

TESIS

**ANALISIS TEKNIS STANDAR PELAYANAN  
GEDUNG TERMINAL BANDARA DR. F.L. TOBING  
KABUPATEN TAPANULI TENGAH**



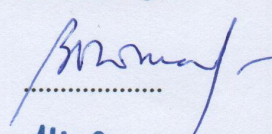
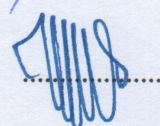
**HASRIN**  
**No.Mhs.: 135102070/PS/MTS**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2016**



PENGESAHAN TESIS

Nama : HASRIN  
Nomor Mahasiswa : 135102070/PS/MTS  
Konsentrasi : Transportasi  
Judul Tesis : Analisis Teknis Standar Pelayanan Gedung  
Terminal Bandara Dr. F.L. Tobing Kabupaten  
Tapanuli Tengah

Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.	<u>03.02.2016</u>	
Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.	<u>03.02.2016</u>	



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PENGESAHAN TESIS

Nama : HASRIN  
Nomor Mahasiswa : 135102070/PS/MTS  
Konsentrasi : Transportasi  
Judul Tesis : Analisis Teknis Standar Pelayanan Gedung  
Terminal Bandara Dr. F.L. Tobing Kabupaten  
Tapanuli Tengah

Nama Penguji	Tanggal	Tanda Tangan
Dr. Ir. Imam Basuki, M.T	03.02.2016	
Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T.	03.02.2016	
Ir. Y. Lulie, M.T (Anggota)	03.02.2016	

Ketua Program Studi

Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.  
PROGRAM  
PASCASARJANA

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.

Penyusunan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar magister pada Jurusan Teknik Sipil, Program Studi Magister Teknik Transportasi, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis menyusun tesis dengan judul “**Analisis Teknis Standar Pelayanan Gedung Terminal Bandara Dr. F.L. Tobing Kabupaten Tapanuli Tengah**”, yang bertujuan untuk mengetahui dan membandingkan kepuasan pengguna gedung terminal Bandar udara DR. F.L. Tobing kabupaten Tapanuli Tengah terhadap pelayanan yang diberikan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak penulis sulit mewujudkan laporan tesis ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Imam Basuki, M.T, selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan, arahan dan nasehat selama penyusunan tesis ini.
2. Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T, selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan, arahan dan nasehat selama penyusunan tesis ini.
3. Ir. Y. Lulie, M.T, selaku dosen penguji atas segala bimbingan, arahan dan nasehatnya.
4. Ibu, Istri dan anak-anakku tercinta, yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat yang amat besar kepada penulis dalam mengerjakan tesis ini.
5. Teman seperjuangan dalam penyusunan tesis ini : Pak Nur, mas Sigit, Bagus, Rini, Adit, Pace Ibnu, Ayub, Fadli, Kamtis, In Moi, Dewi, Ipin, Aji, Diman, Pak Yono. Kalian semua luar biasa.
6. Teman – Teman kantor Satker PJN. Terima kasih atas doa dan dukungan kalian.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian selanjutnya. Penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan penulis pada khususnya.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Yogyakarta, Januari 2016

Penulis

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR RUMUS .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
1. Perumusan Masalah.....	3
2. Batasan Masalah .....	4
B. Keaslian Penelitian .....	4
C. Manfaat Penelitian .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Lokasi Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pengertian Bandar Udara.....	10
B. Sistim Lapangan Terbang .....	10
C. Fasilitas Bandar Udara.....	11
a. Sisi Udara ( <i>air side</i> ).....	11
1. Landasan Pacu ( <i>Runway</i> ).....	11
2. Landas Hubung ( <i>taxiway</i> ).....	12
3. Area Parkir Pesawat ( <i>apron</i> ).....	13
b. Sisi Darat ( <i>land side</i> ) .....	13
1. Terminal.....	13
2. Jalan Masuk .....	15
3. Area Parkir .....	15
4. Bagasi.....	16
<b>BAB III. LANDASAN TEORI</b>	
A. Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara Menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara, Nomor: SKEP/77/VI/2005 .....	18
1. Daerah Terminal Keberangkatan.....	18
a. <i>Hall</i> Keberangkatan .....	18
b. Ruang Tunggu Keberangkatan .....	19
c. <i>Check – in Area</i> .....	20
d. <i>Check – in Counter</i> .....	21
e. Tempat Duduk .....	22
f. Fasilitas Umum ( <i>Toilet</i> ) .....	23
g. Fasilitas <i>Custom Immigration Quarantine</i> .....	24
2. Daerah Terminal Kedatangan .....	25

