

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

1. 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
2. Pelayanan yang diberikan oleh Gedung Terminal Bandar Udara DR. F.L. Tobing Tapanuli Tengah kepada Penumpang Pesawat dirasakan cukup baik, namun masih ada beberapa kekurangan yang menjadi prioritas utama konsumen untuk meminta perbaikan pelayanan dan menambah fasilitas – fasilitas yang belum ada.
3. Hasil pengukuran menyatakan bahwa Gedung Terminal Bandar Udara DR. F.L. Tobing Tapanuli Tengah telah memenuhi persyaratan teknis pengoperasian fasilitas Gedung Terminal bandar udara berdasarkan standar teknis dari Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara, Nomor : SKEP/77/VI/2005
4. Berdasarkan hasil kuesioner, penulis menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kinerja pelayanan adalah dengan menyediakan fasilitas yang belum ada dan memperbanyak fasilitas umum yang sudah ada serta meningkatkan kualitas pelayanan baik fisik maupun non fisik akan

menambah kepuasan bagi para pengguna Gedung Terminal Bandar Udara DR. F.L. Tobing Tapanuli Tengah.

B. Saran

Setelah melihat data diatas kita dapat mengetahui bahwa walaupun standar teknis pengoperasian Gedung Terminal bandar udara DR. F.L. Tobing Tapanuli Tengah telah memenuhi syarat berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara SKEP/77/VI/2005 dan telah dijalankan sebagai mana mestinya, namun tingkat pelayanan tersebut belum dirasa cukup memuaskan bagi para konsumen. Oleh karena itu perlu membuat peningkatan dan pengembangan layanan terhadap kekurangan yang masih dirasakan oleh konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar Saifudin. 2003, *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta.
- Basri, Seta. 2011, *Metode Analisis Kualitas Pelayanan*, (<http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html>)
- Basuki, Heru. 1986, *Merancang, Merencana Lapangan Terbang*, Alumni, Bandung.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, SKEP/77/VI/2005, *Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara*, Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Jakarta.
- Pranoto, Dirhan., 1998, *Lalu - Lintas Dan Landas Pacu Bandar Udara*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Horonjeff, R., 1993, *Perencanaan dan Perancangan Bandar Udara*, Erlanga, Jakarta.
- ICAO Annex-14, 1999, *Aerodrome Design And Operations Volume I, Aerodrome Design Manual Part 2 - Taxiways, Aprons and Holding Bays*, International Civil Aviation Organization.
- Junaidi, 2010, *Tabel r Koefisien Korelasi Sederhana*, (<http://junaidichaniago.wordpress.com>.)
- Martila A. John and James C. John, 1997, *"The Analysis of the Importance and Satisfaction Level of The Customers"* Prentice Hall Inc.
- Oktaviani, W, Riandina., dan Suryana, N, Rita., 2006, *Analisis Kepuasan Pengunjung Dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro Studi Kasus Kebun Wisata Pasirmukti Bogor*, Jurnal Agro Ekonomi, Volume 24 No.1, Fakultas Pertanian, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Program Magister Teknik Sipil UAJY, 2013, *Buku Pedoman Penulisan Tesis*, Magister Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2011, *Metodologi Penelitian*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Sugiyono. 2002, *Statistik Untuk Penelitian*, CV. Alfabeta: Bandung.

- Sujarweni, V. W., 2007, *SPSS Untuk Penelitian*, Global Media Informasi, Yogyakarta.
- Yuda, Tembu, Nobertus, Yosef. 2014, *Tinjauan Teknis Pelayanan Bandar Udara Frans Seda Maumere*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta





LAMPIRAN



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA
KANTOR UPBU Dr. FERDINAND LUMBANTOBING - TAPTENG**

Jalan Ahmad Yani
Kec. Pinangsori
Kab. Tapanuli Tengah
Sumatera Utara – 22654

Telepon : (0631) 391003

Fax : (0631) 391003

Nomor : UM.002 / 151 / VII / PS - 2015

Pinangsori, 24 Juli 2015

Sifat : --

Lampiran : --

Perihal : Persetujuan Permohonan
Ijin Penyebaran Kuisioner.

