangkatan (m^2)

a = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk = 1085

b = jumlah penumpang transfer = 157 (terlampir)

f = jumlah pengantar/ penumpang (2 orang)

Perhitungan luas *hall* berdasarkan penumpang waktu sibuk :

$$A=0,75\{1085(1+2)+157\}+10\%$$

$$A = 2559,1 \text{ m}^2$$

Perhitungan luas *hall* berdasarkan jumlah penumpang rata-rata :

Rata-rata penumpang perjam = 320 dan rata-rata penumpang transit = 70

$$A=0,75\{320(1+2)+70\}+10\%$$

$$A = 772,6 \text{ m}^2$$

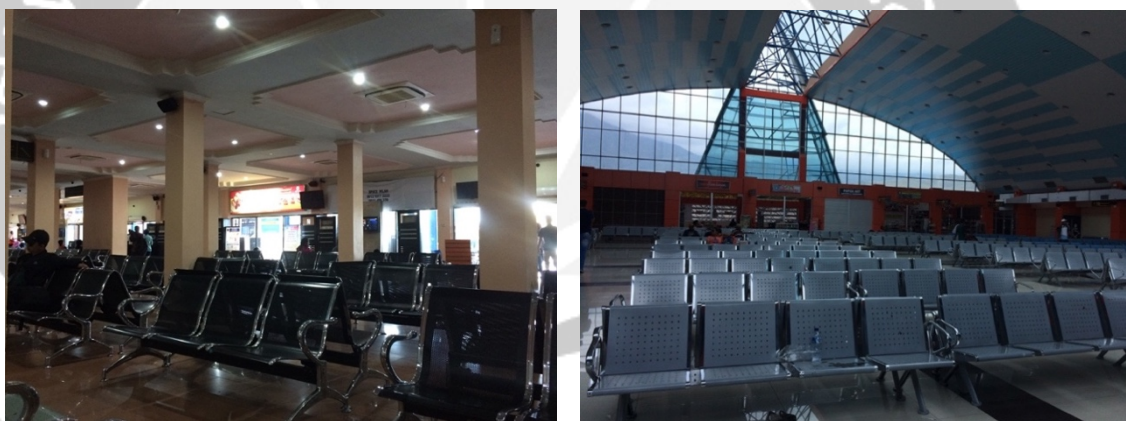
Berdasarkan hasil perhitungan menurut waktu sibuk, luas *hall* keberangkatan bandar udara Sentani seharusnya seluas 2559,1 sedangkan menurut perhitungan berdasarkan rata-rata penumpang perjamnya maka luasannya ada 772,6 m^2 .

Pada kenyataannya luas *hall* keberangkatan pada bandar udara Sentani adalah

794,024 m² sehingga jika disesuaikan dengan jumlah penumpang waktu sibuk belum memenuhi syarat namun jika dihitung menggunakan rata-rata penumpang perjam maka luas hall tersebut sudah memenuhi syarat.

3. Ruang tunggu keberangkatan

Ruang tunggu keberangkatan harus cukup untuk menampung penumpang waktu sibuk selama menunggu waktu keberangkatan dan selama penumpang menunggu saat *boarding* setelah *check in*. Bandar udara Sentani Jayapura mempunyai 2 ruang tunggu keberangkatan yang terletak di lantai 1 dan lantai 2.



Gambar 5.3. Ruang Tunggu Keberangkatan Lantai 1 dan Lantai 2

Ruang tunggu pada lantai 1 adalah ruang tunggu untuk pesawat tipe kecil yang akan berangkat ke daerah sekitar kota Jayapura seperti Wamena, Nabire, Manokwari, Oksibil, dan lain-lain. Fasilitas komersial yang tersedia pada lantai 1 adalah ruang rekreasi anak, toko oleh-oleh dan restoran. Pada lantai 2 adalah ruang tunggu untuk pesawat tipe besar yang akan berangkat ke luar pulau, misalnya Makassar, Surabaya, Jakarta, dan lain-lain. Fasilitas komersial yang tersedia pada ruang tunggu lantai 2 bandar udara Sentani belum lengkap seperti pada lantai 1, disini tersedia beberapa pertokoan namun belum ada yang yang beroperasi. Ruang tunggu harus cukup luas untuk menampung penumpang pada

waktu sibuk serta harus memiliki tempat duduk yang cukup agar tidak ada penumpang yang menunggu sambil berdiri karena tidak mendapatkan tempat duduk. Untuk itu perlu dilakukan pemeriksaan apakah luas ruang tunggu pada bandar udara Sentani baik lantai 1 maupun lantai 2 sudah memenuhi syarat, maka dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$A = C - \left(\frac{u \cdot i + v \cdot k}{30} \right) m^2 + 10\% \quad (5-3)$$

Keterangan :

A = Luas ruang tunggu keberangkatan

C = jumlah penumpang datang pada waktu sibuk = 1085 ($L_1=306; L_2=779$)

U = rata-rata waktu menunggu terlama (60 menit)

i = proporsi penumpang menunggu terlama (0,6)

v = rata-rata waktu menunggu tercepat (20 menit)

k = proporsi penumpang menunggu tercepat (0,4)

Perhitungan luas lantai 1 :

$$A_1 = 306 - \left(\frac{60 \times 0,6 + 20 \times 0,4}{30} \right) m^2 (+10\%)$$

$$A_1 = 304,63 m^2$$

Perhitungan luas lantai 2 :

$$A_2 = 779 - \left(\frac{60 \times 0,6 + 20 \times 0,4}{30} \right) m^2 (+10\%)$$

$$A_2 = 777,63 m^2$$

Luas ruang tunggu pada kenyataannya adalah 2091,56 m² yang terbagi atas 2 lantai, lantai 1 memiliki luas 920,29 m² dan lantai 2 memiliki luas 1171,28 m².

Luas ruang tunggu bandar udara Sentani pada lantai 1 maupun lantai 2 secara teknis sudah memenuhi syarat karena berdasarkan hasil perhitungan lebih kecil daripada luasan sebenarnya.

4. *Check in area*

Check in area adalah ruangan berisi meja atau *counter* berbagai maskapai komersial yang tersedia untuk calon penumpang yang akan melakukan konfirmasi keberangkatannya kepada pihak maskapai sebelum memasuki pesawat.



Gambar 5.5. *Check-in Area*

Check-in area harus cukup luas untuk menampung penumpang pada waktu sibuk selama mengantri untuk *check-in*. Maka, dilakukan perhitungan untuk menghitung luas ruang *check-in* pada bandar udara Sentani dengan rumus :

$$A=0,25 (a+b)m^2 (+10\%) \quad (5-4)$$

Keterangan :

A = luas area *check-in* (m^2)

a = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk =1085 (Tabel 5.5.)

b = jumlah penumpang transfer =157 (Terlampir)

$$A=0,25 (1085+157)m^2 (+10\%)$$

$$A= 310,6 m^2$$

Luas ruang *check-in* pada bandar udara Sentani Jayapura pada kenyataannya adalah 1115,5 m², sehingga luas ruang *check-in* pada bandar udara Sentani sudah memenuhi syarat karena sudah lebih besar dari perhitungan.

5. *Check-in counter*

Check-in counter adalah fasilitas pengurusan tiket pesawat terkait dengan keberangkatan. Jumlahnya dipengaruhi oleh jumlah penumpang waktu sibuk yang dilayani oleh bandar udara tersebut. Meja *check-in counter* harus dirancang dengan untuk dapat menampung segala peralatan yang dibutuhkan untuk *check-in* (komputer, printer, dll) dan memungkinkan gerakan petugas yang efisien.



Gambar 5.6. *Check-in Counter*

Jumlah meja *check-in* yang ada harus mencukupi untuk melayani penumpang pada waktu sibuk, sehingga tidak menimbulkan antrian yang panjang. Untuk itu dilakukan perhitungan untuk mengitung jumlah meja *check-in* dengan rumus sebagai berikut :

$$N = \left(\frac{a+b}{60} \right) \times t_1 (+10\%) \quad (5-5)$$

Keterangan :

N = jumlah meja

a = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk = 1085 (Tabel 5.5.)

b = jumlah penumpang transfer (20%) = $157 \times 20\% = 31,4 = 32$

t_1 = waktu pemrosesan *check-in* per-penumpang (2 menit/ penumpang)

Perhitungan jumlah *counter* berdasarkan jumlah penumpang waktu sibuk :

$$N = \left(\frac{1085 + 32}{60} \right) \times 2 (+10\%)$$

$$N = 37,33 = 38$$

Perhitungan jumlah *counter* berdasarkan jumlah penumpang rata-rata :

a = 320 (terlampir)

b = 14 (terlampir)

$$N = \left(\frac{320 + 14}{60} \right) \times 2 (+10\%)$$

$$N = 11,33 = 12$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka jumlah *counter check-in* masuk dalam kategori terminal besar yaitu berjumlah 22-66. Jumlah *counter check-in* yang tersedia di bandar udara Sentani Jayapura pada kenyataannya adalah 32 *counter*.

Berdasarkan perhitungan jumlah *counter check-in* untuk waktu sibuk masih belum memenuhi syarat, akan tetapi bila dihitung berdasarkan waktu penumpang rata-rata perjam jumlahnya sudah cukup.

6. Fasilitas umum/*toilet*

Ruang tunggu bandar udara Sentani menyediakan fasilitas *toilet* yang terdapat di lantai 1 dan lantai 2, namun belum tersedia fasilitas *toilet* khusus penyandang

cacat. Fasilitas *toilet* pada bandar udara Sentani sudah cukup memuaskan, hal itu dapat dilihat pada Gambar 5.5.



Gambar 5.5. Fasilitas umum/ *toilet*

Untuk mengetahui luas toilet sudah mencukupi atau belum maka dilakukan perhitungan yang diasumsikan bahwa 20% dari penumpang pada waktu sibuk menggunakan fasilitas toilet. Kebutuhan ruang per orang $\sim 1 \text{ m}^2$, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$A = P \times 0,2 \times 1\text{m}^2 + 10\% \quad (5-6)$$

Keterangan :

A = luas *toilet*

P = jumlah penumpang waktu sibuk = 1085 (L1=306;L2=779)

Perhitung luas toilet lantai 1 :

$$A1 = 306 \times 0,2 \times 1\text{m}^2 + 10\%$$

$$A1 = 61,3 \text{ m}^2$$

Perhitung luas toilet lantai 2 :

$$A2 = 779 \times 0,2 \times 1\text{m}^2 + 10\%$$

$$A2 = 155,9 \text{ m}^2$$

Berdasarkan perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa luas toilet yang tersedia pada lantai 1 dan lantai 2 sudah memenuhi syarat karena luasannya lebih besar daripada perhitungan. Luas *toilet* yang tersedia pada lantai 1 dan 2 masing-masing adalah 117,56 m² dan 109,25 m².

5.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas pada penelitian ini tidak diuji secara manual tetapi menggunakan *software* yaitu SPSS 24 *for mac*.

5.3.1. Uji validitas

Berikut ini hasil uji validitas tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang dengan *software* SPSS 24 *for mac* :

Tabel 5.6. Hasil Pengujian Validitas untuk Data Kepuasan dan Kepentingan Penumpang

No	r tabel 5%	Koefisien korelasi (r hitung)		Keterangan
		Kepuasan	Kepentingan	
1	0,176	0,336	0,548	VALID
2	0,176	0,472	0,295	VALID
3	0,176	0,476	0,537	VALID
4	0,176	0,410	0,847	VALID
5	0,176	0,773	0,362	VALID
6	0,176	0,598	0,420	VALID
7	0,176	0,236	0,254	VALID
8	0,176	0,631	0,364	VALID
9	0,176	0,607	0,496	VALID
10	0,176	0,558	0,398	VALID
11	0,176	0,713	0,551	VALID
12	0,176	0,690	0,701	VALID
13	0,176	0,561	0,445	VALID
14	0,176	0,765	0,567	VALID
15	0,176	0,731	0,604	VALID
16	0,176	0,448	0,757	VALID
17	0,176	0,715	0,393	VALID
18	0,176	0,406	0,669	VALID
19	0,176	0,789	0,692	VALID

Lanjutan Tabel 5.6.

