

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sirkulasi pergerakan penumpang di terminal penumpang Bandara Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima sudah sangat baik dengan terpisahnya sirkulasi penumpang keberangkatan – kedatangan maupun penumpang domestic – internasional walaupun semua pergerakan dilakukan di dalam gedung yang sama. Hal ini memastikan hal – hal yang berpotensi mengganggu operasional dan keselamatan penerbangan dapat dihindari.
2. Berdasarkan evaluasi pelayanan berdasarkan persepsi penumpang didapat tingkat kepuasan rata – rata terhadap keseluruhan atribut yang diuji berada pada angka 3,67. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan penumpang domestik yang dilakukan oleh Bandara Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima dianggap sangat memuaskan.
3. Berdasarkan evaluasi pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara PM.178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara didapat :
 - a. Hasil evaluasi pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang domestik di Bandara Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima didapatkan nilai sebesar 100 dan termasuk klasifikasi nilai A = Istimewa (90-100).
 - b. Hasil evaluasi pada fasilitas yang memberikan kenyamanan di Bandara Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima didapatkan nilai sebesar 80 dan termasuk klasifikasi nilai B = Baik Sekali (75-89).
 - c. Hasil evaluasi pada fasilitas yang memberikan nilai tambah di Bandara Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima didapatkan nilai

sebesar 60 dan termasuk klasifikasi nilai A = Istimewa (51 - 60).

5.2 Saran untuk Bandara Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima

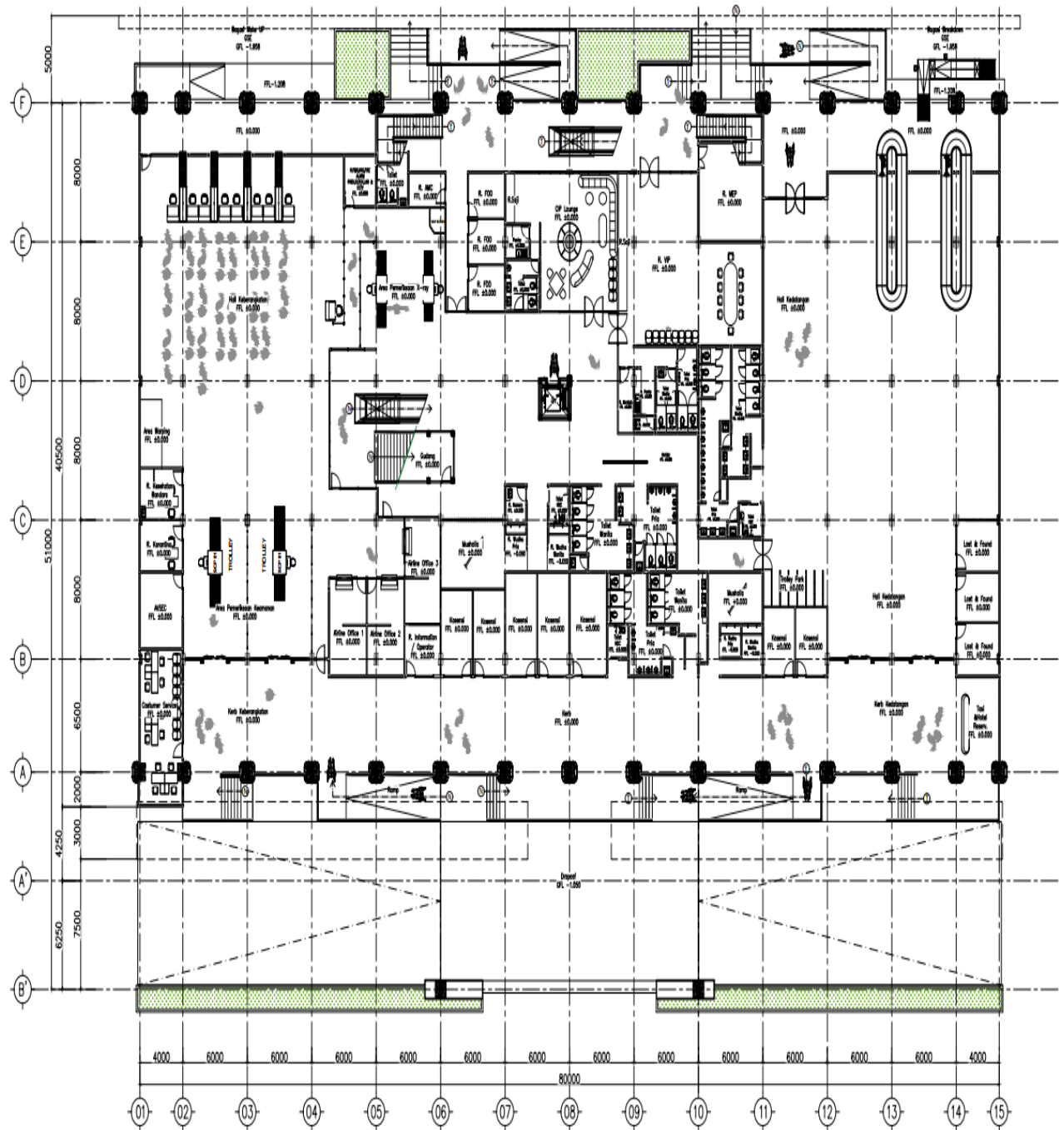
Walaupun secara keseluruhan responden merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bandara Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, namun masih terdapat selisih antara harapan dan kinerja pelayanan yang dapat merugikan Bandara Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima sendiri, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan citra perusahaan kedepan, penting untuk mengetahui hal – hal yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Hasil importance and performance analysis yang dilakukan menunjukkan bahwa prioritas perbaikan yang paling utama adalah sebagai berikut :