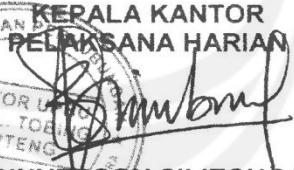
Kepada

YTH KETUA PROGRAM MAGISTER
TEKNIK SIPIL

DI

YOGYAKARTA

1. Menindaklanjuti surat Ketua Program Magister Teknik Sipil nomor: 0556/Eks/IV tanggal 09 Juli 2015 perihal Surat Permohonan Ijin Penyebaran Kuisioner.
2. Sehubungan dengan butir 1 (satu) diatas, pada prinsipnya kami menyetujui Permohonan Ijin Penyebaran Kuisioner di Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara – Tapanuli Tengah.
3. Demikian disampaikan dan diucapkan terima kasih.

**KERALA KANTOR
PELAKSANA HARIAN**

BINNERSON SILITONGA
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19680327 199203 1 002

KEPUASAN PENGGUNA BANDARA

Yth. Pengguna Gedung Terminal Bandara Dr. F.L. Tobing

Terima kasih Anda telah meluangkan waktu Anda yang sangat berharga untuk menceritakan pengalaman Anda dan memberikan pendapat tentang kunjungan Anda di bandara ini. Semoga selamat sampai tujuan

BANDARA AWAL KEBERANGKATAN

BANDARA TUJUAN AKHIR

PESAWAT / AIRLINE

KELAS

☐ Ekonomi ☐ Bisnis

Berdasarkan pengalaman menggunakan bandara, Seberapa puaskah Anda dengan berbagai layanan dan fasilitas di bandara ini? Pilihlah tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan/harapan, untuk setiap pernyataan sesuai ketentuan berikut :

Sangat Puas = 5 Puas = 4 Cukup = 3 Tidak Puas = 2 Sangat Tidak Puas = 1

Anda boleh tidak menjawab (dikosongkan) jika belum mengalami atau tidak mengetahuinya

1. AKSES DAN INFORMASI	TINGKAT KEPUASAN					TINGKAT KEPENTINGAN/HARAPAN				
1-1. Kemudahan akses transportasi ke/dari bandara	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1-2. Pilihan transportasi umum di bandara	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1-3. Tarif ongkos <i>taxi</i> /transportasi umum di bandara	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1-4. Kemudahan parkir kendaraan di Terminal	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1-5. Waktu proses/efisiensi <i>Check In</i> di bandara	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1-6. Kemudahan mencari arah/lokasi dan rambu-rambu di terminal	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1-7. Kejelasan informasi penerbangan pada <i>monitor/display</i>	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1-8. Kejelasan panggilan penerbangan melalui pengeras suara	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1-9. Pusat Informasi dan Pelayanan Penumpang (<i>Customer Service</i>)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1-10. Situs internet/Website bandara ini (jika pernah mengakses)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

2. PELAYANAN KEBERANGKATAN & KEDATANGAN	TINGKAT KEPUASAN					TINGKAT KEPENTINGAN/HARAPAN				
2-1. Lama antrian pemeriksaan keamanan X-Ray dan <i>Detektor</i>	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2-2. Sikap dan kesopanan Petugas Keamanan (<i>Security</i>)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2-3. Pengaturan <i>check-in</i> dan kondisi konter	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2-4. Sikap ramah dan ingin membantu dari Petugas Bandara	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2-5. Bahasa (Inggris) dan komunikasi Petugas Bandara	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2-6. Kemudahan transit dan penerbangan lanjutan (<i>connecting flight</i>)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2-7. Kecepatan penyerahan bagasi (pengalaman 3 bulan terakhir)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

3. FASILITAS DAN KENYAMANAN GEDUNG TERMINAL	TINGKAT KEPUASAN					TINGKAT KEPENTINGAN/HARAPAN				
3-1. Kenyamanan, suasana, tata ruang dan bangunan terminal	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-2. Kebersihan area umum terminal	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-4. Keandalan fungsi ruang tunggu	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-5. Kapasitas dan posisi ruang tunggu	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-6. Kelengkapan <i>furniture</i> dan peralatan ruang tunggu	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-7. Kebersihan ruang tunggu dan sekitarnya	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-8. Suhu udara (AC) ruangan tunggu	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-9. Pencahayaan dan lampu penerangan ruang tunggu	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-10. Fasilitas telekomunikasi di ruang tunggu (telepon, fax)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-11. Layanan internet/Wifi/Hot spot di ruang tunggu	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-12. Ketersediaan dan kualitas listrik	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-13. Ketersediaan dan kualitas air	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-14. Kebersihan toilet beserta kelengkapannya	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-14. Keamanan dari tindakan kejahatan dan premanisme	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-15. Ketersediaan dan kebersihan mushola/tempat ibadah	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-16. Posisi ruang tunggu	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-17. Kelengkapan <i>furniture</i> dan peralatan ruang tunggu	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-18. Kebersihan ruang tunggu dan sekitarnya	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-19. Pilihan berbelanja dan variasi produk yang dijual	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-20. Kewajaran harga produk yang dijual	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-21. Pilihan restoran/kafe dan variasi makanan/minuman yang dijual	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-22. Kewajaran harga makanan/minuman yang dijual	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-23. Layanan pramuniaga/pelayan konter belanja dan restoran	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-24. Ketersediaan troli/kereta pengangkut barang	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-25. ATM/Mesin uang tunai	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