a. Bagasi <i>Conveyor Belt</i> .....	25
b. Bagasi <i>Claim Area</i> .....	26
c. <i>Hall</i> Kedatangan .....	27
d. Fasilitas Umum ( Toilet ).....	28
3. Jalan dan Tempat Parkir Kendaraan .....	29
a. Jalan .....	29
b. Area Parkir Kendaraan .....	30
B. Uji Kuisisioner. ....	31
1. Uji Validitas .....	31
2. Uji Reliabilitas .....	31
C.. Teknik Pengukuran Kinerja.....	32
1. Teknik Pengukuran .....	32
2. Skala Pengukuran .....	32
3. Pendekatan <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> .....	33
<b>BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Pengumpulan Data.....	37
1. Teknik <i>sampling</i> .....	37
2. Metode Pengambilan Sampel .....	38
B. Metode Penelitian .....	38
1. Metode pengumpulan data.....	38
a. Kuisisioner.....	38
b. Survey Pengukuran Persyaratan Teknis Gedung Terminal Bandar Udara.....	39
c. Studi Pustaka.....	39
2. Instrumen penelitian .....	40
C. Langkah Penelitian .....	40
D. Variabel Penelitian.....	42
E. Metode Pengolahan Data.....	42
F. Tahap Pengolahan Data .....	44
G. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	44
<b>BAB V. ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Gedung Terminal Menurut Penumpang Pesawat Bandar Udara DR. F.L. Tobing .....	46
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan Gedung Terminal Menurut Penumpang Pesawat Bandar Udara DR. F.L. Tobing .....	46
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Penilaian Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan Gedung Terminal Menurut Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara DR. F.L. Tobing .....	49
B. Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	53
Nilai Rata-rata Pelayanan Tingkat Kepentingan/Harapan ( <i>importance</i> ) dan Tingkat Kepuasan Pelaksanaan ( <i>performance</i> ) Bandar Udara DR. F.L. Tobing Menurut Responden Penumpang Pesawat .....	53
1. Prioritas Pertama.....	61
2. Prioritas Kedua .....	62
3. Prioritas Ketiga .....	65
4. Prioritas Keempat .....	67
C. Pengukuran Standar Teknis Pengoperasian Fasilitas Gedung Terminal .....	73