- a. Fasilitas berbelanja, restoran dan kafe
 - b. Informasi harga produk, makanan dan minuman
 - c. Media hiburan
 - d. Internet service / free wifi
 - e. Free charging
 - f. Suasana terminal bandara
 - g. Kebersihan terminal bandara
2. Penting untuk Bandara Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima melakukan Evaluasi secara rutin dan mendalam terkait kepuasan pelanggan agar langkah – langkah yang dilakukan sesuai dengan apa yang benar – benar pelanggan harapkan berdasarkan penelitian ilmiah.
 3. Perlu ada penambahan jumlah sampel dan penentuan cluster sampel yang lebih merata untuk mendapatkan kualitas hasil yang lebih mewakili populasi.
 4. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai efektifitas perbaikan – perbaikan yang dilakukan oleh Bandara Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

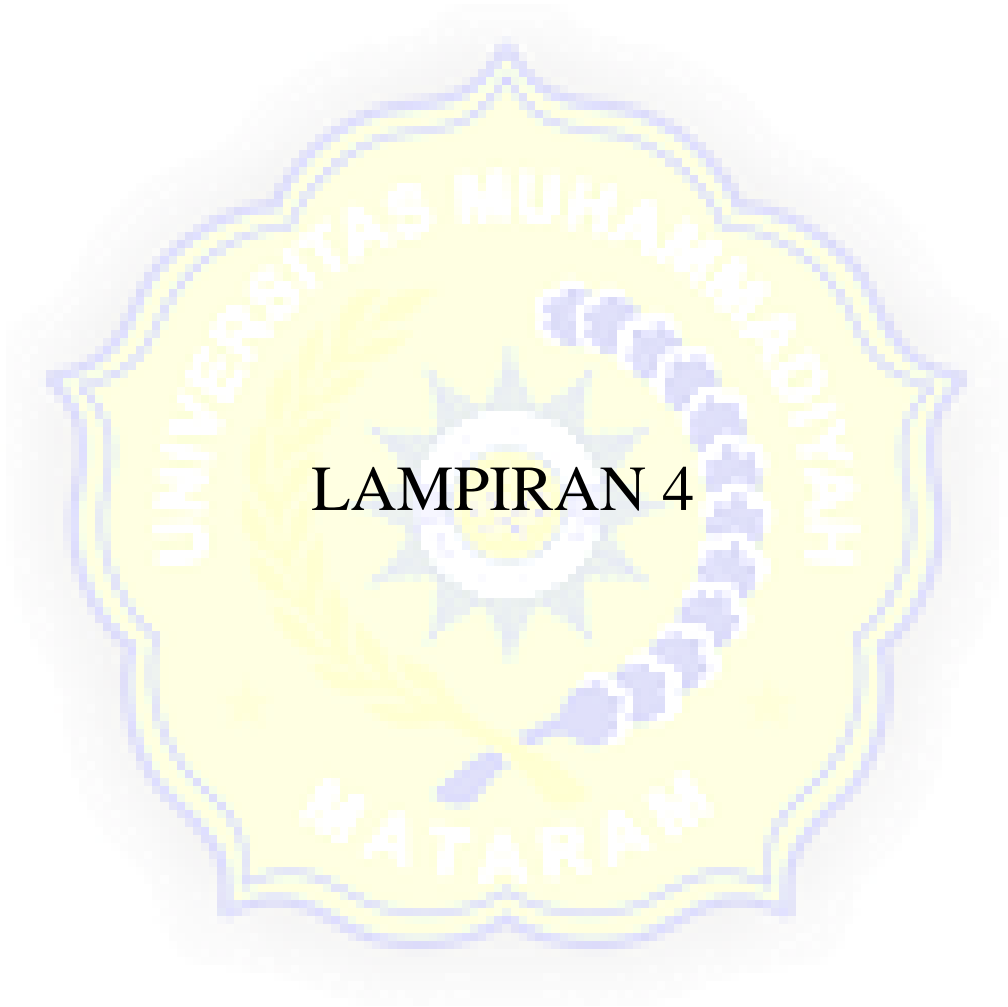
DAFTAR PUSTAKA

- Pemerintah Indonesia. 1999. *Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara No. SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara*. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM.178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*. Kementerian Perhubungan. Jakarta
- Azwar, S. 2011. *Reliabilitas Dan Validitas*. Yogyakarta
- Sugiyono. 2003. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Ghozali, Iman. 2006. *Aplikasi Analisis Muktivariate Dengan Program SPSS, BP, Undip Semarang*
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta
- Bhisma, M. (2020). *Validitas Dan Pengukuran. Matrikulasi Program Studi Doctoral, Volume 5, No 1, Mei 2020, hlm 1-61*
- Agus, P. (2020). *Evaluasi Pelayanan Terminal Penumpang Bandara Internasional Lombok Setelah Pengembangan Terminal Tahun 2018-2019 kota mataram (2020)*
- Nurfitriah, D,W. (2022) *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima dengan Metode Customer Satisfaction Index CSI Vol, 6 No., hal 1 kota Yogyakarta Oktober 2022*
- Shaula, E, Akbar (2018) *Evaluasi Kapasitas Dan Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Bandar Udara Ahmad Yani kota Surakarta*
- Sitti, S. (2018) *Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang Di Bandar Udara Rendani Manokwari Kota Bandung*
- Yarlina, L. (2019) *Evaluasi Kinerja Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi Volume 42 No. 2 Juni 2016, hal.*





DENAH LT. 1 3200 M2 (BANDAR UDARA BIMA 40000x80000) TOTAL 5000 M²
Gambar 5.1 Arus Sirkulasi Penumpang Lantai 1