3-26. Konter penukaran mata uang asing (<i>Money Changer/Bank</i>)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-27. Layanan internet/ <i>Wifi/hot spot</i>	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-28. Fasilitas telepon umum	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-29. Ketersediaan area/ruang merokok (<i>Smoking Area</i>)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-30. <i>Lounge</i> eksekutif/bisnis	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-31. Fasilitas/ruang bisnis dan bekerja (<i>Business Centre</i>)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-32. TV dan pilihan media hiburan	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-33. Ruang/area istirahat (<i>Day Room/Quiet Area</i>)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-34. Fasilitas/ruang bermain anak	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-35. Ruang ibu menyusui/perawatan anak (<i>Nursery</i>)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-36. Fasilitas bagi penyandang cacat (<i>Disable</i>)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3-37. Ketersediaan dan kebersihan tempat ibadah (<i>Mushola/Masjid</i>)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

4. PETUGAS	TINGKAT KEPUASAN					TINGKAT KEPENTINGAN/HARAPAN				
4-1. Kecepatan tanggap/respon Petugas Bandara	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4-2. Kecakapan dan penguasaan pekerjaan Petugas Bandara	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4-3. Ramah tamah dan komunikasi Petugas Bandara	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4-4. Sikap dan kesopanan Petugas Bandara	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4-5. Kepedulian dan perhatian dari Petugas Bandara	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

5. Berapa kali Anda telah melakukan perjalanan udara (pulang-pergi) dalam setahun terakhir?
- ☐ 1 kali ☐ 2-5 kali ☐ 5-10 kali ☐ 10-20 kali ☐ lebih dari 20 kali
6. Jika BUKAN TRANSIT, jenis transportasi apa yang Anda gunakan untuk datang ke bandara INI?
- ☐ Kendaraan pribadi ☐ Bus/angkutan umum ☐ Taksi
☐ Kendaraan sewa ☐ Travel ☐ Lainnya
7. Berapa lama Anda tiba di bandara sebelum jam keberangkatan?
- ☐ Kurang dari 30 menit ☐ 30-45 menit ☐ 45 menit-1 jam
☐ 1 jam-1 jam 30 menit ☐ 1 jam 30 menit-2 jam ☐ Lebih dari 2 jam
8. Apa yang sering Anda lakukan di bandara selama menunggu waktu keberangkatan?
- ☐ Belanja makan/minuman ☐ Belanja produk/oleh-oleh ☐ Membaca
☐ Menonton TV ☐ Duduk-duduk saja ☐ Lainnya
9. Berapa rata-rata pengeluaran Anda yang dihabiskan selama menunggu keberangkatan (selain PJP2U)
- ☐ Kurang dari 100 ribu ☐ 100 ribu-200 ribu ☐ 200 ribu-300 ribu
☐ 300 ribu-400 ribu ☐ 400 ribu-500 ribu ☐ Lebih dari 500 ribu

DATA PELANGGAN

KOTA DOMISILI JENIS KELAMIN ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

USIA ☐ < 20 tahun ☐ 20-30 tahun ☐ 30-40 tahun ☐ 40-50 tahun ☐ >50 tahun

PENDIDIKAN TERAKHIR ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1/Diploma ☐ S2/S3

PEKERJAAN/PROFESI ☐ Pelajar ☐ PNS ☐ TNI/Polri ☐ BUMN ☐ Pegawai Swasta

☐ Tenaga Kerja ☐ Wirausaha ☐ Profesional (dokter, lawyer) ☐ Lainnya

PENGHASILAN PERBULAN ☐ <2,5 juta ☐ 2,5-5 juta ☐ 5-10 juta ☐ 10-20 juta ☐ >20 juta