No	r tabel 5%	Koefisien korelasi (r hitung)		Keterangan
		Kepuasan	Kepentingan	
20	0,176	0,857	0,820	VALID
21	0,176	0,429	0,609	VALID
22	0,176	0,517	0,799	VALID
23	0,176	0,725	0,805	VALID
24	0,176	0,761	0,500	VALID
25	0,176	0,609	0,795	VALID

Untuk uji validitas data tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan fasilitas di bandar udara Sentani Jayapura, disimpulkan bahwa semua soal pertanyaan yang diajukan dinyatakan *valid*, dimana hasil r hitung $>$ r tabel. Nilai r hitung yaitu nilai *Corrected item Total Correlation* dan *Cronbach's Alpha if Item Deleted* sedangkan nilai r tabel dengan koefisien korelasi 5% yaitu 0,176. Dengan demikian pertanyaan tersebut dapat memenuhi fungsinya sebagai alat ukur untuk dianalisis lebih lanjut.

5.3.2. Uji reliabilitas

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kuesioner yang disebarkan benar-benar dapat digunakan sebagai alat pengukur pengujian. Dalam uji tingkat signifikansi yang diambil oleh peneliti adalah nilai koefisien yang mendekati 1, dalam hal ini peneliti mengambil nilai koefisien minimal 0,176.

Untuk uji reliabilitas tingkat kepuasan dengan program SPSS 24 *for mac* didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* untuk tingkat kepuasan sebesar 0,937 dan tingkat harapan/kepentingan sebesar 0,927 maka pernyataan dikatakan reliabel atau bisa diterima karena nilai r alpha $>$ r tabel. Oleh karena itu untuk semua pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner tersebut dinyatakan reliabel, dikarenakan nilai semua r alpha hasilnya positif dan r alpha $>$ 0,176.

5.4. Pengolahan Tingkat Kepuasan Penumpang

Metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan responden pada penelitian ini yaitu dengan metode mean dan standar deviasi. Dimana dari kedua metode nantinya akan digunakan untuk memperoleh tingkat kepuasan responden. Untuk menganalisis tingkat kepuasan responden pada jalur keberangkatan bandar udara Sentani Jayapura, maka kuesioner ini terdiri dari 25 pertanyaan yang terbagi dalam empat aspek, yaitu sebagai berikut.

1. *Check-in counter*.
2. *Hall* keberangkatan.
3. Rambu (*sign*).
4. Fasilitas umum/ *toilet*.

5.4.1. *Check-in area*

Pada bagian ini terdapat penjelasan tentang tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas pada *check-in area*.

Tabel 5.7. Aspek *Check-in Area*

No.	<i>Check-in area</i>	Mean	SD	Rank
1.	Luas ruang <i>check-in area</i> di Bandar Udara Sentani	3,02	0,95	5
2.	Kemudahan dalam melakukan proses <i>check-in</i> di Bandar Udara Sentani	3,42	0,51	2
3.	Fasilitas pada <i>check-in counter</i> di Bandar Udara Sentani.	3,22	0,54	4
4.	Kecepatan dalam melakukan proses <i>check-in</i> di Bandar Udara Sentani.	3,41	0,56	3
5.	Fasilitas keamanan pada <i>check-in area</i> di Bandar Udara Sentani	3,54	1,00	1

Tabel 5.7. di atas merupakan hasil *mean*, standar deviasi dan *rank* mengenai tingkat kepuasan responden, sehingga dapat disimpulkan fasilitas keamanan yang ada pada *check-in area* menduduki peringkat tertinggi dengan nilai *mean* sebesar 3,54 dan SD 1,00. Jika SD mempunyai nilai yang lebih kecil dari *mean* artinya nilai

mean dapat mewakili keseluruhan data yang diperoleh. Nilai *mean* dan SD didapat dari hasil pengolahan data di *microsoft excel*.

Rank tertinggi diperoleh fasilitas keamanan karena proses pemeriksaan tidak membuat antrian panjang (memiliki 2 alat) sehingga menghambat penumpang untuk melakukan *check-in* jika terburu-buru. Sebaliknya luas ruang *check-in* memperoleh peringkat ke-5 karena sebenarnya sudah cukup luas yaitu 1115,5 m² namun, menurut pengamatan pemanfaatan ruangnya belum maksimal. Masih banyak area kosong yang seharusnya bisa di manfaatkan untuk fasilitas komersil namun belum tersedia atau belum dimanfaatkan dengan baik. Sebaiknya dilakukan peningkatan pada hal tersebut.

5.4.2. Hall keberangkatan

Bagian ini menjelaskan tentang tingkat kepuasan terhadap fasilitas pada *hall* keberangkatan yang mencakup ruang keberangkatan serta fasilitas publik maupun komersil yang tersedia. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.8. Aspek Hall Keberangkatan

No.	Hall keberangkatan	Mean	SD	Rank
1.	Luas ruang keberangkatan di Bandar Udara Sentani.	3,02	0,83	5
2.	Kelengkapan fasilitas pelayanan publik (restoran, toko souvenir, ATM)	3,46	0,90	1
3.	Ketersediaan fasilitas untuk orang cacat dan / atau orang tua (<i>lift/scalator</i>)	2,66	0,92	7
4.	Ketersediaan tempat duduk pada ruang tunggu.	3,03	0,83	4
5.	Kebersihan didalam ruang keberangkatan Bandar udara Sentani	3,18	0,46	3
6.	Perlu tidaknya disediakan tempat (gelas plastik) untuk ludah pinang.	2,09	0,77	9
7.	Perlu tidaknya disediakan tempat sampah khusus untuk membuang bekas gelas plastik untuk ludah pinang.	2,07	0,78	8
8.	Tingkat keamanan di dalam ruang keberangkatan Bandar Udara Sentani	2,99	0,92	6

Lanjutan Tabel 5.8.

No.	Hall keberangkatan	Mean	SD	Rank
9.	Tingkat pelayanan terhadap konsumen/ penumpang di ruang keberangkatan Bandar udara Sentani	3,24	1,11	2
10.	Kelengkapan sistem informasi untuk penerbangan penumpang (televisi informasi, pengeras suara sentral)	2,08	0,78	10

Dari Tabel 5.8. di atas dapat dilihat bahwa tingkat pelayanan terhadap konsumen/ penumpang di ruang keberangkatan bandar udara Sentani memiliki peringkat tertinggi dengan nilai *mean* 3,24 dan SD 1,11. Nilai *mean* dan SD didapat dari hasil pengolahan data di *Microsoft excel*.

Kelengkapan fasilitas pelayanan publik menempati peringkat pertama, karena pada *hall* keberangkatan fasilitas tersebut cukup lengkap dan memadai. Pada *hall* keberangkatan bandar udara Sentani sudah tersedia beberapa *tenant* makanan, toko souvenir, ATM untuk berbagai macam bank sehingga sangat memuaskan penumpang yang akan menunggu keberangkatan setelah check-in dan sebelum masuk ke ruang tunggu. Beberapa penumpang menunggu di *hall* biasanya tidak mengetahui waktu *boarding* yang tepat karena sistem informasi yang menempati peringkat ke-10 dimana fasilitas seperti televisi informasi tidak berfungsi dengan baik, dan pengeras suara sentral tidak terdengar jelas karena terlalu ramai sehingga hal tersebut perlu diperbaiki lagi.

5.4.3. Rambu (*sign*)

Bagian ini menjelaskan tentang tingkat kepuasan responden terhadap rambu yang ada pada jalur keberangkatan. Nilai *mean* dan SD didapat dari hasil pengolahan data di *microsoft excel*, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.9. Aspek Rambu (Sign)

No.	Rambu (sign)	Mean	SD	Rank
1.	Tingkat/ jumlah rambu yang membantu kejelasan informasi di jalur keberangkatan Bandar udara Sentani.	2,72	0,77	5
2.	Kemudahan dalam membaca dan memahami warna dan bentuk huruf rambu di jalur keberangkatan Bandar Udara Sentani.	3,18	0,87	3
3.	Posisi peletakan rambu yang sesuai di area jalur keberangkatan Bandar Udara Sentani.	2,88	0,66	4
4.	Ketepatan dalam menggunakan simbol/ bentuk rambu di jalur keberangkatan Bandar Udara Sentani.	3,40	0,74	1
5.	Jarak pandang (ketinggian) peletakan rambu di jalur keberangkatan Bandar Udara Sentani.	3,25	0,82	2

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa ketepatan dalam menggunakan simbol/ bentuk rambu di jalur keberangkatan bandar udara Sentani yang menduduki peringkat tertinggi dengan *mean* 3,40 dan SD 0,74.

Ketepatan dalam menggunakan simbol menempati peringkat pertama karena apabila rambu tersebut tidak tepat penggunaannya maka akan menghambat pergerakan penumpang. Sedangkan tingkat atau jumlah rambu menempati peringkat ke-5 karena jumlah rambu pada bandar udara Sentani belum memadai, misalnya pada pintu keberangkatan ruang tunggu lantai 1 belum tersedia rambu yang menunjukkan nomor pintu keberangkatan. Rambu seharusnya ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan penumpang bandar udara Sentani, sehingga akan meningkatkan kenyamanan pengguna fasilitas bandar udara.

5.3.4. Fasilitas umum/toilet

Pada bagian ini menjelaskan tentang tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas *toilet* pada jalur keberangkatan. Berikut ini data mean dan SD tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas *toilet* yang disajikan dalam bentuk tabel dengan perhitungan menggunakan program *microsoft excel*.

Tabel 5.10. Aspek Fasilitas Umum/Toilet

No.	Fasilitas umum/ toilet	Mean	SD	Rank
1.	Kelengkapan dan perawatan fasilitas pada <i>toilet</i> di jalur keberangkatan.	3,23	0,88	2
2.	Kebersihan <i>toilet</i> di jalur keberangkatan.	3,21	0,91	3
3.	Penyediaan ruangan <i>toilet</i> khusus untuk para penyandang cacat.	2,10	0,78	5
4.	Jumlah <i>toilet</i> yang memadai,	3,56	0,99	1
5.	Ketersediaan air pada <i>toilet</i> .	2,67	0,92	4

Tabel 5.10. menjelaskan tentang tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas umum/*toilet*. Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kelengkapan dan perawatan fasilitas pada *toilet* di jalur keberangkatan memiliki peringkat tertinggi dengan nilai *mean* 3,23 dan SD 0,88.

Jumlah *toilet* pada bandar udara Sentani dirasa sangat cukup untuk menampung penumpang yang akan menggunakan *toilet*, namun pada bandar udara Sentani belum tersedia *toilet* khusus untuk penyandang cacat. Toilet khusus untuk penyandang cacat sangat penting mengingat beberapa penumpang membutuhkan keperluan khusus, sehingga sebaiknya dilakukan perbaikan dan penyediaan *toilet* khusus untuk penyandang cacat.

5.5. Uji Diagram Kartesius

Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan penumpang pada jalur keberangkatan bandar udara Sentani, maka akan digunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Berikut hasil analisis tingkat kepuasan penumpang menggunakan diagram kartesius.