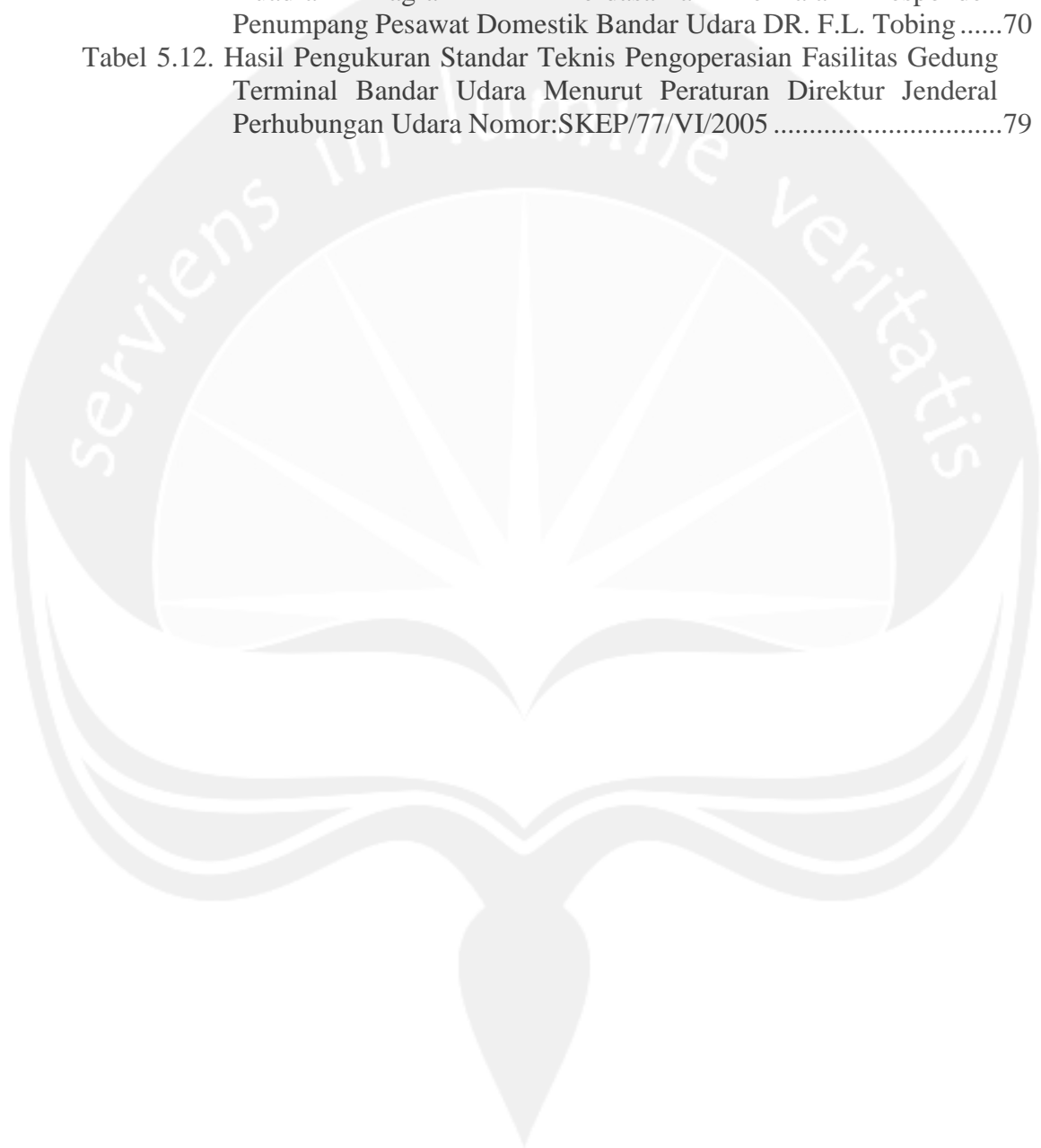
1. Daerah Terminal Keberangkatan .....	73
a. <i>Hall</i> atau Ruang Keberangkatan .....	73
b. Ruang Tunggu Keberangkatan .....	73
c. <i>Check – In Area</i> .....	74
d. <i>Check – In Counter</i> .....	74
e. Tempat Duduk .....	75
f. Fasilitas Umum .....	75
2. Daerah Terminal Kedatangan .....	76
a. Bagasi <i>Conveyor Belt</i> .....	76
b. Bagasi <i>Claim Area</i> .....	76
c. Hall Kedatangan .....	77
d. Fasilitas Umum (Toilet) .....	77
3. Jalan dan Area Parkir Kendaraan .....	78
a. Jalan .....	78
b. Area Parkir Kendaraan .....	78
D. Pembahasan Terkait Tujuan Penulisan .....	81
1. Mengetahui Persepsi dan Ekspektasi Pengguna Jasa Bandar Udara Dalam Menilai Pelayanan Jasa Yang Diberikan Oleh Bandar Udara DR. F.L. Tobing Tapanuli Tengah .....	81
2. Mengukur Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Gedung Terminal Bandar Udara DR. F.L. Tobing Tapanuli Tengah Berdasarkan Standar Teknis Dari Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara, Nomor : SKEP/77/ VI/2005 .....	83
3. Merumuskan Suatu Rekomendasi Perbaikan Kualitas Pelayanan Kepada Pengelola Bandar Udara DR. F.L. Tobing Tapanuli Tengah Terhadap Pelayanan Yang Diberikan .....	83
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	86
B. Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	88
<b>LAMPIRAN</b> .....	90