TUJUAN BEPERGIAN ☐ Dinas ☐ Keluarga ☐ Bisnis ☐ Wisata ☐ Lainnya

WAKTU

PUKUL ☐ 04-08 ☐ 08-12 ☐ 12-16 ☐ 16-20 ☐ 20-24 ☐ 24-04

HARI ☐ Senin ☐ Selasa ☐ Rabu ☐ Kamis ☐ Jumat ☐ Sabtu ☐ Minggu

TANGGAL ☐ 1 s.d 7 ☐ 8 s.d 14 ☐ 15 s.d 21 ☐ 22 s.d 31



[illegible]

Tabel Hasil Jawaban Skor Kuesioner Tingkat Kepentingan/Harapan
Pelayanan Gedung Terminal Menurut Penumpang Pesawat Di Bandar Udara DR. F.L. Tobing

[illegible]

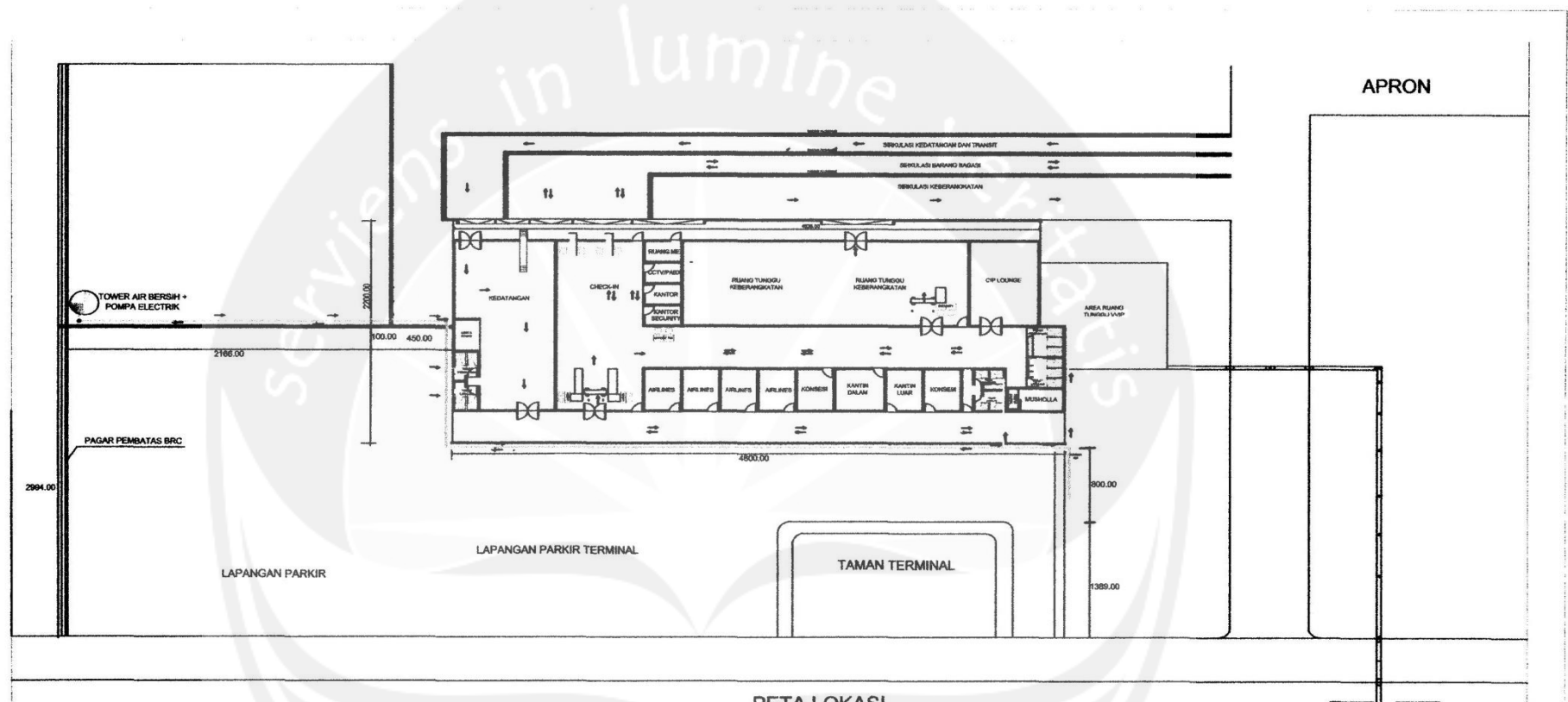
Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian penumpang terhadap kepentingan pelayanan bandara	Kode	Rata-rata	Rata-rata Total
AKSES DAN INFORMASI			
a. Kemudahan akses transportasi ke/dari bandara	1-1	3.66	3.68
b. Pilihan transportasi umum di bandara	1-2	3.86	
c. Tarif ongkos taxi/transportasi umum di bandara	1-3	3.56	
d. Kemudahan parkir kendaraan di Terminal	1-4	3.82	
e. Waktu proses/efisiensi Check In di bandara	1-5	3.35	
f. Kemudahan mencari arah/lokasi dan rambu-rambu di terminal	1-6	3.69	
g. Kejelasan informasi penerbangan pada monitor/display	1-7	3.89	
h. Kejelasan panggilan penerbangan melalui pengeras suara	1-8	3.55	
i. Pusat Informasi dan Pelayanan Penumpang (Customer Service)	1-9	3.69	
j. Situs internet/Website bandara ini (jika pernah mengakses)	1-10	3.72	
PELAYANAN KEBERANGKATAN DAN KEDATANGAN			
a. Lama antrian pemeriksaan keamanan X-Ray dan Detektor	2-1	3.60	3.64
b. Sikap dan kesopanan Petugas Keamanan (Security)	2-2	3.69	
c. Pengaturan check-in dan kondisi konter	2-3	3.65	
d. Sikap ramah dan ingin membantu dari Petugas Bandara	2-4	3.62	
e. Bahasa (Inggris) dan komunikasi Petugas Bandara	2-5	3.72	
f. Kemudahan transit dan penerbangan lanjutan (connecting flight)	2-6	3.54	
g. Kecepatan penyerahan bagasi (pengalaman 3 bulan terakhir)	2-7	3.68	
FASILITAS DAN KENYAMANAN GEDUNG TERMINAL			
a. Kenyamanan, suasana, tata ruang dan bangunan terminal	3-1	3.55	3.71
b. Kebersihan area umum terminal	3-2	3.80	
c. Kehandalan fungsi ruang tunggu	3-3	3.66	
d. Kapasitas dan posisi ruang tunggu	3-4	3.78	
e. Kelengkapan furniture dan peralatan ruang tunggu	3-5	3.62	