Tabel 5.11. Nilai Mean Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Fasilitas *Check-In Area*

No.	Pertanyaan	Kepuasan	Kepentingan
1	Luas ruang <i>check-in area</i> di Bandar Udara Sentani	3,02	4,33
2	Kemudahan dalam melakukan proses <i>check-in</i> di Bandar Udara Sentani	3,42	4,43
3	Fasilitas pada <i>check-in counter</i> di Bandar Udara Sentani.	3,22	4,35
4	Kecepatan dalam melakukan proses <i>check-in</i> di Bandar Udara Sentani.	3,41	4,34
5	Fasilitas keamanan pada <i>check-in area</i> di Bandar Udara Sentani	3,54	4,50
6	Luas ruang keberangkatan di Bandar Udara Sentani.	3,02	4,39
7	Kelengkapan fasilitas pelayanan publik (restoran, toko souvenir, ATM)	3,46	4,25
8	Ketersediaan fasilitas untuk orang cacat dan / atau orang tua (<i>lift/scalator</i>)	2,66	4,52
9	Ketersediaan tempat duduk pada ruang tunggu.	3,03	4,37
10	Kebersihan didalam ruang keberangkatan Bandar udara Sentani	3,18	3,54
11	Perlu tidaknya disediakan tempat (gelas plastik) untuk ludah pinang.	2,09	4,43
12	Perlu tidaknya disediakan tempat sampah khusus untuk membuang bekas gelas plastik untuk ludah pinang.	2,07	4,54
13	Tingkat keamanan di dalam ruang keberangkatan Bandar Udara Sentani	2,99	4,56
14	Tingkat pelayanan terhadap konsumen/ penumpang di ruang keberangkatan Bandar udara Sentani	3,24	4,06
15	Kelengkapan sistem informasi untuk penerbangan penumpang (televisi informasi, pengeras suara sentral)	2,08	4,48
16	Tingkat/ jumlah rambu yang membantu kejelasan informasi di jalur keberangkatan Bandar udara Sentani.	2,72	4,33

Lanjutan Tabel 5.11.

No.	Pertanyaan	Kepuasan	Kepentingan
17	Kemudahan dalam membaca dan memahami warna dan bentuk huruf rambu di jalur keberangkatan Bandar Udara Sentani.	3,18	4,24
18	Posisi peletakan rambu yang sesuai di area jalur keberangkatan Bandar Udara Sentani.	2,88	4,35
19	Ketepatan dalam menggunakan simbol/ bentuk rambu di jalur keberangkatan Bandar Udara Sentani.	3,40	3,53
20	Jarak pandang (ketinggian) peletakan rambu di jalur keberangkatan Bandar Udara Sentani.	3,25	4,12
21	Kelengkapan dan perawatan fasilitas pada <i>toilet</i> di jalur keberangkatan.	3,23	4,22
22	Kebersihan <i>toilet</i> di jalur keberangkatan.	3,21	4,60
23	Penyediaan ruangan <i>toilet</i> khusus untuk para penyandang cacat.	2,10	4,32
24	Jumlah <i>toilet</i> yang memadai,	3,56	4,36
25	Ketersediaan air pada <i>toilet</i> .	2,67	4,61
	Rata-rata	2,99	4,31

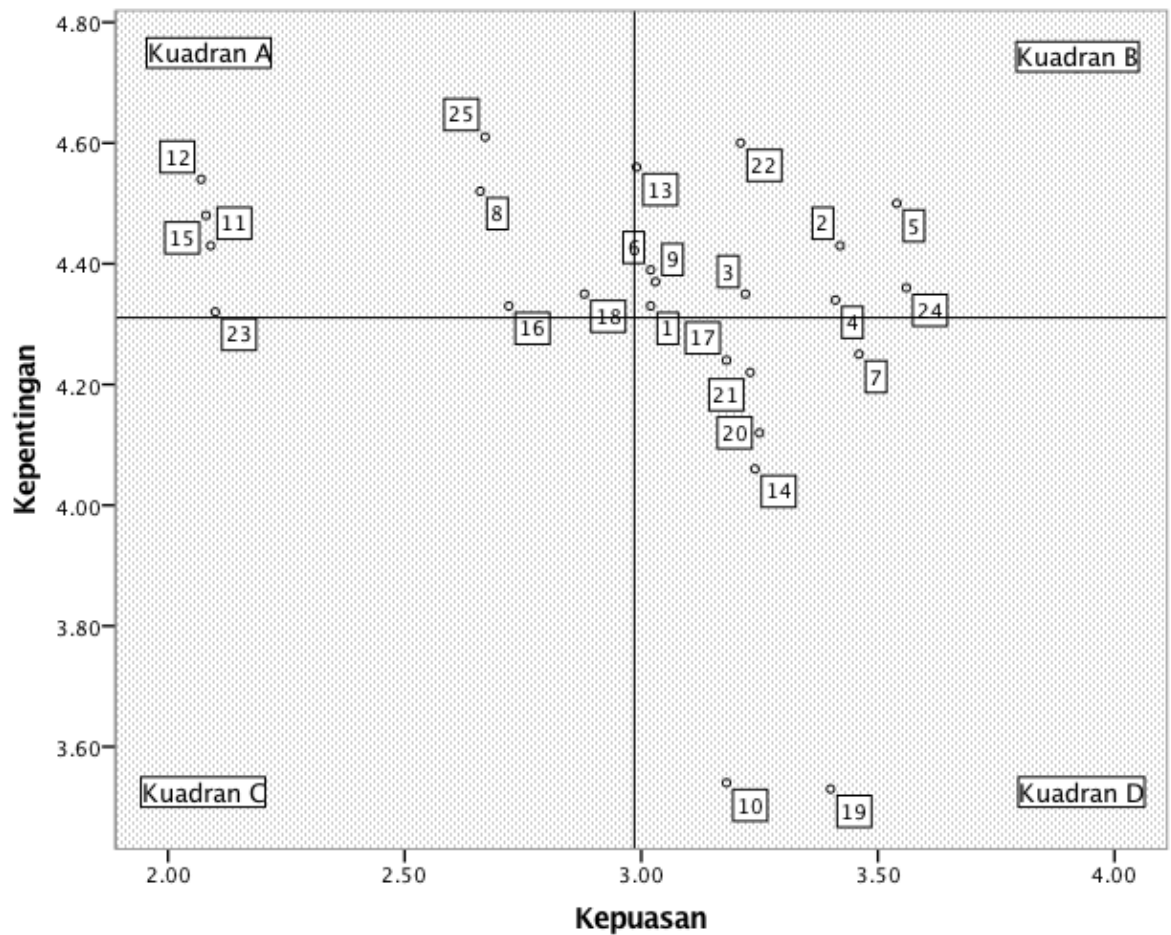
Berdasarkan Tabel 5.11. di atas dapat ditentukan koordinat titik sumbu diagram kartesius yaitu X,Y (2,99;4,31). Penentuan kuadran di dasarkan pada nilai X dan Y masing-masing faktor yang mempengaruhi kepuasan dan kepentingan penumpang yaitu :

kuadran A : apabila nilai $X < 2,99$ dan nilai $Y > 4,31$,

kuadran B : apabila nilai $X > 2,99$ dan nilai $Y > 4,31$,

kuadran C : apabila nilai $X < 2,99$ dan nilai $Y < 4,31$,

kuadran D : apabila nilai $X > 2,99$ dan nilai $Y < 4,31$.



Gambar 5.8 Diagram Kartesius Hubungan Kepuasan dan Kepentingan

Kuadran A : penanganan perlu diprioritaskan karena dianggap akan sangat penting namun tingkat pelaksanaannya belum memuaskan.

Kuadran B : prestasi di pertahankan karena tingkat pelaksanaan telah sesuai dengan kepentingan dan harapan sehingga dapat memuaskan.

Kuadran C : dianggap kurang penting bagi penumpang sedangkan kualitas pelaksanaannya dianggap biasa saja.

Kuadran D : berlebihan dalam pelaksanaannya, faktor dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak perusahaan.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, hasil penelitian kepuasan dan kepentingan penumpang di bandar udara Sentani Jayapura dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kuadran A

Kuadran tersebut menunjukkan faktor yang perlu ditangani lebih serius atau diprioritaskan, karena faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh penumpang pada jalur keberangkatan bandar udara Sentani Jayapura, sedangkan tingkat kenyataannya belum memuaskan, sehingga penumpang pada jalur keberangkatan belum merasa puas dengan faktor tersebut. Adapun faktor-faktor yang termasuk didalam kuadran ini adalah :

- a. Ketersediaan fasilitas untuk orang cacat dan/ atau orang tua.
- b. Perlunya di sediakan tempat (gelas plastik) untuk ludah pinang.
- c. Perlunya disediakan tempat sampah khusus untuk membuang bekas gelas plastik untuk ludah pinang.
- d. Kelengkapan sistem informasi untuk penerbangan penumpang.
- e. Tingkat/ jumlah rambu yang membantu kejelasan informasi di jalur keberangkatan.
- f. Posisi peletakan rambu yang sesuai di area jalur keberangkatan.
- g. Penyediaan ruang toilet khusus untuk penyandang cacat.
- h. Ketersediaan air pada *toilet*.

Beberapa hal teknis di atas sering mengganggu kenyamanan penumpang, seperti ketersediaan fasilitas untuk orang cacat atau orangtua yaitu lift atau eskalator ada namun terkadang tidak berfungsi dengan baik atau mati. Selain itu masalah

utama yaitu penumpang atau pengantar membuang ludah pinang sembarangan karena tidak tersedianya tempat khusus, serta tidak tersedianya air di *toilet*. Hal yang paling penting yang ditemukan di bandar udara Sentani adalah tidak berfungsinya televisi informasi, sehingga banyak penumpang yang tidak tahu waktu *boarding* sehingga menyebabkan ketinggalan pesawat. Kemudian rambu-rambu pada pintu keberangkatan tidak jelas pada lantai 1, terdapat rambu dari kertas bertuliskan nomor pintu tetapi belum ada rambu yang permanen. Oleh karena itu faktor-faktor tersebut adalah faktor yang perlu ditangani dengan serius karena penumpang tidak puas tetapi sangat penting sehingga harus ditingkatkan.

2. Kuadran B

Faktor-faktor yang terdapat di kuadran B merupakan faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya karena sudah sesuai dengan kepentingan sehingga memuaskan penumpang. Adapun faktor-faktor yang termasuk di dalam kuadran ini adalah :

- a. Luas ruang *check-in*.
- b. Kemudahan dalam melakukan proses *check-in*.
- c. Fasilitas *check-in counter*
- d. Kecepatan dalam melakukan proses *check-in*.
- e. Fasilitas keamanan di ruang *check-in*.
- f. Luas ruang keberangkatan.
- g. Ketersediaan tempat duduk pada ruang tunggu.
- h. Tingkat keamanan di dalam ruang keberangkatan.
- i. Jumlah *toilet* yang memadai.

j. Kebersihan *toilet*.

Luas ruang *check-in* serta ruang tunggu yang luas membuat penumpang nyaman untuk melakukan proses *check-in* sampai keberangkatan. Kebersihan dan jumlah *toilet* sudah sesuai kebutuhan. Oleh karena itu, faktor-faktor di atas harus di pertahankan kinerjanya.

3. Kuadran C

Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran C merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting dan kualitas pelayanannya biasa saja atau kurang memuaskan bagi penumpang. Namun uji diagram kartesius di atas tidak ada yang masuk dalam kuadran ini.

4. Kuadran D

Faktor-faktor yang terdapat di kuadran ini merupakan faktor-faktor yang menurut pelanggan/ penumpang kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Faktor-faktor yang masuk di kuadran ini adalah :

- a. Kelengkapan fasilitas pelayanan publik.
- b. Kebersihan ruang tunggu keberangkatan.
- c. Tingkat pelayanan terhadap konsumen/ penumpang.
- d. Kemudahan dalam membaca dan memahami warna dan bentuk huruf rambu.
- e. Ketepatan dalam menggunakan simbol/ bentuk rambu.
- f. Jarak pandang peletakan rambu.
- g. Kelengkapan dan perawatan fasilitas pada *toilet* di jalur keberangkatan.

Setelah dilakukan analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap tingkat pelayanan fasilitas di bandar udara Sentani Jayapura menggunakan diagram kartesius dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) , berikut akan diurutkan tingkat kesesuaian dari yang sangat penting hingga yang perlu menjadi perhatian.