LAMPIRAN 4

DOKUMENTASI PENGAMBILAN DATA

1. Pemeriksaan Penumpang Dan Bagasi



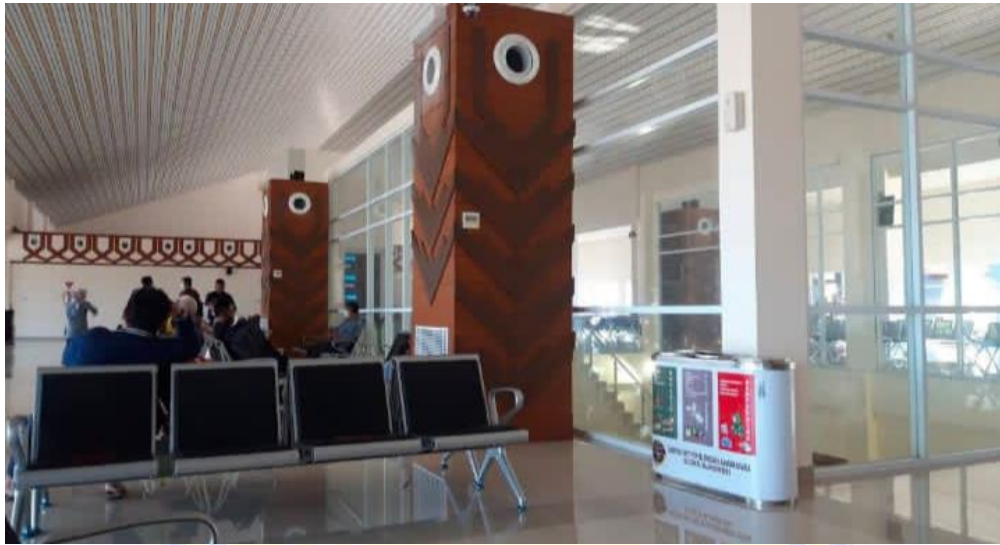
Gambar 5.3 pemeriksaan penumpang Dan barang ilegal