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Lebar landas pacu ( <i>ICAO</i> ).....	12
Table 2.2. Lebar <i>Taxiway</i> ( <i>ICAO</i> ).....	12
Tabel 2.3 Jarak Bebas Sayap ( <i>clearance</i> ).....	13
Tabel 3.1. Persyaratan Luas <i>Hall</i> Keberangkatan.....	19
Tabel 3.2. Persyaratan Luas Ruang Tunggu Keberangkatan.....	20
Tabel 3.3. Persyaratan Luas <i>Check – in Area</i> .....	21
Tabel 3.4. Persyaratan Jumlah <i>Check – in Counter</i> .....	22
Tabel 3.5. Persyaratan Jumlah Tempat Duduk.....	22
Tabel 3.6. Persyaratan Luasan Toilet.....	23
Tabel 3.7. Hasil Perhitungan Jumlah Meja Pemeriksaan.....	24
Tabel 3.8. Konstanta Jenis Pesawat Udara dan Jumlah Seat.....	25
Tabel 3.9. Persyaratan Luasan Bagasi <i>Claim Area</i> .....	26
Tabel 3.10. Persyaratan Luas <i>Hall</i> Kedatangan.....	27
Tabel 3.11. Persyaratan Luasan Toilet.....	28
Tabel 3.12. Persyaratan Standar Fungsi dan Dimensi Jalan.....	29
Tabel 3.13. Persyaratan Area Luas parkir.....	30
Tabel 3.14. Skala <i>Likert</i> .....	33
Tabel 4.1. Bobot Jawaban Kuesioner Tingkat Kepuasan dari Kualitas Kinerja Pelayanan Bandara.....	43
Tabel 4.2. Bobot Jawaban Kuesioner Kepentingan/Harapan Pelayanan.....	43
Tabel 5.1. Uji Validitas Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan Gedung Terminal Menurut Penumpang Pesawat di Bandar Udara DR. F.L. Tobing.....	47
Tabel 5.2. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dengan nilai tabel <i>r</i> Penilaian Kepuasan Penumpang pesawat pada Bandar Udara DR. F.L. Tobing.....	49
Tabel 5.3. Uji Validitas Penilaian Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan Gedung Terminal Menurut Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara DR. F.L. Tobing.....	50
Tabel 5.4. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dengan nilai tabel <i>r</i> Penilaian Kepentingan dan Harapan Penumpang pesawat pada Bandar Udara DR. F.L. Tobing.....	52
Tabel 5.5. Hasil dan Rerata Penilaian Dimensi Responden Penumpang Pesawat Terhadap Kepuasan Kinerja/Pelaksanaan Pelayanan dan Penilaian Kepentingan Pelayanan Bandar Udara DR. F.L. Tobing.....	54
Tabel 5.6. Hasil Penempatan Indikator Sesuai Kuadran Diagram IPA Berdasarkan Penilaian Responden Penumpang Pesawat Bandar Udara DR. F.L. Tobing.....	61
Tabel 5.7. Hasil dan Rerata Penilaian Prioritas Pertama, yaitu Indikator Petugas Menurut Responden Penumpang Pesawat Bandar Udara DR. F.L. Tobing.....	62
Tabel 5.8. Hasil dan Rerata Penilaian Prioritas Kedua, yaitu Indikator Fasilitas dan Kenyamanan Gedung Terminal Responden Penumpang Pesawat Bandar Udara DR. F.L. Tobing.....	63

Tabel 5.9. Hasil dan Rerata Penilaian Prioritas Ketiga, yaitu Indikator Pelayanan Keberangkatan dan Kedatangan Menurut Responden Penumpang Pesawat Bandar Udara DR. F.L. Tobing.....	66
Tabel 5.10. Hasil dan Rerata Penilaian Prioritas Keempat, yaitu Indikator Akses dan Informasi Terminal Menurut Responden Penumpang Pesawat Bandar Udara DR. F.L. Tobing.....	68
Tabel 5.11. Hasil Kesimpulan Penempatan Prioritas Perbaikan Indikator Sesuai Kuadran Diagram IPA Berdasarkan Penilaian Responden Penumpang Pesawat Domestik Bandar Udara DR. F.L. Tobing.....	70
Tabel 5.12. Hasil Pengukuran Standar Teknis Pengoperasian Fasilitas Gedung Terminal Bandar Udara Menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor:SKEP/77/VI/2005 .....	79