Tabel 5.12. Tabel Tingkat Kesesuaian

No.	Pertanyaan	Tingkat kesesuaian (%)	Kuadran
19	Ketepatan dalam menggunakan simbol/ bentuk rambu di jalur keberangkatan Bandar Udara Sentani.	96.32	D
10	Kebersihan didalam ruang keberangkatan Bandar udara Sentani	89.83	D
24	Jumlah <i>toilet</i> yang memadai,	81.65	B
7	Kelengkapan fasilitas pelayanan publik (restoran, toko souvenir, ATM)	81.41	D
14	Tingkat pelayanan terhadap konsumen/ penumpang di ruang keberangkatan Bandar udara Sentani	79.80	D
20	Jarak pandang (ketinggian) peletakan rambu di jalur keberangkatan Bandar Udara Sentani.	78.88	D
5	Fasilitas keamanan pada <i>check-in area</i> di Bandar Udara Sentani	78.67	B
4	Kecepatan dalam melakukan proses <i>check-in</i> di Bandar Udara Sentani.	78.57	B
2	Kemudahan dalam melakukan proses <i>check-in</i> di Bandar Udara Sentani	77.20	B
21	Kelengkapan dan perawatan fasilitas pada <i>toilet</i> di jalur keberangkatan.	76.54	D
17	Kemudahan dalam membaca dan memahami warna dan bentuk huruf rambu di jalur keberangkatan Bandar Udara Sentani.	75.00	D
3	Fasilitas pada <i>check-in counter</i> di Bandar Udara Sentani.	74.02	B
22	Kebersihan <i>toilet</i> di jalur keberangkatan.	69.78	B
1	Luas ruang <i>check-in area</i> di Bandar Udara Sentani	69.75	B
9	Ketersediaan tempat duduk pada ruang tunggu.	69.34	B
6	Luas ruang keberangkatan di Bandar Udara Sentani.	68.79	B
18	Posisi peletakan rambu yang sesuai di area jalur keberangkatan Bandar Udara Sentani.	66.21	A

Lanjutan Tabel 5.12.

No.	Pertanyaan	Tingkat kesesuaian (%)	Kuadran
13	Tingkat keamanan di dalam ruang keberangkatan Bandar Udara Sentani	65.57	B
8	Ketersediaan fasilitas untuk orang cacat dan / atau orang tua (<i>lift/scalator</i>)	58.85	A
25	Ketersediaan air pada <i>toilet</i> .	57.92	A
23	Penyediaan ruangan <i>toilet</i> khusus untuk para penyandang cacat.	48.61	A
11	Perlu tidaknya disediakan tempat (gelas plastik) untuk ludah pinang.	47.18	A
15	Kelengkapan sistem informasi untuk penerbangan penumpang (televisi informasi, pengeras suara sentral)	46.43	A
12	Perlu tidaknya disediakan tempat sampah khusus untuk membuang bekas gelas plastik untuk ludah pinang.	45.59	A
Rata-rata		69,25%	

Berdasarkan kriteria penilaian tingkat kesesuaian penumpang pada bab sebelumnya, dari data Tabel 5.12. diperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 69,25%. Terdapat 15 pernyataan yang memiliki nilai tingkat kesesuaian lebih besar dari nilai rata-rata ($> 69,25\%$) yang dianggap sudah sesuai menurut kepentingan penumpang dan terdapat 10 pernyataan yang memiliki nilai tingkat kesesuaian lebih kecil dari nilai rata-rata ($< 69,25\%$) yang dianggap belum sesuai dengan kepentingan penumpang. Namun demikian meskipun pertanyaan tersebut memiliki nilai tingkat kesesuaian dibawah rata-rata, tidak ada yang masuk dalam kategori kurang penting dan kurang puas di dalam diagram kartesius.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasan pada bab sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Waktu sibuk pada bandar udara Sentani terjadi pada pagi hari yaitu pukul 07.00-08.00 dengan jumlah penumpang rata-rata 1085 penumpang.
2. Persyaratan teknis pengoperasian fasilitas sisi darat terdapat 3 faktor dari 6 faktor yang belum sesuai dengan syarat :
 - a. *Kerb* atau batas pada bandar udara Sentani hanya memiliki lebar 4 meter padahal pada persyaratan teknis untuk bandar udara dalam kategori terminal besar dengan penumpang pada waktu sibuk lebih dari 100 penumpang harusnya memiliki lebar minimal 10 meter.
 - b. *Hall* keberangkatan sesuai perhitungan dengan melihat jumlah penumpang waktu sibuk luasnya adalah 2559,1 m² sedangkan menurut rata-rata penumpang perjam yaitu sekitar 320 penumpang/jam luasnya adalah 772,6 m². Pada kenyataannya luas *hall* keberangkatan pada bandar udara Sentani adalah 794,024 m², sehingga jika menurut rata-rata penumpang perjam masih memenuhi syarat namun berdasarkan waktu sibuk belum memenuhi syarat.
 - c. Ruang tunggu pada bandar udara Sentani terdiri dari 2 lantai dengan luas lantai 1 dan lantai 2 yaitu 920,29 m² dan 1171,28 m². Menurut perhitungan persyaratan teknis fasilitas sisi darat, luas ruang tunggu bandar udara Sentani

sudah memenuhi syarat karena sudah lebih besar dari perhitungan.

- d. Luas ruang check-in pada bandar udara Sentani adalah 1115,5 m² sudah memenuhi syarat karena luas sebenarnya lebih besar daripada perhitungan.
 - e. Jumlah *check-in counter* pada perhitungan berdasarkan waktu sibuk kurang lebih sekitar 38 meja. Pada kenyataannya yang tersedia 32, namun masih dianggap cukup untuk menampung penumpang pada waktu sibuk.
 - f. Fasilitas umum/*toilet* luasannya sudah memenuhi syarat dengan luasan toilet pada lantai 1 117,56 m² dan lantai 2 109,25 m².
3. Tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan fasilitas di jalur keberangkatan bandar udara Sentani Jayapura ditinjau dari :
- a. *Check-in area*, penumpang merasa puas dengan semua aspek pelayanan pada *check-in area* karena sudah sesuai dengan kepentingan penumpang.
 - b. *Hall* keberangkatan, terdapat 2 faktor yang pada saat pelaksanaannya dilakukan dengan baik namun kurang penting bagi penumpang. Faktor tersebut adalah kebersihan serta pelayanan terhadap konsumen pada *hall* keberangkatan. Adapun beberapa faktor yang belum memuaskan penumpang yaitu tidak tersedianya tempat khusus untuk membuang ludah pinang sedangkan hal ini dianggap sangat penting bagi penumpang karena rata-rata orang di Jayapura masih mengkonsumsi buah pinang. Selain itu faktor lainnya yaitu kelengkapan sistem informasi yang belum maksimal, media informasi keberangkatan seperti televisi terkadang tidak berfungsi atau mati sedangkan kebanyakan penumpang tidak mendengar jika melalui pengeras suara sentral. Fasilitas *lift* dan eskalator sebenarnya tersedia, namun sama

halnya dengan televisi informasi fasilitas tersebut kadang tidak berfungsi dengan baik.

- c. Rambu, penumpang merasa puas dengan jarak pandang dan ketepatan dalam menggunakan simbol pada rambu sehingga memudahkan penumpang untuk membaca dan memahami warna dan bentuk hurufnya namun menurut penumpang hal tersebut kurang penting. Jumlah rambu dan posisi peletakan rambu dianggap tidak memuaskan oleh penumpang karena jumlahnya kurang, seperti pada lantai 1 tidak ada rambu pada pintu keberangkatan.
- d. Fasilitas umum/*toilet*, secara keseluruhan penumpang puas dengan beberapa faktor yang ada dari segi teknis seperti jumlah, kebersihan dan kelengkapan fasilitas pada *toilet* namun penumpang tidak puas dengan ketersediaan air sehingga hal tersebut perlu diperbaiki. Selain itu bandar udara Sentani belum menyediakan fasilitas *toilet* untuk penyandang cacat.

4. Sehubungan dengan kepuasan dan kepentingan penumpang maka :

- a. Bagian yang perlu dipertahankan pelaksanaannya karena sudah sesuai dengan kepentingan sehingga memuaskan penumpang adalah semua fasilitas pada *check-in area*, luas ruang tunggu keberangkatan, jumlah tempat duduk yang memadai pada ruang tunggu, fasilitas-fasilitas publik yang tersedia (restoran,atm,dll), keamanan pada ruang tunggu, kemudahan membaca rambu karena ketepatan dalam menggunakan simbol dan jarak pandang yang tidak terlalu tinggi, jumlah toilet yang memadai serta perawatan, kelengkapan serta kebersihan toilet.
- b. Bagian-bagian yang harus dikembangkan agar memuaskan penumpang

adalah penyediaan wadah untuk membuang ludah pinang, kelengkapan sistem informasi, fasilitas untuk penyandang cacat, tingkat atau jumlah rambu yang belum mencukupi serta posisi peletakannya, perlunya toilet untuk penyandang cacat dan ketersediaan air di toilet.

6.2. Saran

Hal-hal yang perlu ditingkatkan lagi oleh pihak pengelola bandar udara Sentani Jayapura yaitu :

1. Peningkatan pelayanan terhadap fasilitas bandar udara dan perluasan bandar udara khususnya pada *hall* keberangkatan dan ruang tunggu pada lantai 1. perlunya
2. Penambahan jumlah *check-in counter* sehingga tidak menyebabkan antrian yang panjang pada waktu sibuk.
3. Penambahan jumlah rambu khususnya pada pintu keberangkatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, 2000, *Pengembangan Transportasi Darat Nasional Memasuki Milenium Ketiga*, disampaikan pada Seminar Sehari Sekolah Tinggi Manajemen Transport Trisakti Jakarta, 26 Januari 2000.
- Arifin, Zainal, (1991), *Evaluasi Instruksional Prinsip Teknik dan Prosedur*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Ariwibowo, Alexander, 2015, Analisis Mengenai Kepuasan Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Fasilitas di Bandar Udara Rendani Manokwari, *Skripsi Fakultas Teknik Atma Jaya Yogyakarta*, Yogyakarta.
- Azwar, Saifuddin, (1987), *Tes Prestasi*, Yogyakarta: Liberty.
- Azwar, Saifuddin, (2003), *Realibilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Basuki, H., 1986, Merancang Merencana Lapangan Terbang, Bandung : Alumni.
- Darus, M. Dhio dan Mahalli, Kasyful, 2015, Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanam, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, vol. 3 No.6.
- Hair Joseph, F, 2010, *Multivariate Date Analysis: A Global Perspective*, Pearson Education.
- Kementerian Perhubungan, 2004, *Terminal Penumpang Bandar Udara (SNI 02-7046-2004)*, Badan Standarisasi Nasional.
- Keputusan Menteri Perhubungan, 1993, *Kriteria Klasifikasi Bandar Udara*, Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Perhubungan, 2002, *Tatanan Kebandarudaraan Nasional*, Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Perhubungan, 2002, *Sertifikasi Operasi Bandara*, Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan, 2005, *Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara*, Departemen Perhubungan Republik Indonesia.
- Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan, 2005, *Cetak Biru Transportasi Udara 2005-2024*, Departemen Perhubungan Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Perhubungan, 2013, *Tatanan Kebandarudaraan Nasional*, Departemen Perhubungan Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Perhubungan, 2015, *Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara (PM 56)*, Departemen Perhubungan Republik Indonesia.

Subair, Muhammad, *Peran Transportasi Udara dalam Integrasi Nasional*, diakses 15 Februari 2017, <http://bair.web.ugm.ac.id/>.

Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Bandung: Penerbit Alfabeta.