2. Pelayanan Check-In



Gambar 5.4 Tunjukkan Tiket kepada petugas di gerbang

3. Ruang tunggu keberangkatan



Gambar 5.5 Ruang Tunggu Untuk menunggu waktu keberangkatan



Gambar 5.6 Ruang Tunggu Untuk menunggu waktu keberangkatan Lanjutan di atas



Gambar 5.7 Ruang Tunggu Untuk menunggu waktu keberangkatan Lanjutan di atas



Gambar 5.8 Ruang Tunggu Untuk menunggu waktu keberangkatan Lanjutan di atas



Gambar 5.9 Ruang Tunggu Untuk menunggu waktu keberangkatan Lanjutan di atas

4. Pelayanan Bagasi



Gambar 5.10 Pengambilan Bagasi penumpang



Gambar 5.11 Pengambilan Bagasi penumpang Lanjutan di atas



Gambar 5.12 Pengambilan Bagasi penumpang Lanjutan di atas

1. Kondisi Suhu AC



Gambar 5.13 pemeriksaan Suhu AC penumpang



Gambar 5.14 pemeriksaan Suhu AC penumpang

1. Kondisi Cahaya



Gambar 5.15 Ruang pemeriksaan Cahaya



Gambar 5.16 Ruang pemeriksaan Cahaya Lanjutan di atas



Gambar 5.17 Ruang pemeriksaan Cahaya Lanjutan di atas

2. Kemudahan Pengangkutan Bagasi



Gambar 5.18 mesin X-Ray, pemeriksaan bagasi



Gambar 5.19 mesin X-Ray, pemeriksaan bagasi Lanjutan di atas



Gambar 5.20 mesin X-Ray, pemeriksaan bagasi Lanjutan di atas

3. Kebersihan



Gambar 5.21 Pel Lantai Ruang Tunggu



Gambar 5.22 Sapu lantai Lanjutan di atas



Gambar 5.23 Pembersihkan Westavel Lanjutan di atas



Gambar 5.24 Pembersihkan Kaca Lanjutan di atas

4. Pelayanan Informasi



Gambar 5.25 Petunjuk Informasi



Gambar 5.26 Papan Informasi Lanjutan di atas



Gambar 5.27 Papan Informasi Lanjutan di atas



Gambar 5.28 Papan Informasi Lanjutan di atas

5. Toilet



Gambar 5.29 pembersihan WC/Toilet



Gambar 5.30 pembersihan Toilet Lanjutan di atas



Gambar 5.31 Hasil pembersihan Toilet Lanjutan di atas



Gambar 5.32 pembersihan kaca westavel Toilet Lanjutan di atas

6. Tempat Parkir



Gambar 5.33 Area Parkiran Motor



Gambar 5.33 Area Parkiran Motor Lanjutan di atas



Gambar 5.34 Area Parkiran Mobil Lanjutan di atas



Gambar 5.35 Area Parkiran Mobil Lanjutan di atas

7. Musholla



Gambar 5.36 Tempat Beribadah Umat Muslim



Gambar 5.37 Tempat Beribadah Umat Muslim Lanjutan Di Atas

8. Nursery



Gambar 5.38 Ruangan Khusus Pelayanan Bayi

9. Fasilitas berbelanja



Gambar 5.39 Toko Penjualan Tradisional Khas Bima



Gambar 5.39 Toko Penjualan Makanan Ringan

10. Restoran



Gambar 5.40 Rumah Makan

11. ATM / Money Changer



Gambar 5.41 Penarikan Uang

12. Internet / Wi-Fi



Gambar 5.42 Untuk Memudahkan Internet

13. Fasilitas Pembelian Tiket



Gambar 5.43 Pelayanan Pembelian Tiket

14. Charging Station



Gambar 5.44 Untuk Memudahkan Charging Penumpang



LAMPIRAN 5

NO	BULAN	OPERATOR	PERFORMA (B)	Tipe Pabrik	GTR		PERSEKUTUAN		PERUSAHAAN		PERSEKUTUAN		PERUSAHAAN		PERSEKUTUAN		PERUSAHAAN	
					100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
1	JANUARI	100%	0	ATP 73500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		SUB TOTAL (JANUARI)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	FEBRUARI	100%	0	ATP 73500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		SUB TOTAL (FEBRUARI)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	MARET	100%	0	ATP 73500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		SUB TOTAL (MARET)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	APRIL	100%	0	ATP 73500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		SUB TOTAL (APRIL)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	MAY	100%	0	ATP 73500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		SUB TOTAL (MAY)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	JUNI	100%	0	ATP 73500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		SUB TOTAL (JUNI)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	JULI	100%	0	ATP 73500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		SUB TOTAL (JULI)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	AUGUSTUS	100%	0	ATP 73500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		SUB TOTAL (AUGUSTUS)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	SEPTEMBER	100%	0	ATP 73500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		SUB TOTAL (SEPTEMBER)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	OKTOBER	100%	0	ATP 73500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		SUB TOTAL (OKTOBER)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	NOVEMBER	100%	0	ATP 73500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		SUB TOTAL (NOVEMBER)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	DESEMBER	100%	0	ATP 73500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		SUB TOTAL (DESEMBER)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		SUB TOTAL (REKAPITULASI)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

No	Bulan	Pembayar	K. B.	Yur. Fungs.	E.T.C.	B.S.	DOK.	Z.	Pembayaran		D.T.	E.S.	L.E.	A.D.	E.T.	K.S.	P.D.	S.P.	R.P.	
									Uraian	Revisi										
1	JANUARI	B	ATR 72500	100	100	0	7-4	5.500	6.200	0	2.615,4	23.370	0	62.180	460	1.600	0	2.260	0	0
									0	0	20.914	23.870	0	60.888	648	1.600	0	2.260	0	0
SUB TOTAL (JANUARI)				100	100	0	7-4	5.500	6.200	0	2.615,4	23.370	0	62.180	460	1.600	0	2.260	0	0
2	FEBRUARI	B	ATR 72500	90	90	0	166	4.700	5.410	0	20.906	20.480	0	50.944	2.900	1.778	0	4.090	0	0
									0	0	28.504	26.480	0	65.844	2.900	1.778	0	4.090	0	0
SUB TOTAL (FEBRUARI)				90	90	0	166	4.700	5.410	0	20.906	20.480	0	50.944	2.900	1.778	0	4.090	0	0
3	MARET	B	ATR 72500	104	106	0	210	6.740	7.310	0	38.820	30.995	0	74.660	3.110	2.821	0	5.990	0	0
									0	0	38.820	30.995	0	74.660	3.110	2.821	0	5.990	0	0
SUB TOTAL (MARET)				104	106	0	210	6.740	7.310	0	38.820	30.995	0	74.660	3.110	2.821	0	5.990	0	0
4	APRIL	B	ATR 72500	100	101	0	201	6.990	5.046	0	41.993	23.463	0	64.656	4.990	2.493	0	7.461	0	0
									0	0	41.993	23.463	0	64.656	4.990	2.493	0	7.461	0	0
SUB TOTAL (APRIL)				100	101	0	201	6.990	5.046	0	41.993	23.463	0	64.656	4.990	2.493	0	7.461	0	0
5	MEI	B	ATR 72500	104	104	0	208	6.210	7.084	0	37.990	60.046	0	87.497	3.990	1.698	0	6.021	0	0
									0	0	37.990	60.046	0	87.497	3.990	1.698	0	6.021	0	0
SUB TOTAL (MEI)				104	104	0	208	6.210	7.084	0	37.990	60.046	0	87.497	3.990	1.698	0	6.021	0	0
6	JUNI	B	ATR 72500	102	101	0	203	6.206	8.833	0	38.934	40.040	0	78.874	3.919	1.610	0	5.929	0	0
									0	0	38.934	40.040	0	78.874	3.919	1.610	0	5.929	0	0
SUB TOTAL (JUNI)				102	101	0	203	6.206	8.833	0	38.934	40.040	0	78.874	3.919	1.610	0	5.929	0	0
7	JULI	B	ATR 72500	106	106	0	211	6.200	6.774	0	38.488	46.633	0	84.071	4.717	1.900	0	6.217	0	0
									0	0	38.488	46.633	0	84.071	4.717	1.900	0	6.217	0	0
SUB TOTAL (JULI)				106	106	0	211	6.200	6.774	0	38.488	46.633	0	84.071	4.717	1.900	0	6.217	0	0
8	AGUSTUS	B	ATR 72500	101	102	0	203	5.538	6.216	0	35.016	40.219	0	75.535	3.912	2.496	0	6.248	0	0
									0	0	35.016	40.219	0	75.535	3.912	2.496	0	6.248	0	0
SUB TOTAL (AGUSTUS)				101	102	0	203	5.538	6.216	0	35.016	40.219	0	75.535	3.912	2.496	0	6.248	0	0
9	SEPTEMBER	B	ATR 72500	100	100	0	200	5.427	6.165	0	34.090	39.232	0	73.312	4.517	4.670	0	9.161	0	0
									0	0	34.090	39.232	0	73.312	4.517	4.670	0	9.161	0	0
SUB TOTAL (SEPTEMBER)				100	100	0	200	5.427	6.165	0	34.090	39.232	0	73.312	4.517	4.670	0	9.161	0	0
10	OKTOBER	B	ATR 72500	103	103	0	206	5.921	6.992	0	35.200	37.268	0	72.596	4.306	4.661	0	8.960	0	0
									0	0	35.200	37.268	0	72.596	4.306	4.661	0	8.960	0	0
SUB TOTAL (OKTOBER)				103	103	0	206	5.921	6.992	0	35.200	37.268	0	72.596	4.306	4.661	0	8.960	0	0
11	NOVEMBER	B	ATR 72500	99	99	0	198	5.336	5.251	0	35.630	34.278	0	69.641	3.799	4.602	0	8.507	0	0
									0	0	35.630	34.278	0	69.641	3.799	4.602	0	8.507	0	0
SUB TOTAL (NOVEMBER)				99	99	0	198	5.336	5.251	0	35.630	34.278	0	69.641	3.799	4.602	0	8.507	0	0
12	DESEMBER	B	ATR 72500	103	101	0	204	5.493	5.840	0	39.697	30.697	0	80.354	6.706	3.703	0	10.498	0	0
									0	0	39.697	30.697	0	80.354	6.706	3.703	0	10.498	0	0
SUB TOTAL (DESEMBER)				103	101	0	204	5.493	5.840	0	39.697	30.697	0	80.354	6.706	3.703	0	10.498	0	0
JUMLAH KESELURUHAN				1223	1221	0	2444	6.455	6.840	0	28.097	30.697	0	60.354	6.706	3.703	0	10.498	0	0
				1223	1221	0	2444	88.117	74.784	0	420.188	493.783	0	856.981	48.944	23.724	0	80.608	0	0