f. Kebersihan ruang tunggu dan sekitarnya	3-6	3.74	
g. Suhu udara (AC) ruangan tunggu	3-7	4.02	
h. Pencahayaan dan lampu penerangan ruang tunggu	3-8	3.86	
i. Fasilitas telekomunikasi di ruang tunggu (telepon, fax)	3-9	3.62	
j. Layanan internet/Wifi/Hot spot di ruang tunggu	3-10	3.82	
k. Ketersediaan dan kualitas listrik	3-11	3.65	
l. Ketersediaan dan kualitas air	3-12	3.80	
m. Kebersihan toilet beserta kelengkapannya	3-13	4.14	
n. Keamanan dari tindakan kejahatan dan premanisme	3-14	3.71	
o. Ketersediaan dan kebersihan mushola/tempat ibadah	3-15	3.66	
p. Posisi ruang tunggu	3-16	3.86	
q. Kelengkapan furniture dan peralatan ruang tunggu	3-17	3.57	
r. Kebersihan ruang tunggu dan sekitarnya	3-18	3.82	
s. Pilihan berbelanja dan variasi produk yang dijual	3-19	3.35	
t. Kewajaran harga produk yang dijual	3-20	3.69	
u. Pilihan restoran/kafe dan variasi makanan/minuman yang dijual	3-21	3.89	
v. Kewajaran harga makanan/minuman yang dijual	3-22	3.55	
w. Layanan pramuniaga/pelayan konter belanja dan restoran	3-23	3.69	
x. Ketersediaan troli/kereta pengangkut barang	3-24	3.72	
y. ATM/Mesin uang tunai	3-25	3.60	
z. Konter penukaran mata uang asing (Money Changer/Bank)	3-26	3.69	
aa. Layanan internet/Wifi/hot spot	3-27	3.65	
bb. Fasilitas telepon umum	3-28	3.62	
cc. Ketersediaan area/ruang merokok (Smoking Area)	3-29	3.72	
dd. Lounge eksekutif/bisnis	3-30	3.54	
ee. Fasilitas/ruang bisnis dan bekerja (Business Centre)	3-31	3.68	
ff. TV dan pilihan media hiburan	3-32	3.55	
gg. Ruang/area istirahat (Day Room/Quiet Area)	3-33	3.66	
hh. Fasilitas/ruang bermain anak	3-34	3.78	
ii. Ruang ibu menyusui/perawatan anak (Nursery)	3-35	3.62	
jj. Fasilitas bagi penyandang cacat (Disable)	3-36	3.74	
kk. Ketersediaan dan kebersihan tempat ibadah (Mushola/Masjid)	3-37	4.02	
PETUGAS			
a. Kecepatan tanggap/respon Petugas Bandara	4-1	3.86	3.74
b. Kecakapan dan penguasaan pekerjaan Petugas Bandara	4-2	3.62	
c. Ramah tamah dan komunikasi Petugas Bandara	4-3	3.82	
d. Sikap dan kesopanan Petugas Bandara	4-4	3.62	
e. Kepedulian dan perhatian dari Petugas Bandara	4-5	3.80	