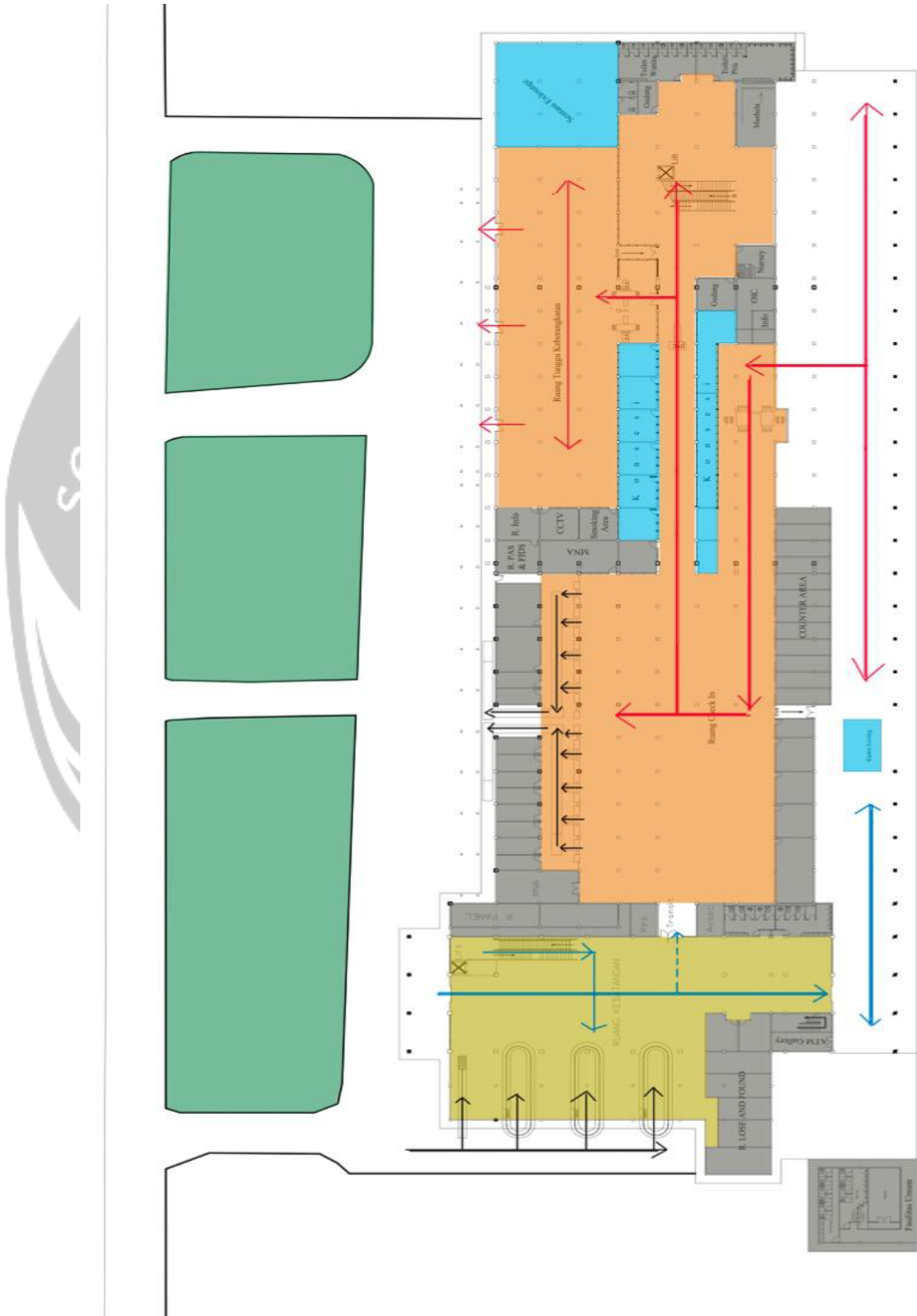
Supranto, J., 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta

Surat Keputusan, 1999, *Standar Rancang Bangun dan Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara (SKEP 347)*, Departemen Perhubungan Udara.

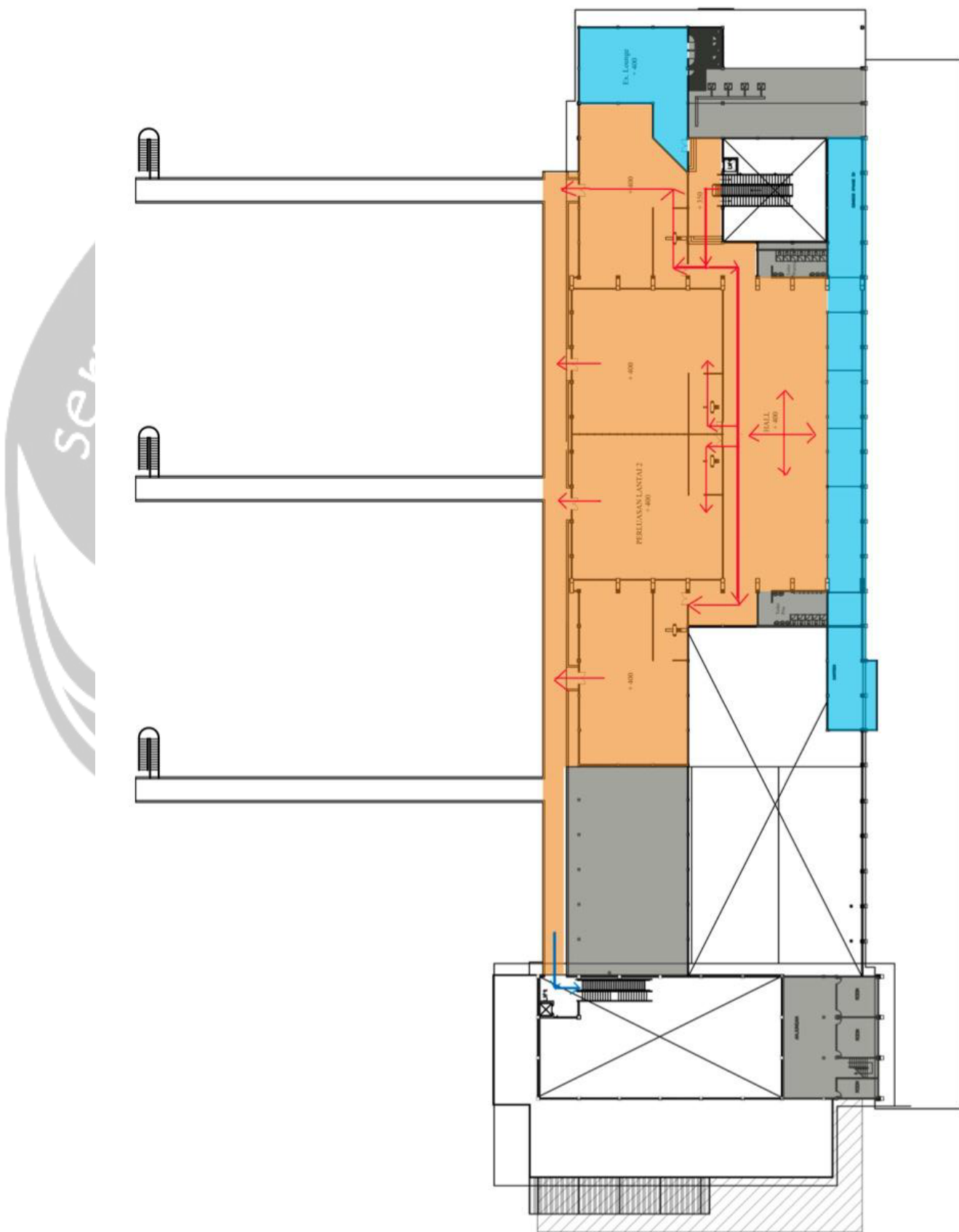
Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 1986, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Jakarta.

Undang-undang Republik Indonesia, 2009, *Penerbangan*, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Layout Terminal Penumpang
Lantai 1



Layout Terminal Penumpang
Lantai 2



Jadwal Keberangkatan
Bandar Udara Sentani

No	Maskapai	Kode	Tujuan	Jadwal	Tipe	Day of Flight							KP	JPWS
						1	2	3	4	5	6	7		
1	Wings Air	IW-1633D	WMX	5:30	ATR 72-500								72	194
2	Wings Air	IW-1633P	WMX	5:30	ATR 72-500								72	
3	Trigana Air	IL	ZRI	5:55	ATR 42-300								50	1341
4	Lion Air	JT-794	MKQ	7:00	737-800								189	
5	Trigana Air	IL-251	OKL	7:00	ATR 42-200								50	
6	Garuda Id	GA-7655D	NBX	7:00	ATR 72-600								70	
7	Susi Air	SI-931	LII	7:05	Pilatus PC-6								8	
8	Trigana Air	IL-271	WMX	7:20	ATR 72-500								72	
9	Wings Air	IW-1644	DEX	7:30	ATR 72-500								72	
10	Garuda Id	GA-656	MKQ	7:30	737-800NG								162	
11	Wings Air	IW-1629	NBX	7:30	ATR 72-500								72	
12	Trigana Air	IL-229	NBX	7:40	ATR 72-500								72	
13	Lion Air	JT-795	UPG	7:45	737-900								206	
14	Lion Air	JT-3795	CGK	7:45	737-900								206	
15	Garuda Id	GA-651	BIK	7:55	737-800NG								162	
16	Wings Air	IW-1625	NBX	8:15	ATR 72-500								72	
17	Batik Air	ID-6181	CGK	8:45	737-900								206	
18	Express Air	XN-604	WMX	9:15	737-200								110	1017
19	Garuda Id	GA-653	TIM	9:25	737-800NG								162	
20	Nam Air	IN-601	SOQ	9:40	737-500								100	
21	Sriwijaya Air	SJ-600	MKQ	9:40	737-900								215	
22	Sriwijaya Air	SJ-583	BIAK	9:45	737-900								215	
23	Sriwijaya Air	SJ-585	MKW	9:45	737-900								215	
24	Trigana Air	IL-253	OKL	10:00	ATR 42-200								50	
25	Wings Air	IW-1631	WMX	10:00	ATR 72-500								72	
26	Citilink	QG-701	UPG	10:05	A320								180	
27	Trigana Air	IL-273	WMX	10:20	ATR 72-500								72	
28	Sriwijaya Air	SJ-589	TIM	10:40	737-900								215	
29	Lion Air	JT-797	UPG	11:00	737-800								189	732
30	Garuda Id	GA-699	MKW	11:00	CRJ 1000								96	
31	Lion Air	JT-3885	DPS	11:30	737-800								189	
32	Garuda Id	GA-471	SOQ	11:30	CRJ 1000								96	
33	Garuda Id	GA-657	CGK	11:45	737-800NG								162	
34	Trigana Air	IL-221	DEX	12:00	ATR 42-300								50	388
35	Express Air	XN-606	WMX	12:05	737-200								110	
36	Trigana Air	IL-275	WMX	12:30	ATR 42-300								50	
37	Susi Air	SI-934	Kasonaweja	12:30	Pilatus PC-6								8	
38	Susi Air	SI-936	Kasonaweja	12:30	Pilatus PC-6								8	
39	Garuda Id	GA-655	TIM	12:45	737-800NG								162	
40	Wings Air	IW-1633	WMX	13:05	ATR 72-500								72	192
41	Garuda Id	GA-7655	NBX	13:20	ATR 72-600								70	
42	Trigana Air	IL-255	OKL	13:30	ATR 42-200								50	343
43	Sriwijaya Air	SJ-259	SUB	14:00	737-300								137	
44	Garuda Id	GA-630	UPG	14:35	CRJ 1000								96	
45	Express Air	XN-608	WMX	14:50	737-200								110	180
46	Citilink	QG-713	UPG	16:20	A320								180	
47	Batik Air	ID-6183	UPG	17:05	737-900								206	206
Total						5070	4607	4443	4683	4969	4771	5057		
Rata-rata perhari						4800								
Rata-rata perjam						320								