Sina 31 Desember 2002
 Kepala Kantor
 Unit Penyelenggara Belajar Utara


NO	BULAN	OPERASI	REKAM/NO	TIPE PERUBAHAN	PERMINTAAN			PENGALIHAN			BENCANA			LAIN-LAIN			Jumlah	Jumlah			
					DAFTAR	LIHAT	JML	DAFTAR	PERUBAHAN	PERUBAHAN	PERUBAHAN	PERUBAHAN	PERUBAHAN	PERUBAHAN	PERUBAHAN	PERUBAHAN			PERUBAHAN		
1	JANUARI	WISMA AP	B	ATR 72/500	119	118	0	233	6.601	6.614	0	13.866	10.088	0	23.791	4.507	0	0	0	0	
SUB TOTAL JANUARI					119	118	0	233	6.601	6.614	0	13.866	10.088	0	23.791	4.507	0	0	0	0	
2	FEBRUARI	WISMA AP	B	ATR 72/500	86	86	0	193	4.453	4.538	0	14.587	9.277	0	23.864	4.152	3.218	5	7.387	0	0
SUB TOTAL FEBRUARI					86	86	0	193	4.453	4.538	0	14.587	9.277	0	23.864	4.152	3.218	5	7.387	0	0
3	MARET	WISMA AP	B	ATR 72/500	124	124	0	246	6.457	6.411	0	20.746	14.055	0	34.831	4.600	5.797	0	10.397	0	0
SUB TOTAL MARET					124	124	0	246	6.457	6.411	0	20.746	14.055	0	34.831	4.600	5.797	0	10.397	0	0
4	APRIL	WISMA AP	B	ATR 72/500	131	131	0	262	7.311	6.314	0	21.555	12.843	0	34.508	5.436	3.377	0	8.813	0	0
SUB TOTAL APRIL					131	131	0	262	7.311	6.314	0	21.555	12.843	0	34.508	5.436	3.377	0	8.813	0	0
5	MAY	WISMA AP	B	ATR 72/500	83	83	0	160	5.550	5.882	0	20.726	11.765	0	32.511	3.627	1.525	0	5.178	0	0
SUB TOTAL MEI					83	83	0	160	5.550	5.882	0	20.726	11.765	0	32.511	3.627	1.525	0	5.178	0	0
6	JUNI	WISMA AP	B	ATR 72/500	148	148	0	298	6.228	9.330	0	28.842	21.678	0	48.770	5.318	2.630	0	7.948	0	0
SUB TOTAL JUNI					148	148	0	298	6.228	9.330	0	28.842	21.678	0	48.770	5.318	2.630	0	7.948	0	0
7	JULI	WISMA AP	B	ATR 72/500	52	52	0	104	2.877	2.514	0	9.141	6.600	0	15.741	3.782	2.212	0	5.984	0	0
SUB TOTAL JULI					52	52	0	104	2.877	2.514	0	9.141	6.600	0	15.741	3.782	2.212	0	5.984	0	0
8	AGUSTUS	WISMA AP	B	ATR 72/500	48	48	0	98	2.316	2.560	0	10.371	12.248	0	22.918	3.818	2.196	0	6.014	0	0
SUB TOTAL AGUSTUS					48	48	0	98	2.316	2.560	0	10.371	12.248	0	22.918	3.818	2.196	0	6.014	0	0
9	SEPTEMBER	WISMA AP	B	ATR 72/500	82	82	0	164	4.388	4.504	0	20.041	18.841	0	39.682	2.077	2.445	0	4.522	0	0
SUB TOTAL SEPTEMBER					82	82	0	164	4.388	4.504	0	20.041	18.841	0	39.682	2.077	2.445	0	4.522	0	0
10	OCTOBER	WISMA AP	B	ATR 72/500	102	102	0	204	5.399	5.841	0	27.951	28.461	0	53.812	481	1.152	0	1.813	0	0
SUB TOTAL OKTOBER					102	102	0	204	5.399	5.841	0	27.951	28.461	0	53.812	481	1.152	0	1.813	0	0
11	NOVEMBER	WISMA AP	B	ATR 72/500	119	118	0	232	5.570	6.020	0	27.832	30.004	0	57.866	1.848	3.212	0	4.860	0	0
SUB TOTAL NOVEMBER					119	118	0	232	5.570	6.020	0	27.832	30.004	0	57.866	1.848	3.212	0	4.860	0	0
12	DESEMBER	WISMA AP	B	ATR 72/500	110	110	0	220	5.402	6.054	0	29.664	28.860	0	55.934	748	2.834	0	3.582	0	0
SUB TOTAL DESEMBER					110	110	0	220	5.402	6.054	0	29.664	28.860	0	55.934	748	2.834	0	3.582	0	0
SUB TOTAL PERUBAHAN					1.228	1.228	0	2.468	6.493	6.633	0	33.824	30.830	0	66.634	31.41	3.334	0	3.352	0	0