[illegible]

**Tabel Hasil Jawaban Skor Kuesioner Tingkat Kepuasan
Pelayanan Gedung Terminal Menurut Penumpang Pesawat Di Bandar Udara DR. F.L. Tobing**

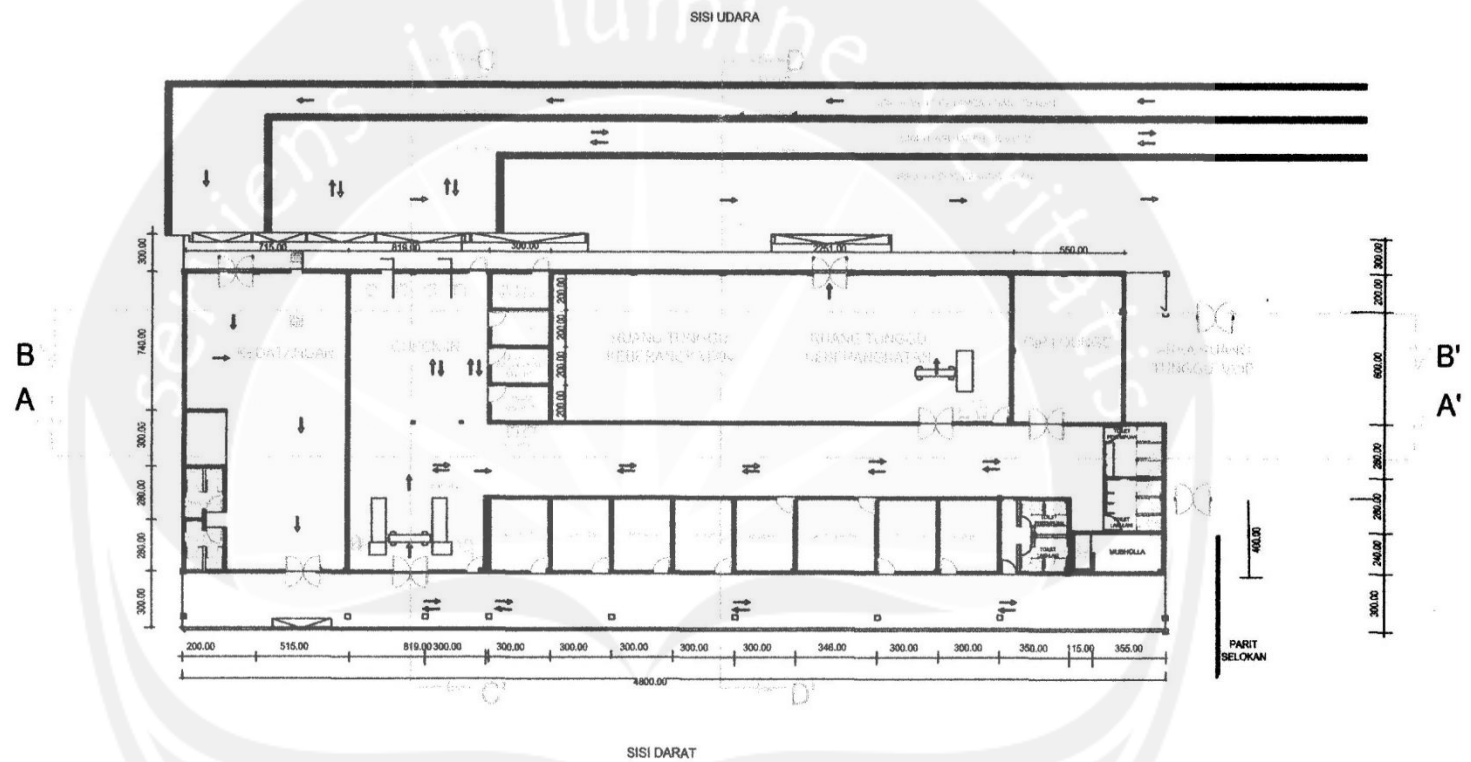
[illegible]

Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kepuasan penumpang terhadap kepentingan pelayanan bandara	Kode	Rata-rata	Rata-rata Total
AKSES DAN INFORMASI			
a. Kemudahan akses transportasi ke/dari bandara	1-1	3.85	3.64
b. Pilihan transportasi umum di bandara	1-2	3.68	
c. Tarif ongkos taxi/transportasi umum di bandara	1-3	3.78	
d. Kemudahan parkir kendaraan di Terminal	1-4	3.57	
e. Waktu proses/efisiensi Check In di bandara	1-5	3.58	
f. Kemudahan mencari arah/lokasi dan rambu-rambu di terminal	1-6	3.48	
g. Kejelasan informasi penerbangan pada monitor/display	1-7	3.80	
h. Kejelasan panggilan penerbangan melalui pengeras suara	1-8	3.51	
i. Pusat Informasi dan Pelayanan Penumpang (Customer Service)	1-9	3.52	
j. Situs internet/Website bandara ini (jika pernah mengakses)	1-10	3.62	
PELAYANAN KEBERANGKATAN DAN KEDATANGAN			
a. Lama antrian pemeriksaan keamanan X-Ray dan Detektor	2-1	3.46	3.46
b. Sikap dan kesopanan Petugas Keamanan (Security)	2-2	3.55	
c. Pengaturan check-in dan kondisi konter	2-3	3.62	
d. Sikap ramah dan ingin membantu dari Petugas Bandara	2-4	3.42	
e. Bahasa (Inggris) dan komunikasi Petugas Bandara	2-5	3.40	
f. Kemudahan transit dan penerbangan lanjutan (connecting flight)	2-6	3.48	
g. Kecepatan penyerahan bagasi (pengalaman 3 bulan terakhir)	2-7	3.28	
FASILITAS DAN KENYAMANAN GEDUNG TERMINAL			
a. Kenyamanan, suasana, tata ruang dan bangunan terminal	3-1	3.95	3.66
b. Kebersihan area umum terminal	3-2	3.80	
c. Kehandalan fungsi ruang tunggu	3-3	3.78	
d. Kapasitas dan posisi ruang tunggu	3-4	3.55	
e. Kelengkapan furniture dan peralatan ruang tunggu	3-5	3.75	
f. Kebersihan ruang tunggu dan sekitarnya	3-6	3.83	
g. Suhu udara (AC) ruangan tunggu	3-7	3.57	
h. Pencahayaan dan lampu penerangan ruang tunggu	3-8	3.82	
i. Fasilitas telekomunikasi di ruang tunggu (telepon, fax)	3-9	3.77	
j. Layanan internet/Wifi/Hot spot di ruang tunggu	3-10	3.52	
k. Ketersediaan dan kualitas listrik	3-11	3.58	
l. Ketersediaan dan kualitas air	3-12	3.65	
m. Kebersihan toilet beserta kelengkapannya	3-13	3.77	
n. Keamanan dari tindakan kejahatan dan premanisme	3-14	3.65	
o. Ketersediaan dan kebersihan mushola/tempat ibadah	3-15	3.78	
p. Posisi ruang tunggu	3-16	3.68	
q. Kelengkapan furniture dan peralatan ruang tunggu	3-17	3.83	
r. Kebersihan ruang tunggu dan sekitarnya	3-18	3.57	
s. Pilihan berbelanja dan variasi produk yang dijual	3-19	3.58	
t. Kewajaran harga produk yang dijual	3-20	3.48	
u. Pilihan restoran/kafe dan variasi makanan/minuman yang dijual	3-21	3.86	
v. Kewajaran harga makanan/minuman yang dijual	3-22	3.51	
w. Layanan pramuniaga/pelayan konter belanja dan restoran	3-23	3.52	
x. Ketersediaan troli/kereta pengangkut barang	3-24	3.54	
y. ATM/Mesin uang tunai	3-25	3.52	
z. Konter penukaran mata uang asing (Money Changer/Bank)	3-26	3.63	
aa. Layanan internet/Wifi/hot spot	3-27	3.65	
bb. Fasilitas telepon umum	3-28	3.51	
cc. Ketersediaan area/ruang merokok (Smoking Area)	3-29	3.42	
dd. Lounge eksekutif/bisnis	3-30	3.48	
ee. Fasilitas/ruang bisnis dan bekerja (Business Centre)	3-31	3.29	
ff. TV dan pilihan media hiburan	3-32	3.97	
gg. Ruang/area istirahat (Day Room/Quiet Area)	3-33	3.80	
hh. Fasilitas/ruang bermain anak	3-34	3.78	
ii. Ruang ibu menyusui/perawatan anak (Nursery)	3-35	3.55	
jj. Fasilitas bagi penyandang cacat (Disable)	3-36	3.75	
kk. Ketersediaan dan kebersihan tempat ibadah (Mushola/Masjid)	3-37	3.83	
PETUGAS			
a. Kecepatan tanggap/respon Petugas Bandara	4-1	3.57	3.65
b. Kecakapan dan penguasaan pekerjaan Petugas Bandara	4-2	3.82	
c. Ramah tamah dan komunikasi Petugas Bandara	4-3	3.77	
d. Sikap dan kesopanan Petugas Bandara	4-4	3.52	
e. Kepedulian dan perhatian dari Petugas Bandara	4-5	3.58	