## DAFTAR GAMBAR

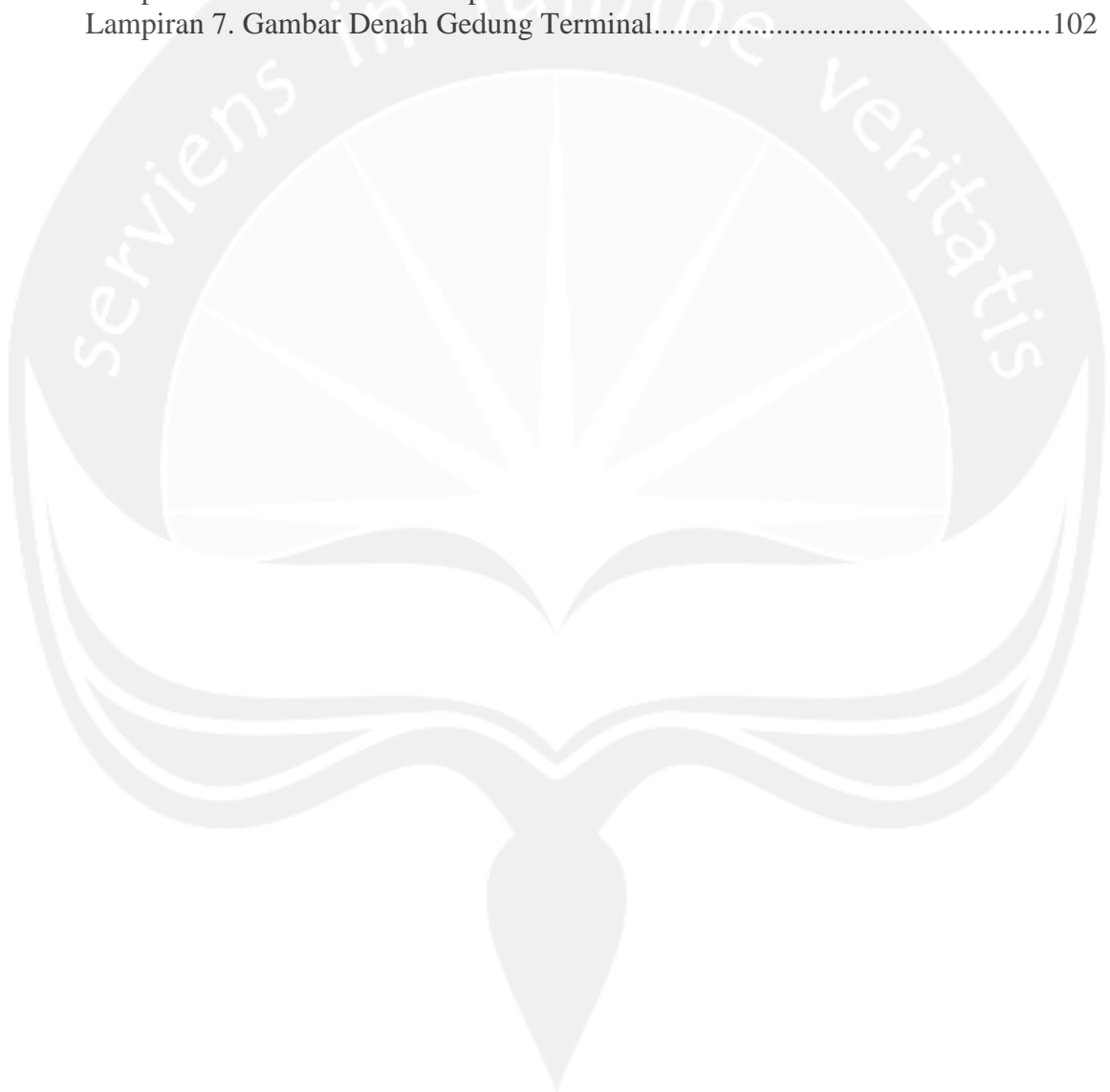
	Halaman
Gambar 1.1. Peta Propinsi Sumatera Utara.....	6
Gambar 1.2. Gambar Peta Lokasi Penelitian Kabupaten Tapanuli Tengah.....	7
Gambar 1.3. Tampak Sisi Depan Bandar Udara Dr. F.L. Tobing.....	7
Gambar 1.4. Landasan Pacu Bandar Udara Dr. F.L. Tobing .....	7
Gambar 2.1. Ruang Umum Terminal Bandar Udara Dr. F.L. Tobing.....	14
Gambar 2.2. Ruang Tunggu Terminal Bandar Udara Dr. F.L. Tobing.....	14
Gambar 2.3. Jalan Masuk Bandar Udara Dr. F.L. Tobing .....	15
Gambar 2.4. Parkiran Kendaraan Bandar Udara Dr. F.L. Tobing .....	15
Gambar 2.5. Ruangan Bagasi Bandar Udara Dr. F.L. Tobing.....	16
Gambar 2.6. Bagian-bagian dari Suatu Sistem Bandar Udara.....	17
Gambar 3.1. <i>Importance-Performance Grid</i> .....	34
Gambar 4.1. Bagan Alir Penelitian .....	41
Gambar 5.1. Gap atau Kesenjangan Tingkat Pelayanan Gedung Terminal Menurut Penumpang Pesawat Bandar Udara DR. F.L. Tobing.....	58
Gambar 5.2. Hasil Diagram <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Menurut Responden Penumpang Pesawat Bandar Udara DR. F.L. Tobing....	60
Gambar 5.3. Hasil Diagram Penempatan Prioritas <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Pada Prioritas Pertama dan Kedua Menurut Responden Penumpang Pesawat Bandar Udara DR. F.L. Tobing....	65
Gambar 5.4. Hasil Diagram Penempatan Prioritas <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Pada Prioritas Ketiga Menurut Responden Penumpang Pesawat Bandar Udara DR. F.L. Tobing .....	67
Gambar 5.5. Hasil Diagram Penempatan Prioritas <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) yaitu Prioritas keempat Menurut Responden Penumpang Pesawat Bandar Udara DR. F.L. Tobing .....	69