No. 21/Perantap/2023
 KEPALA KANTOR
 UNIT PERTANAHAN DAN KAWASAN KOTA
 KAWASAN PERUMAHAN

NO	BULAN	OPERATOR	BUDENGA (B)	Tipe PAST	PEMANAS				PENDING			BANGUN				BANGUN				RUB			
					BTU	BR	LD	BL	BTU	BRANGKAS	TRANGK	BTU	BR	TR	BL	BTU	BR	TR	BL	BTU	BR	TR	BL
1	JANUARI	Wings Air	B	ATR 72/500	183	183	0	366	8.679	8.720	0	13.858	9.913	0	22.633	2.458	1.720	0	4.776	0	0	0	
		Nam Air	B	B 737/500	62	62	0	124	4.971	4.704	0	11.941	26.334	0	59.265	478	2.540	0	3.022	0	0	0	
		SUB TOTAL (JANUARI)				245	245	0	490	13.650	13.424	0	45.800	36.247	0	81.898	2.936	4.260	0	7.800	0	0	0
2	FEBRUARI	Wings Air	B	ATR 72/500	173	173	0	346	7.363	9.209	0	7.644	8.855	0	14.478	1.399	1.439	0	3.008	0	0	0	
		Nam Air	B	B 737/500	58	58	0	116	4.834	4.834	0	29.928	27.952	0	57.275	692	1.134	0	3.828	0	0	0	
		SUB TOTAL (FEBRUARI)				231	231	0	462	12.197	14.043	0	37.572	36.807	0	71.753	2.091	2.573	0	6.836	0	0	0
3	MART	Wings Air	B	ATR 72/500	177	177	0	354	9.713	7.556	0	13.081	8.235	0	21.184	1.078	1.289	0	4.366	0	0	0	
		Nam Air	B	B 737/500	51	51	0	102	4.561	3.510	0	32.329	21.997	0	53.726	790	2.414	0	3.208	0	0	0	
		SUB TOTAL (MART)				228	228	0	456	14.274	11.066	0	45.410	29.500	0	74.910	1.868	3.704	0	7.574	0	0	0
4	APRIL	Wings Air	B	ATR 72/500	76	76	0	152	4.300	1.719	0	7.262	3.645	0	10.911	2.296	1.416	0	3.712	0	0	0	
		Nam Air	B	B 737/500	14	14	0	28	1.127	386	0	8.549	1.713	0	10.272	769	548	0	1.917	0	0	0	
		SUB TOTAL (APRIL)				90	90	0	180	5.427	2.105	0	15.811	5.358	0	21.183	3.065	1.964	0	5.629	0	0	0
5	MEI	Wings Air	B	ATR 72/500	1	1	0	2	6	10	0	28	0	0	28	3	228	0	231	0	0		
		SUB TOTAL (MEI)				1	1	0	2	6	10	28	0	28	3	228	0	231	0	0	0		
		SUB TOTAL (MEI)				1	1	0	2	6	10	28	0	28	3	228	0	231	0	0	0		
6	JUNI	Wings Air	B	ATR 72/500	32	32	0	64	1.456	1.345	0	2.787	1.644	0	4.431	578	777	0	1.355	0	0	0	
		SUB TOTAL (JUNI)				32	32	0	64	1.456	1.345	0	2.787	1.644	0	4.431	578	777	0	1.355	0	0	0
		SUB TOTAL (JUNI)				32	32	0	64	1.456	1.345	0	2.787	1.644	0	4.431	578	777	0	1.355	0	0	0
7	JULI	Wings Air	B	ATR 72/500	83	83	0	166	4.679	4.649	0	11.442	8.222	0	19.664	2.818	1.612	0	4.435	0	0	0	
		SUB TOTAL (JULI)				83	83	0	166	4.679	4.649	0	11.442	8.222	0	19.664	2.818	1.612	0	4.435	0	0	0
		SUB TOTAL (JULI)				83	83	0	166	4.679	4.649	0	11.442	8.222	0	19.664	2.818	1.612	0	4.435	0	0	0
8	AGUSTUS	Wings Air	B	ATR 72/500	117	117	0	234	6.185	6.751	0	11.900	9.939	0	21.559	3.507	2.276	0	5.781	0	0	0	
		SUB TOTAL (AGUSTUS)				117	117	0	234	6.185	6.751	0	11.900	9.939	0	21.559	3.507	2.276	0	5.781	0	0	0
		SUB TOTAL (AGUSTUS)				117	117	0	234	6.185	6.751	0	11.900	9.939	0	21.559	3.507	2.276	0	5.781	0	0	0
9	SEPTEMBER	Wings Air	B	ATR 72/500	132	132	0	264	6.738	6.819	0	15.053	8.861	0	23.864	4.364	3.525	0	7.889	0	0	0	
		SUB TOTAL (SEPTEMBER)				132	132	0	264	6.738	6.819	0	15.053	8.861	0	23.864	4.364	3.525	0	7.889	0	0	0
		SUB TOTAL (SEPTEMBER)				132	132	0	264	6.738	6.819	0	15.053	8.861	0	23.864	4.364	3.525	0	7.889	0	0	0
10	OKTOBER	Wings Air	B	ATR 72/500	145	145	0	290	7.237	7.385	0	16.899	10.051	0	26.990	4.810	4.675	0	9.485	0	0	0	
		Nam Air	B	B 737/500	1	1	0	2	28	2	0	349	0	0	349	200	0	200	0	0	0		
		SUB TOTAL (OKTOBER)				146	146	0	292	7.265	7.387	0	17.248	10.051	0	27.339	5.010	4.675	0	9.685	0	0	0
11	NOVEMBER	Wings Air	B	ATR 72/500	155	155	0	310	8.505	8.328	0	18.874	12.400	0	31.274	5.605	5.081	0	10.686	0	0	0	
		SUB TOTAL (NOVEMBER)				155	155	0	310	8.505	8.328	0	18.874	12.400	0	31.274	5.605	5.081	0	10.686	0	0	0
		SUB TOTAL (NOVEMBER)				155	155	0	310	8.505	8.328	0	18.874	12.400	0	31.274	5.605	5.081	0	10.686	0	0	0
12	DESEMBER	Wings Air	B	ATR 72/500	148	148	0	296	7.936	8.000	0	16.524	9.379	0	25.903	5.940	4.785	0	10.725	0	0	0	
		SUB TOTAL (DESEMBER)				148	148	0	296	7.936	8.000	0	16.524	9.379	0	25.903	5.940	4.785	0	10.725	0	0	0
		SUB TOTAL (DESEMBER)				148	148	0	296	7.936	8.000	0	16.524	9.379	0	25.903	5.940	4.785	0	10.725	0	0	0
Jumlah Keseluruhan				1.868	1.868	0	3.736	88.274	88.717	0	237.899	148.818	0	482.809	88.818	88.508	0	75.440	0	0	0		