Sumber : djj.informasibandara.org

Keterangan :  : Flight
 : No Flight

**Jadwal Kedatangan Bandar
Udara Sentani**

No	Maskapai	Kode	Tujuan	Jadwal	Day of Flight							KP	Transit
					1	2	3	4	5	6	7		
1	Trigana Air	IL	SERUI	0:00								50	
2	Citilink	QG-700	MAKASSAR	0:00								180	
3	Lion Air	JT-794	JAKARTA	6:00								189	76
4	Lion Air	JT-3794	DENPASAR	6:00								189	
5	Garuda Id	GA-656	JAKARTA	6:45								162	81
6	Lion Air	JT-798	MAKASSAR	6:55								189	
7	Garuda Id	GA-650	BIAK	7:05								162	
8	Batik Air	ID-6180	JAKARTA	7:15								206	
9	Wings Air	IW-1630	WAMENA	7:15								72	
10	Express Air	XN-603	WAMENA	7:45								110	
11	Wings Air	IW-1624	NABIRE	7:50								72	
12	Sriwijaya Air	SJ-582	BIAK	7:55								72	
13	Garuda Id	GA-652	TIMIKA	8:40								162	
14	Sriwijaya Air	SJ-588	TIMIKA	8:50								215	
15	Nam Air	IN-600	SORONG	9:00								100	
16	Sriwijaya Air	SJ-601	MERAUKE	9:00								215	48
17	Trigana Air	IL-252	OKSIBIL	9:00								72	
18	Sriwijaya Air	SJ-584	MANOKWARI	9:10								215	61
19	Susi Air	SI-932	MULIA	9:30								8	
20	Trigana Air	IL-272	WAMENA	9:35								72	
21	Wings Air	IW-1645	DEKAI	9:35								72	
22	Lion Air	JT-797	MERAUKE	10:00								189	95
23	Garuda Id	GA-698	MANOKWARI	10:10								96	
24	Trigana Air	IL-2213	DEKAI	10:30								72	
25	Garuda Id	GA-470	SORONG	10:50								96	
26	Garuda Id	GA-657	MERAUKE	10:55								162	59
27	Trigana Air	IL-230	NABIRE	11:00								72	
28	Express Air	XN-605	WAMENA	11:05								110	
29	Trigana Air	IL-254	OKSIBIL	11:30								72	
30	Susi Air	SI-935	KASONAWEJA	11:45								8	
31	Trigana Air	IL-274	WAMENA	11:45								72	
32	Trigana Air	IL-254	OKSIBIL	11:50								72	
34	Garuda Id	GA-654	TIMIKA	12:00								162	
35	Wings Air	IW-1632	WAMENA	12:25								72	
36	Wings Air	IW-1628	NABIRE	12:40								72	
37	Sriwijaya Air	SJ-258	SURABAYA	13:00								137	
38	Garuda Id	GA-631	MAKASSAR	13:45								96	
39	Express Air	XN-607	WAMENA	14:05								110	
40	Trigana Air	IL-276	WAMENA	14:10								72	
41	Trigana Air	IL-222	DEKAI	14:30								72	
42	Trigana Air	IL-256	OKSIBIL	15:20								72	
43	Citilink	QG-712	MAKASSAR	15:30								180	
44	Susi Air	SI-937	KASONAWEJA	15:30								8	
45	Batik Air	ID-6182	MAKASSAR	16:15								206	
34	Garuda Id	GA-654	TIMIKA	12:00								162	
35	Wings Air	IW-1632	WAMENA	12:25								72	
36	Wings Air	IW-1628	NABIRE	12:40								72	
												Total	420
												Rerata perjam	70

Sumber : djj.informasibandara.org

Keterangan : : Flight
 : No Flight

Data Lalu Lintas Udara
Tahun 2015

Tahun	Bulan		Datang	Berangkat	Transit
2015	Des	Pesawat	2.575	1.725	
		Penumpang	82.547	87.293	15.647
		Bagasi	745.842	921.384	
		Kargo	681.310	19.555.737	
		Pos	11.226	11.340	
	Nop	Pesawat	2.589	2.764	
		Penumpang	70.481	74.301	13.241
		Bagasi	599.761	849.722	
		Kargo	618.140	21.069.281	
		Pos	8.249	10.651	
	Okt	Pesawat	2.436	2.609	
		Penumpang	67.339	67.527	13.760
		Bagasi	569.239	851.963	
		Kargo	683.139	6.182.146	
		Pos	11.411	10.356	
	Sep	Pesawat	2.284	2.451	
		Penumpang	61.495	66.817	13.726
		Bagasi	505.994	785.421	
		Kargo	722.600	19.197.006	
		Pos	12.996	9.851	
Agt	Pesawat	2.466	2.619		
	Penumpang	68.461	66.541	14.746	
	Bagasi	608.911	835.808		
	Kargo	664.827	8.308.987		
	Pos	10.881	9.517		
Jul	Pesawat	2.591	2.646		
	Penumpang	68.668	79.019	15.102	
	Bagasi	618.487	989.721		
	Kargo	678.891	18.746.483		
	Pos	10.120	9.380		
Jun	Pesawat	2.547	2.563		
	Penumpang	63.784	66.846	15.107	
	Bagasi	557.636	861.917		
	Kargo	666.830	9.290.193		
	Pos	8.844	9.039		

Data Lalu Lintas Udara
Tahun 2015

Tahun	Bulan		Datang	Berangkat	Transit
2015	Mei	Pesawat	2.276	2.401	
		Penumpang	60.836	63.009	13.803
		Bagasi	551.189	761.199	
		Kargo	607.574	17.495	
		Pos	11.397	9.860	
	Apr	Pesawat	2.096	2.205	
		Penumpang	56.366	57.999	11.484
		Bagasi	494.340	840.795	
		Kargo	660.721	135.644	
		Pos	9.723	10.066	
	Mar	Pesawat	1.966	2.170	
		Penumpang	57.307	58.582	11.693
		Bagasi	514.749	620.119	
		Kargo	618.753	7.098.508	
		Pos	9.106	10.461	
	Peb	Pesawat	2.134	2.137	
		Penumpang	53.737	53.918	0.000
		Bagasi	471.640	561.243	
		Kargo	601.243	13.151.801	
		Pos	4.201	7.700	
Jan	Pesawat	2.223	2.370		
	Penumpang	69.477	67.890	0.000	
	Bagasi	640.957	883.030		
	Kargo	651.105	7.757		
	Pos	12.745	9.100		

Tahun	Bulan		Datang	Berangkat	Transit
2016	Jun	Pesawat	2.499	2.593	
		Penumpang	73.300	79.039	15.880
		Baggasi	655.101	879.168	
		Kargo	797.902	7.918.468	
		Pos	8.730	10.900	
	Mei	Pesawat	2.531	2.660	
		Penumpang	75.904	80.213	15.931
		Bagasi	645.430	821.589	
		Kargo	663.991	6.595.863	
		Pos	12.161	12.100	
	Apr	Pesawat	2.378	2.427	
		Penumpang	66.552	71.358	14.854
		Bagasi	561.586	693.669	
		Kargo	612.995	7.701.823	
		Pos	13.824	12.156	
	Mar	Pesawat	2.487	2.537	
		Penumpang	70.804	73.346	14.916
		Bagasi	613.161	807.475	
		Kargo	621.561	6.223.036	
		Pos	11.652	10.500	
Feb	Pesawat	2.461	2.511		
	Penumpang	64.899	68.110	14.318	
	Bagasi	577.584	751.177		
	Kargo	531.701	17.873.953		
	Pos	7.168	10.735		
Jan	Pesawat	2.648	2.850		
	Penumpang	75.400	79.159	17.638	
	Bagasi	745.271	954.529		
	Kargo	551.599	16.498.456		
	Pos	14.448	10.600		

No	G	U	P	T	Tingkat Kepuasan																									Total Skor	
					Check-in counter					Hall keberangkatan										Rambu (sign)					Toilet						
					Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25		
1	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	2	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	57
2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	2	75
3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	1	4	3	1	1	4	3	1	3	3	3	3	3	4	4	1	3	1	70	
4	2	4	2	2	3	4	2	4	3	4	2	1	2	2	2	2	4	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	54	
5	1	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	67	
6	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	4	3	4	4	5	4	2	4	3	89	
7	2	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	86	
8	2	2	3	2	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	5	3	82		
9	1	2	3	2	3	3	5	3	3	5	4	3	5	5	2	2	4	5	2	4	4	3	4	4	4	5	2	3	3	90	
10	1	2	3	2	2	4	3	4	3	2	5	1	2	3	3	3	1	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	1	73	
11	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	71	
12	1	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	95	
13	2	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	86	
14	1	2	2	3	2	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	5	3	83
15	2	4	2	2	2	4	3	4	3	2	2	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	1	73
16	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4	5	1	4	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	1	3	1	69	
17	1	3	2	2	3	3	4	3	3	5	4	3	5	4	2	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	5	2	3	3	87	
18	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	5	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	52	
19	2	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	66	
20	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	72	
21	1	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	84	
22	1	4	2	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	74	
23	2	4	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	83	
24	1	4	2	3	2	3	3	3	2	2	5	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	52	
25	1	2	2	3	2	4	5	4	3	2	2	1	2	3	3	3	1	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	1	72	
26	1	4	2	2	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	95	
27	2	3	2	2	4	3	3	3	3	4	5	1	4	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	4	4	1	3	1	68	
28	2	4	2	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	51	
29	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	50
30	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	72	
31	2	4	3	2	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	5	3	84
32	1	2	2	3	3	4	3	4	3	2	4	1	2	3	3	3	1	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	1	73	
33	1	4	2	2	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	95	
34	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	1	4	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	4	4	1	3	1	66	
35	2	4	2	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	51	
36	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	52	
37	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	72	
38	2	4	3	2	2	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	5	3	83	
39	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	65	
40	1	3	3	3	2	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	5	3	83	
41	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	73	
42	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	4	3	4	4	5	4	2	4	4	91	
43	1	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	4	3	3	2	1	2	2	53	
44	2	2	4	3	2	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	5	3	84	
45	1	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	72	
46	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	1	4	3	1	1	1	3	1	3	4	3	3	3	4	4	1	3	1	67	

No	G	U	P	T	Tingkat Kepuasan																									Total Skor
					Check-in counter					Hall keberangkatan										Rambu (sign)					Toilet					
					Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	
47	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	4	2	2	3	1	1	2	1	1	2	4	2	3	2	3	3	1	2	2	56
48	1	2	1	4	2	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	5	3	83
49	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	4	3	4	4	5	4	2	4	4	91
50	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	4	2	54
51	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	65
52	2	3	3	4	2	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	5	3	83
53	1	2	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	95
54	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	1	4	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	4	4	1	3	1	64
55	2	3	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	79
56	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	71
57	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	4	3	4	4	5	4	2	4	4	91
58	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	65
59	1	3	3	3	2	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	5	3	83
60	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	71
61	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	4	3	4	4	4	5	4	2	4	91
62	1	2	4	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	4	3	3	2	1	2	2	55
63	2	2	4	3	2	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	5	3	84
64	1	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	73	
65	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	1	4	3	1	1	1	3	1	3	4	3	3	3	4	4	1	3	1	67
66	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	4	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	4	2	3	2	3	3	1	2	56
67	1	2	1	4	2	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	5	3	84
68	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	4	3	4	4	5	4	2	4	4	91
69	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	4	2	58
70	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	65
71	2	3	3	4	2	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	5	3	83
72	1	2	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	95
73	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	1	4	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	4	4	1	3	1	66
74	2	3	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	79
75	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	71	
76	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	4	3	4	4	5	4	2	4	4	91
77	1	3	3	2	2	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	5	3	83
78	2	3	2	2	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	5	3	85
79	2	3	2	2	2	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	5	3	83
80	2	4	2	2	2	5	2	5	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	74
81	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	65
82	1	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	4	3	4	4	5	4	2	4	4	91
83	2	3	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	83
84	2	2	3	2	2	4	3	4	5	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	78
85	1	2	3	2	3	3	5	3	3	5	4	3	5	5	2	2	4	5	2	4	4	3	4	4	4	5	2	3	3	90
86	1	2	3	2	5	4	3	4	3	2	2	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	1	76
87	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	71
88	1	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	95
89	2	4	2	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	84
90	1	2	2	3	5	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	5	3	5	3	88