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1. Untuk menghitung luas <i>hall</i> keberangkatan .....	18
Rumus 3.2. Untuk menghitung luas ruang tunggu keberangkatan .....	19
Rumus 3.3. Untuk menghitung luas <i>check - in area</i> .....	20
Rumus 3.4. Untuk menghitung jumlah meja pada <i>check – in counter</i> .....	21
Rumus 3.5. Untuk menghitung jumlah tempat duduk ruang tunggu .....	22
Rumus 3.6. Untuk menghitung luasan toilet <i>hall</i> keberangkatan .....	23
Rumus 3.7. Untuk menghitung jumlah meja pemeriksaan .....	24
Rumus 3.8. Untuk menghitung panjang <i>conveyor belt</i> .....	25
Rumus 3.9. Untuk menghitung luas bagasi <i>claim area</i> .....	26
Rumus 3.10. Untuk menghitung luas <i>hall</i> kedatangan .....	27
Rumus 3.11. Untuk menghitung luasan toilet <i>hall</i> kedatangan .....	28
Rumus 3.12. Untuk menghitung kapasitas kendaraan yang parkir .....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Pengguna Bandara .....	91
Lampiran 2. Tabel Hasil Jawaban Skor Kuisisioner Tingkat Kepentingan.....	95
Lampiran 3. Nilai Rerata faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kepentingan penumpang terhadap pelayanan.....	97
Lampiran 4. Tabel Hasil Jawaban Skor Kuisisioner Tingkat Kepuasan .....	98
Lampiran 5. Nilai Rerata faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kepuasan penumpang terhadap pelayanan .....	100
Lampiran 6. Gambar Denah Tapak dan Area Parkir.....	101
Lampiran 7. Gambar Denah Gedung Terminal.....	102



## INTISARI

Bandar udara Dr. F.L. Tobing yang saat ini sebagai salah satu bandar udara alternatif untuk kedepannya akan dihadapkan dengan peluang yang akan menantang kinerja pelayanannya, yaitu dengan semakin meningkatnya mobilitas masyarakat sebagai akibat dari peningkatan aktivitas dengan tata guna lahan yang bervariasi. Akankah prasarana dan sarana infrastruktur bandar udara Dr. F.L. Tobing mampu memberikan kualitas pelayanan yang memadai kepada penggunanya pada kondisi eksisting dan kualitas pelayanan seperti apa yang harus diberikan pada pengguna jasa bandar udara Dr. F.L. Tobing.