REKAPITULASI DATA
 PENGUNJUKAN DAN PENYALURAN
 SURABAYA
 10 Desember 2013
 UNIT PENYALURAN
 SURABAYA
 NIP. 8141112 2012 1 001



LAMPIRAN 6



KUESIONER

EVALUASI PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG BANDARA UDARA SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA SETELAH PENGEMBANGAN TERMINAL TAHUN 2021-2022

Penumpang yang terhormat,

Terimakasih Andah telah meluangkan waktu yang sangat berharga untuk memberikan pendapat tentang pelayanan di Bandara ini. Pendapat anda sangat berharga dalam rangka pengumpulan data penelitian Saya sebagai Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram Doa dan harapan Saya, semoga penerbangan Anda lancar dan tiba dengan selamat sampai tujuan. sangat mengharapkan bantuan anda untuk mengisi kuesioner ini. Bantuan anda sangat berharga bagi saya dalam proses pengumpulan data untuk menyelesaikan skripsi. Saya mengharapkan anda mengisi secara lengkap. Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

A. DATA RESPONDEN

Mohon memberi tanda (X) pada pilihan ganda berikut ini:

1. Nama:
2. Jenis Kelamin:
 - a. Laki- laki
 - b. perempuan
3. Usia sesponden:
 - a. \leq 20 tahun
 - b. 31 – 50 tahun
 - c. 21 – 30 tahun
 - d. 50 ke atas

4. Pendidikan terakhir responden:
- a. SMA/SMK
 - b. Diploma
 - c. Profesi / S2 / S3
 - d. Strata 1
 - e. Strata 2
 - f. Lainnya
5. Pekerjaan responden:
- a. Pelajar
 - b. Wiraswasta
 - c. PNS/TNI/POLRI
 - d. Karyawan
 - e. lainnya
6. Berapa kali anda melakukan perjalanan UDARA (pulang-pergi) selama 3 tahun terakhir
- a. 1 – 3 kali
 - b. 3 – 5 kali
 - c. 6 – 9 kali
 - d. \geq 9 kali

B. DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk: berilah tanda centang (\checkmark) pada salah satu angka pada kolom **KEPUASAN** dan **KEPENTINGAN** sesuai dengan tingkat kesetujuan /penilaiananda atas pertanyaan yang disediakan.

KETERANGAN KOLOM PENILAIAN SEBELAH KIRI (KEPUASAN)		KETERANGAN KOLOM PENILAIAN SEBELAH KANAN (KEPENTINGAN)	
Penilaian	Keterangan	Penilaian	Keterangan
5	Sangat Puas (SP)	5	Sangat Puas (SP)
4	Puas (P)	4	Puas (P)
3	Cukup Puas (CP)	3	Cukup Puas (CP)
2	Kurang Puas (KP)	2	Kurang Puas (KP)
1	Tidak Puas (TP)	1	Tidak Puas (TP)

Kepuasan					Pertanyaan	Kepentingan					
1	2	3	4	5	AKSES						
					1	Petunjuk untuk menemukan arah/tempat di bandara Fasilitas parkir					
					2	Pelayanan customer service Petunjuk untuk menemukan arah/tempat di terminal					
					3	Kejelasan informasi penerbangan pada layer informasi Kejelasan panggilan penerbangan melalui pengeras suara					
					4	Waktu tunggu antrian pemeriksaan keamanan (47 menit)					
					5	ketelitian pemeriksaan keamanan					
					6	kesopanan dan kecekatan petugas keamanan					
					7	Waktu tunggu antrian check-in (< 30 menit)					
					8	kecepatan pelayanan check-in (< 2 menit 30 detik)					
					9	kesopanan dan kecekatan petugas check-in					
					10	Fasilitas berbelanja, restoran dan kafe					
					11	Informasi harga produk,					

						makanan dan minuman					
					12	Keramahan pelayanan outlet, restoran dan kafe					
					13	Ketersediaan trolley / Ketersediaan ATM, Bank, Money Changer					
					14	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu / Kesejukan / AC di terminal (<25' C)					
					15	Kebersihan musholla / Internet service / free wifi					
					16	Suasanan terminal bandara Kebersihan terminal bandara					