No	G	U	P	T	Tingkat Kepuasan																									Total Skor	
					Check-in counter					Hall keberangkatan										Rambu (sign)					Toilet						
					Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25		
91	2	4	2	2	2	4	3	4	3	2	2	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	1	73	
92	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	1	4	3	1	1	4	3	1	3	3	3	3	3	4	4	1	3	1	67	
93	1	3	2	2	3	3	4	3	3	5	4	3	5	4	2	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	5	2	3	3	87	
94	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	50	
95	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	66	
96	1	4	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	73	
97	1	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	86		
98	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	4	4	2	3	73	
99	2	4	2	2	2	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	86	
100	1	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	51	
101	1	2	2	3	2	4	3	4	3	2	2	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	1	72	
102	1	4	2	2	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	95	
103	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	1	4	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	1	3	1	68
104	2	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	52
105	2	3	2	2	4	3	3	3	2	2	4	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	54	
106	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	74
107	2	4	3	2	4	4	3	3	4	5	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	5	3	88
108	2	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	70
109	1	3	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	5	3	86	
110	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	71
111	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	4	3	4	4	5	4	2	4	4	91	
112	1	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	4	3	3	2	1	2	2	53
113	2	2	4	3	2	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3	84
114	1	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	72
115	2	3	2	2	5	3	3	3	3	3	4	2	1	4	3	1	1	2	3	1	3	4	3	3	3	4	4	1	3	1	68
116	2	2	1	1	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	4	2	3	3	2	3	1	3	2	57
117	1	2	1	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3	85	
118	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	3	4	3	4	4	5	3	2	4	4	90	
119	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	4	2	54
120	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	65
121	2	3	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	5	3	85	
122	1	2	4	3	4	3	4	1	5	4	5	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	91	
123	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	1	4	3	1	1	4	3	1	3	3	3	3	3	4	4	1	3	1	67	
124	2	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	82	
125	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	75
Total					377	428	403	426	443	378	432	333	379	397	261	259	374	405	260	340	397	360	425	406	404	401	262	445	334		
Nilai mean					3.016	3.424	3.224	3.408	3.544	3.024	3.456	2.664	3.032	3.176	2.088	2.072	2.992	3.240	2.080	2.720	3.176	2.880	3.400	3.248	3.232	3.208	2.096	3.560	2.672		
Nilai mean kelompok					3.323					2.782										3.085					2.954						
Rank mean					5	2	4	3	1	5	1	7	4	3	8	10	6	2	9	5	3	4	1	2	2	3	5	1	4		
Rank mean kelompok					1					4										2					3						
Standar deviasi					0.950	0.512	0.537	0.555	1.004	0.828	0.903	0.915	0.832	0.459	0.773	0.774	0.875	1.110	0.779	0.768	0.871	0.655	0.741	0.820	0.881	0.910	0.777	0.987	0.923		
Standar deviasi kelompok					0.244					0.163										0.082					0.077						
Rank SD					1	4	2	3	5	6	3	2	5	10	9	8	4	1	7	3	1	5	4	2	4	3	5	1	2		

No	G	U	P	T	Tingkat Kepentingan																									Total Skor	
					Check-in counter					Hall keberangkatan										Rambu (sign)					Toilet						
					Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25		
1	1	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100		
2	2	3	2	2	4	3	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	87		
3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	104		
4	2	4	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124		
5	1	3	2	2	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	111	
6	1	2	3	2	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	98	
7	2	3	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	99	
8	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	118	
9	1	2	3	2	3	3	3	5	3	5	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	101	
10	1	2	3	2	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	113	
11	2	4	2	2	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	110	
12	1	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	98
13	2	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	121
14	1	2	2	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	112	
15	2	4	2	2	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	111	
16	1	4	2	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	107	
17	1	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	122	
18	2	3	2	2	3	3	3	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	100	
19	2	4	2	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	100
20	1	4	2	2	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	115	
21	1	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	90	
22	1	4	2	2	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	99	
23	2	4	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	97	
24	1	4	2	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	110	
25	1	2	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	120	
26	1	4	2	2	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	98	
27	2	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	121	
28	2	4	2	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	97
29	2	3	2	2	3	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	106	
30	2	4	2	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	98	
31	2	4	3	2	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	112	
32	1	2	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	118	
33	1	4	2	2	5	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	100	
34	2	3	2	2	3	4	3	3	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	103	
35	2	4	2	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	97	
36	2	3	2	2	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	120	
37	2	4	2	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	98
38	2	4	3	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	101	
39	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	109	
40	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	121	
41	1	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	107	
42	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	121	
43	1	2	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	99	
44	2	2	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	109	
45	1	4	2	2	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	110	
46	2	3	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	121	

No	G	U	P	T	Tingkat Kepentingan																									Total Skor	
					Check-in counter					Hall keberangkatan										Rambu (sign)					Toilet						
					Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25		
47	2	2	1	1	5	3	5	3	3	5	5	3	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	104
48	1	2	1	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	102	
49	1	2	1	1	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	105
50	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	120
51	2	4	3	2	3	4	3	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	98
52	2	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	97	
53	1	2	4	3	3	5	3	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	107	
54	2	4	2	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	102	
55	2	3	2	2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	109	
56	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	97	
57	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	
58	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	123
59	1	3	3	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	103
60	1	4	2	2	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	113	
61	1	1	1	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	109	
62	1	2	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	97	
63	2	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	121	
64	1	4	2	2	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	113	
65	2	3	2	2	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	110	
66	2	2	1	1	3	4	3	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	105	
67	1	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	122	
68	1	2	1	1	5	3	5	5	3	5	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	104	
69	2	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	98	
70	2	4	3	2	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	115	
71	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	88	
72	1	2	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	98	
73	2	4	2	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	97	
74	2	3	2	2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	109	
75	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	121	
76	1	2	1	1	4	5	4	2	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	95	
77	1	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	121	
78	2	3	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	97	
79	2	3	2	2	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	111	
80	2	4	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	98	
81	1	3	2	2	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	110	
82	1	2	3	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	118	
83	2	3	2	2	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	100	
84	2	2	3	2	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	106	
85	1	2	3	2	3	3	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	96	
86	1	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	122	
87	2	4	2	2	5	3	5	3	3	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	101
88	1	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	103	
89	2	4	2	2	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	110	
90	1	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	121	

No	G	U	P	T	Tingkat Kepentingan																									Total Skor	
					Check-in counter					Hall keberangkatan										Rambu (sign)					Toilet						
					Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25		
91	2	4	2	2	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	102
92	1	4	2	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	107
93	1	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	121	
94	2	3	2	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	108	
95	2	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	121	
96	1	4	2	2	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	99	
97	1	3	2	2	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	108	
98	1	4	2	2	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	109	
99	2	4	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	122	
100	1	4	2	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	106	
101	1	2	2	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	103	
102	1	4	2	2	5	4	5	4	3	5	4	3	4	3	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	102	
103	2	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	121	
104	2	4	2	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	101	
105	2	3	2	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	108	
106	2	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	121	
107	2	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	108	
108	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	121	
109	1	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	98	
110	1	4	2	2	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	110	
111	1	1	1	3	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	108	
112	1	2	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	120	
113	2	2	4	3	3	3	3	5	3	5	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	99	
114	1	4	2	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	102	
115	2	3	2	2	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	105	
116	2	2	1	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	121	
117	1	2	1	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	111	
118	1	2	1	1	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	4	5	110	
119	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	120	
120	2	4	3	2	3	3	3	5	3	5	5	3	4	5	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	100	
121	2	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	103	
122	1	2	4	3	5	4	5	3	3	5	4	3	5	3	5	5	5	3	3	4	5	5	3	4	4	4	3	5	5	103	
123	2	4	2	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	119	
124	2	3	2	2	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	103	
125	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	122	
Total					541	554	544	543	563	549	531	565	546	443	554	567	570	508	560	541	530	544	441	515	527	575	540	545	576		
Nilai mean					4.328	4.432	4.352	4.344	4.504	4.392	4.248	4.520	4.368	3.544	4.432	4.536	4.560	4.064	4.480	4.328	4.240	4.352	3.528	4.120	4.216	4.600	4.320	4.360	4.608		
Nilai mean kelompok					4.392					4.314										4.114					4.421						
Rank mean					5	2	3	4	1	6	8	3	7	10	5	2	1	9	4	2	3	1	5	4	5	2	4	3	1		
Rank mean kelompok					2					3										4					1						

NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

UJI REABILITAS DAN VALIDITAS

Tingkat Kepuasan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	125	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	125	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.937	.938	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	71.32	160.187	.335	.939
P2	70.91	162.839	.462	.937
P3	71.11	162.294	.480	.936
P4	70.93	163.180	.399	.937
P5	70.79	149.037	.779	.932
P6	71.31	156.281	.589	.935
P7	70.88	162.510	.253	.940
P8	71.67	153.383	.658	.934
P9	71.30	155.907	.604	.935
P10	71.16	162.345	.563	.936
P11	72.25	154.882	.711	.933
P12	72.24	154.587	.722	.933
P13	71.66	153.725	.637	.934
P14	71.10	147.636	.752	.933
P15	72.26	154.450	.728	.933
P16	71.62	160.029	.439	.937
P17	71.16	152.942	.717	.933
P18	71.46	162.153	.393	.937
P19	70.94	154.125	.787	.933
P20	71.09	151.307	.851	.931
P21	71.10	158.949	.424	.937
P22	71.13	156.548	.517	.936
P23	72.24	154.587	.722	.933
P24	70.78	149.643	.767	.932
P25	71.66	153.725	.637	.934

UJI REABILITAS DAN VALIDITAS

Tingkat Kepentingan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	125	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	125	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.927	.930	25



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	102.70	98.129	.548	.924
P2	102.58	101.584	.295	.928
P3	102.95	98.643	.537	.924
P4	103.34	87.727	.847	.918
P5	102.51	99.720	.362	.928
P6	102.62	101.833	.420	.926
P7	102.77	102.922	.254	.928
P8	102.50	99.768	.364	.928
P9	102.76	100.926	.496	.925
P10	103.35	100.988	.398	.926
P11	102.58	99.438	.551	.924
P12	102.48	98.994	.701	.923
P13	102.46	101.508	.445	.926
P14	102.95	98.256	.567	.924
P15	102.54	97.073	.604	.923
P16	102.69	98.152	.757	.922
P17	102.78	99.530	.393	.927
P18	102.66	94.386	.669	.922
P19	103.04	96.377	.692	.922
P20	102.90	92.626	.820	.919
P21	102.80	98.565	.609	.923
P22	102.42	98.197	.799	.922
P23	102.94	90.673	.805	.919
P24	102.66	100.631	.500	.925
P25	102.41	98.260	.795	.922

3. PERSYARATAN TEKNIS PENGOPERASIAN FASILITAS SISI DARAT

Jumlah Penumpang waktu sibuk (PWS) tergantung besarnya jumlah penumpang tahunan bandar udara dan bervariasi untuk tiap bandar udara, namun untuk memudahkan perhitungan guna keperluan verifikasi di gunakan jumlah penumpang waktu sibuk sebagai berikut yang diambil dari hasil studi oleh JICA. Jumlah penumpang transfer dianggap sebesar 20% dari jumlah penumpang waktu sibuk. Jumlah penumpang waktu sibuk digunakan dalam rumus-rumus perhitungan didasarkan pada ketentuan dalam SKEP 347/XII/99, kecuali bila disebutkan lain.