Pada penelitian ini, informasi dari penumpang pengguna jasa angkutan udara diperoleh dengan kuesioner. Penilaian responden atas pelayanan yang diberikan Gedung Terminal Bandar udara dikelompokkan menggunakan skala *Likert*. Pengumpulan data persyaratan teknis pengoperasian fasilitas gedung terminal dilakukan dengan pengamatan langsung di lapangan dan meminta data teknis fasilitas gedung terminal kemudian menghitung persyaratan teknisnya berdasarkan standar teknis dari Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara, Nomor : SKEP / 77 / VI / 2005. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan program *SPSS 20* dengan jumlah responden sebanyak 65 orang dan nilai *r* tabel dicari pada tingkat signifikansi 0,10 dengan uji 2 arah maka didapat nilai *r* tabel = 0,2058. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan nilai korelasinya lebih besar dari 0,2058 sehingga dianggap valid. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan nilai korelasinya lebih besar dari 0,2058 sehingga dianggap valid.

Faktor yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah indikator Petugas dan yang menjadi prioritas kedua adalah Fasilitas Dan Kenyamanan Gedung Terminal, dimana indikator tersebut mempunyai nilai kepentingan yang tinggi menurut penilaian penumpang pesawat dan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola bandar udara. Hasil pengukuran menyatakan bahwa Gedung Terminal Bandar Udara DR. F.L. Tobing telah memenuhi persyaratan teknis pengoperasian fasilitas Gedung Terminal bandar udara berdasarkan standar teknis dari Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara, Nomor : SKEP/77/VI/2005. Peningkatkan kinerja pelayanan dengan menyediakan fasilitas yang belum ada dan memperbanyak fasilitas umum yang sudah ada serta meningkatkan kualitas pelayanan adalah hal yang harus diperhatikan untuk kepuasan pengguna Gedung Terminal Bandar Udara DR. F.L. Tobing Tapanuli Tengah.

**Kata kunci:** kepentingan, kepuasan, Gedung Terminal Bandar Udara DR. F.L. Tobing, kualitas pelayanan, *SPSS*.

## **ABSTRACT**

*The airport dr.F.l. Tobing which currently as one of the airport alternative to in the future will be faced with the odds would challenge performance its service, namely with the increase mobility the community as a result of the increase in activity of for to land varying. Will infrastructure and means infrastructure the airport dr.F.l. Tobing able to provide the quality of service provision to the user on condition existing and quality of services as what be given to users the airport dr.F.l. Tobing?*

*In this study , information from passengers users air transportation obtained by the questionnaire .Evaluation by respondents as the provision of services the terminal building the airport arranged use likert scale . Data collection technical requirements the operation of facilities the terminal building done with direct observation in the field and asked technical data facilities the terminal building then counting technical requirements based on standards technical from regulation the director general of the air transportation , number: SKEP / 77 / VI / 2005 . Test validity and reliability on the SPSS 20 with the number of respondents 65 people and value r table sought at the significance 0,10 by test 2 directions so obtained value r table = 0,2058 . The results of the validity indicate that all grains questions for variables the quality of services the correlation greater than 0,2058 so that it is considered valid . The results of the validity indicate that all grains a question for variable*

*The main factors the main priority to to the repair is indicators officers and priority second is facilities and comfort the terminal building , where the indicators it has value interest high according to assessment plane passengers and were not that satisfied with the service provided by the management airport . The measurement result stated that the terminal building the airport dr .F.l . Tobing had filled the technical the operation of facilities the terminal building the airport based on standards technical from regulation the director general of the air transportation , number: SKEP / 77 / VI / 2005 . The performance improvement of the service by providing facilities there has been no and increase public facilities existing and improve the quality of services is the that must be considered for the satisfaction of users the terminal building the airport dr .F.l . Tobing tapanuli tengah .*

**Keywords:** *interests , satisfaction , the terminal building airport dr .F.l . Tobing , the quality of service , spss .*