PETA LOKASI

CATATAN		DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH :			DIPERIKSA DAN DISETUJUI :	DI BUAT OLEH :	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA			
		TIM BANDARA Dr. FERDINAND LUMBANTOBING			KONSULTAN PENGAWAS	KONTRAKTOR PELAKSANA	LOKASI : BANDARA Dr. FERDINAND LUMBANTOBING			
		PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN	DIREKSI	PENGAWAS PEKERJAAN	PT. PARAMITHA PERKASA	CV. DUTA UNGGUL SARANA	NAMA PROYEK : PEKERJAAN PERLUASAN PENATAAN TEMINAL PENUMPANG 733 M2			
							TANGGAL : JANUARI 2011			
		HADI WICAKSONO, ST PENGAJUR TK.I (II/10)	J. R. W. A. N. B. PENATA TK.I (II/10)	S.M. SITUMORANG PENATA (III/10)	Ir. DAULAT TAMPUROLON TEAM LEADER	Ir. KENNEDY NABIGGOLAN, MT GENERAL SUPERINTENDEN	SKALA			
							NAMA GAMBAR		NOMOR	LEMBAR
							DENAH TAPAK		1	14



DENAH

CATATAN		DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH :		DIPERIKSA DAN DISETUJUI :	DI BUAT OLEH :	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA		
		TIM BANDARA Dr. FERDINAND LUMBANTOBING		KONSULTAN PENGAWAS	KONTRAKTOR PELAKSANA	LOKASI : BANDARA Dr. FERDINAND LUMBANTOBING		
PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN		DIREKSI	PENGAWAS PEKERJAAN	PT. PARAMITHA PERKASA	CV. DUTA UNGGUL SARANA	NAMA PROYEK : PEKERJAAN PERLUASAN PENATAAN TERMINAL PENUMPANG 733 M2		
HADI WICAKSONO, ST PENGATUR TKI (II/G)		I R W A N R PENATA TKI (III/G)	S.M. SITUMORANG PENATA (III/C)	Ir. DAULAT TAMPUBOLON TEAM LEADER	Ir. KENNEDY NAINGGOLAN, MT GENERAL SUPERINTENDEN	TANGGAL : JANUARI 2011		
						S K A L A		
						NAMA GAMBAR	NOMOR	LEMBAR
						DENAH	2	14