Perlu diketahui bahwa hasil dari perhitungan disini merupakan kebutuhan minimal sesuai hasil perhitungan dari rumus-rumus yang ada. Untuk masalah mengenai bentuk ruangan tidak dibahas disini karena bentuk ruangan dalam sangat terkait dengan design terminal (lay out arsitek).

Tabel 3.4.32
Jumlah Penumpang Waktu Sibuk

Penumpang Waktu Sibuk (orang)	Jumlah Penumpang Transfer (orang)
≥ 50 (terminal kecil)	10
101 – 500 (terminal sedang)	11 – 20
501 – 1500 (terminal menengah)	21 – 100
501 – 1500 (terminal besar)	101 – 300

Catatan : Penumpang waktu sibuk ≥ 1500 memperhitungkan persyaratan yang lebih khusus.

3.1. Bangunan Terminal.

3.1.1. Terminal Penumpang.

3.1.1.1 Keberangkatan.

1. Kerb.

Lebar kerb keberangkatan untuk jumlah penumpang waktu sibuk di bawah 100 orang adalah 5 m dan 10 m untuk jumlah penumpang waktu sibuk diatas 100 orang.

Secara umum panjang kerb keberangkatan adalah panjang bagian depan yang bersisian dengan jalan dari bangunan terminal tersebut.

Tabel 3.4.33
Lebar Kerb Standar

Penumpang waktu sibuk (orang)	Lebar kerb minimal (m)	Panjang (m)
≤ 100	5	Sepanjang Bangunan Terminal
≥ 100	10	

2. Hall Keberangkatan.

Hall Keberangkatan harus cukup luas untuk menampung penumpang datang pada waktu sibuk sebelum mereka masuk menuju ke check-in area.

$A = 0,75 \{ a (1 + f) + b \} + 10$	
A	= Luas hall keberangkatan (m ²)
a	= jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk
b	= jumlah penumpang transfer
f	= jumlah pengantar/penumpang (2 orang)

TABEL 3.4.34
Hasil Perhitungan Luas Hall Keberangkatan

Besar Terminal	Luas Hall Keberangkatan (m ²)
Kecil	132
Sedang	13 – 265
Menengah	265 – 1320
Besar	1321 – 3960

3. Security Gate.

Jumlah gate disesuaikan dengan banyaknya pintu masuk menuju area steril. Jenis yang digunakan dapat berupa walk through metal detector, hand held metal detector serta baggage x-ray machine. Minimal tersedia masing-masing satu unit dan minimal 3 orang petugas untuk pengoperasian satu gate dengan ketiga item tersebut.

Tabel 3.4.35
Hasil Perhitungan Kebutuhan Security Gate

Besar Terminal	Jumlah Security Gate (unit)
Kecil	1
Sedang	1
Menengah	2 – 4
Besar	5 ≤

4. Ruang Tunggu Keberangkatan.

Ruang Tunggu Keberangkatan harus cukup untuk menampung penumpang waktu sibuk selama menunggu waktu check-in, dan selama penumpang menunggu saat boarding setelah check in.

Pada ruang tunggu dapat disediakan fasilitas komersial bagi penumpang untuk berbelanja selama waktu menunggu.

$A = C - \left(\frac{u.i + v.k}{30} \right) m^2 + 10\%$	
A	= Luas ruang tunggu keberangkatan
C	= jumlah penumpang datang pada waktu sibuk
U	= Rata-rata waktu menunggu terlama (60 menit)
i	= Proporsi penumpang menunggu terlama (0,6)
v	= Rata-rata waktu menunggu tercepat (20 menit)
k	= Proporsi penumpang menunggu tercepat (0,4)

Tabel 3.4.36
Hasil Perhitungan Luas Ruang Tunggu

Besar Terminal	Jumlah Luas Ruang Tunggu
Kecil	≤ 75
Sedang	75 – 147
Menengah	147 – 734
Besar	734 – 2200

5. Check - in Area.

Check-in area harus cukup untuk menampung penumpang waktu sibuk selama mengantri untuk check-in.

$A = 0,25 (a + b) m^2 (+10\%)$	
A	= Luas area <i>check-in</i> (m ²)
a	= jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk
b	= jumlah penumpang transfer

Tabel 3.4.37
 Hasil Perhitungan Luas *Check-in Area*

Besar Terminal	Jumlah Luas <i>Check-in Area</i>
Kecil	≤ 16
Sedang	16 – 33
Menengah	34 – 165
Besar	166 – 495

6. Check - in Counter.

Meja check-in counter harus dirancang dengan untuk dapat menampung segala peralatan yang dibutuhkan untuk check-in (komputer,printer,dll) dan memungkinkan gerakan petugas yang efisien.

$N = \left(\frac{a+b}{60} \right) \times t1_{\text{counter}} (+ 10\%)$	
N	= jumlah meja
a	= jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk
b	= jumlah penumpang transfer (20%)
t1	= waktu pemrosesan <i>check-in</i> per-penumpang (2menit/penumpang)

Tabel 3.4.38
 Hasil Perhitungan Jumlah Check-in Counter

Besar Terminal	Jumlah Check-in Counter
Kecil	≤ 3
Sedang	3 – 5
Menengah	5 – 22
Besar	22 – 66

7. Timbang Bagasi.

Jumlah timbangan sesuai dengan banyaknya jumlah check-in counter. Timbangan di letakkan menyatu dengan check-in counter. Menggunakan timbangan mekanikal maupun digital. Deviasi timbangan ± 2,5 %.

8. Fasilitas Custom Immigration Quarantine.

Pemeriksaan passport diperlukan untuk terminal penumpang keberangkatan internasional/luar negeri serta pemeriksaan orang-orang yang masuk dalam daftar cekal dari imigrasi.

$N = \frac{(a + b) t_2}{60} (+ 10\%)$	
<p>N = jumlah gate passport control a = jumlah penumpang berangkat pada waktu sibuk b = jumlah penumpang transfer t₂ = waktu pelayanan counter (0,5 menit / penumpang)</p>	

Tabel 3.4.39
Hasil Perhitungan Jumlah Meja Pemeriksaan

Besar Terminal	Jumlah Meja Pemeriksa
Kecil	1
Sedang	1 – 2
Menengah	2 – 6
Besar	6 – 17

9. People Mover System.

Penggunaan PMS sangat tergantung dari ukuran Terminal Kedatangan.

Bila jarak dari ruang tunggu keberangkatan menuju gate cukup jauh (lebih dari 300 m) maka dapat disediakan ban berjalan untuk penumpang (*people mover system*). Biasanya *people mover system* digunakan untuk bandar udara yang tergolong sibuk dengan jumlah penumpang waktu sibuk 500 orang keatas. Atau bila dari terminal menuju apron cukup jauh harus disediakan transporter (bis penumpang) untuk jenis terminal berbentuk satelit. (*Airport Terminal Reference Manual 1.6.11*)

10. Rambu (Sign).

- a. Rambu harus dipasang yang mudah dilihat oleh penumpang.
- b. Papan informasi/rambu harus mempunyai jarak pandang yang memadai untuk diiihat dari jarak yang cukup jauh
- c. Bentuk huruf dan warna rambu yang digunakan juga harus memudahkan pembacaan dan penglihatan.

- d. Warna untuk tiap rambu yang sejenis harus seragam :
 - 1) Hijau untuk informasi penunjuk arah jalan : arah ke terminal keberangkatan, terminal kedatangan.
 - 2) Biru untuk penanda tempat pada indoor : toilet, telepon umum, restoran.
 - 3) Kuning untuk penanda tempat outdoor : papan nama terminal keberangkatan.
- e. Penggunaan simbol dalam rambu menggunakan simbol-simbol yang sudah umum dipakai dan mudah dipahami.

Lebih jauh mengenai pedoman mengenai rambu/marka petunjuk bangunan terminal dapat mengacu pada Standar Rambu Rambu Terminal Bandar Udara (SKEP DIRJEN HUBUD/13/11/90 atau SKEP DIRJEN HUBUD yang terbaru mengenai rambu).

11. Tempat Duduk.

Kebutuhan tempat duduk diperkirakan sebesar 1/3 penumpang pada waktu sibuk.

$N = 1/3 \times a$	
N	= jumlah tempat duduk dibutuhkan
a	= jumlah penumpang waktu sibuk

Tabel 3.4.40
Hasil Perhitungan Jumlah Tempat Duduk

Besar Terminal	Jumlah Tempat Duduk
Kecil	≤ 19
Sedang	20 – 37
Menengah	38 – 184
Besar	185 – 550

12. Fasilitas Umum.

Untuk toilet, diasumsikan bahwa 20% dari penumpang waktu sibuk menggunakan fasilitas toilet. Kebutuhan ruang per orang ~ 1 m²

Penempatan toilet pada ruang tunggu, hall keberangkatan, hall kedatangan.

Untuk toilet para penyandang cacat besar pintu mempertimbangkan lebar kursi roda. Toilet untuk usia lanjut perlu dipasang railing di dinding yang memudahkan para lansia berpegangan.

$$A = P \times 0,2 \times 1m^2 + 10 \%$$

N = jumlah toilet
a = jumlah penumpang waktu sibuk

Tabel 3.4.40

Tabel 3.4.41 Hasil Perhitungan Luas Toilet

Besar Terminal	Luas Toilet (m ²)
Kecil	7
Sedang	7 – 14
Menengah	15 – 66
Besar	66 – 198

13. Penerangan Ruangan Terminal.

Penerangan buatan untuk masing masing bagian pada terminal penumpang dapat dilihat dalam standar berikut.

Tabel 3.4.42

Standar Penerangan Ruangan Terminal

No.	Jenis Ruang	Intensitas Penyinaran
1.	Public concourse	100 – 150 lux
2.	<i>Check-in</i>	200 – 250 lux
3.	<i>Consession</i>	200 – 250 lux
4.	Ruang kantor	250 – 300 lux
5.	Ruang kontrol	200 – 250 lux
6.	Kounter penerbangan	150 – 200 lux
7.	Koridor	75 – 100 lux
8.	Hall keberangkatan	200 – 250 lux
9.	CIP	200 – 250 lux
10.	Area bagasi	250 – 300 lux
11.	Bea cukai	200 – 250 lux
12.	Imigrasi	200 – 250 lux
13.	Karantina	200 – 250 lux
14.	Toilet	100 – 150 lux

14. Pengkondisian Udara.

Udara dalam ruang terminal menggunakan sistem pengkondisian udara (AC) untuk kenyamanan penumpang.

No	Parameter AC	Nilai
1	Suhu udara maksimal (°C)	27
2	Kelembaban maksimal (%)	55

15. Lift dan Scalator.

Untuk bandar udara yang mempunyai ruangan lebih dari 1 lantai

Tabel 3.4.44
Standar Parameter Lift dan Escalator

No	Jenis Ruang	Intensitas peninaran
a.	Lift	
	1. Total handling capacity (%)	≥ 15
	2. Waktu tunggu (detik)	< 40
	3. Kebutuhan ruang (m ² /orang)	0,8
b.	Escalator	
	1. Lebar tangga minimal (m)	0,8
	2. Kecepatan minimal (m/detik)	0,5
	3. Sudut tangga (°)	25

16. Gudang.

Untuk gudang kantor dan operasional bandar udara (bukan gudang kargo). Sebagai tempat penyimpanan peralatan perawatan dan perbaikan gedung atau yang berkaitan dengan operasional gedung di dalam lingkungan bandar udara.

Luas gudang diambil 20-30 m² untuk tiap 1000 m² gedung terminal. Bila jarak antar terminal jauh, maka gudang di buat untuk melayani tiap-tiap terminal

Tabel 3.4.45
Standar Luas Gudang Peralatan/Perawatan Terminal

Jenis ruangan	Luas ruangan (m ²)
Gudang peralatan/perawatan terminal	20 – 30 per 1.000 m ² terminal