LAMPIRAN 7

KEPENTINGAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	16

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P1	4.02	.853	100
P2	4.11	.764	100
P3	3.74	.787	100
P4	4.07	.756	100
P5	4.11	.790	100
P6	4.14	.766	100
P7	4.01	.785	100
P8	3.94	.776	100
P9	3.98	.738	100
P10	3.91	.753	100
P11	3.91	.753	100
P12	3.96	.828	100
P13	4.02	.752	100
P14	3.95	.770	100
P15	4.01	.772	100
P16	3.97	.731	100
TOTAL	63.85	9.561	100

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.880**	.625**	.766**	.552**	.599**	.588**	.597**	.594**	.506**	.506**	.516**	.614**	.555**	.552**	.503**	.808**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.880**	1	.636**	.721**	.499**	.578**	.588**	.522**	.541**	.439**	.491**	.454**	.576**	.456**	.512**	.458**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.625**	.636**	1	.660**	.485**	.464**	.495**	.454**	.513**	.506**	.557**	.434**	.368**	.412**	.404**	.338**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.766**	.721**	.660**	1	.698**	.699**	.578**	.610**	.582**	.544**	.544**	.505**	.495**	.492**	.553**	.589**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.552**	.499**	.485**	.698**	1	.776**	.552**	.554**	.506**	.594**	.560**	.547**	.421**	.457**	.462**	.426**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.599**	.578**	.464**	.699**	.776**	1	.720**	.626**	.648**	.670**	.565**	.519**	.469**	.543**	.579**	.549**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	.588**	.588**	.495**	.578**	.552**	.720**	1	.548**	.663**	.548**	.531**	.405**	.582**	.535**	.467**	.581**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	.597**	.522**	.454**	.610**	.554**	.626**	.548**	1	.615**	.647**	.526**	.641**	.487**	.552**	.625**	.638**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P9	Pearson Correlation	.594**	.541**	.513**	.582**	.506**	.648**	.663**	.615**	1	.778**	.723**	.594**	.674**	.673**	.727**	.635**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P10	Pearson Correlation	.506**	.439**	.506**	.544**	.594**	.670**	.548**	.647**	.778**	1	.715**	.626**	.574**	.636**	.644**	.582**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P11	Pearson Correlation	.506**	.491**	.557**	.544**	.560**	.565**	.531**	.526**	.723**	.715**	1	.593**	.574**	.601**	.540**	.619**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P12	Pearson Correlation	.516**	.454**	.434**	.505**	.547**	.519**	.405**	.641**	.594**	.626**	.593**	1	.586**	.551**	.633**	.499**	.738**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P13	Pearson Correlation	.614**	.576**	.368**	.495**	.421**	.469**	.582**	.487**	.674**	.574**	.574**	.586**	1	.682**	.609**	.626**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P14	Pearson Correlation	.555**	.456**	.412**	.492**	.457**	.543**	.535**	.552**	.673**	.636**	.601**	.551**	.682**	1	.697**	.661**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P15	Pearson Correlation	.552**	.512**	.404**	.553**	.462**	.579**	.467**	.625**	.727**	.644**	.540**	.633**	.609**	.697**	1	.717**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P16	Pearson Correlation	.503**	.458**	.338**	.589**	.426**	.549**	.581**	.638**	.635**	.582**	.619**	.499**	.626**	.661**	.717**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.808**	.759**	.677**	.812**	.736**	.809**	.758**	.780**	.844**	.807**	.778**	.738**	.754**	.767**	.784**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

KEPUASAAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	16

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P1	3.74	.661	100
P2	3.74	.661	100
P3	3.68	.634	100
P4	3.83	.753	100
P5	3.65	.609	100
P6	3.60	.682	100
P7	3.79	.686	100
P8	3.75	.687	100
P9	3.69	.734	100
P10	3.66	.670	100
P11	3.61	.695	100
P12	3.44	.756	100
P13	3.43	.769	100
P14	3.73	.763	100
P15	3.72	.753	100
P16	3.71	.671	100
TOTAL	58.77	7.301	100

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.815**	.330**	.418**	.349**	.327**	.435**	.434**	.290**	.414**	.261**	.433**	.183	.320**	.218*	.261**	.613**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.003	.000	.009	.000	.069	.001	.030	.009	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.815**	1	.330**	.377**	.449**	.395**	.458**	.434**	.269**	.369**	.327**	.453**	.183	.360**	.278**	.238*	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000	.000	.000	.000	.007	.000	.001	.000	.069	.000	.005	.017	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.330**	.330**	1	.393**	.361**	.426**	.518**	.302**	.414**	.360**	.287**	.276**	.327**	.342**	.339**	.326**	.600**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.004	.006	.001	.001	.001	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.418**	.377**	.393**	1	.574**	.220*	.380**	.483**	.507**	.465**	.548**	.328**	.075	.464**	.450**	.381**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.028	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.457	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.349**	.449**	.361**	.574**	1	.389**	.354**	.368**	.297**	.349**	.390**	.338**	.217*	.359**	.335**	.293**	.606**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.003	.000	.000	.001	.030	.000	.001	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.327**	.395**	.426**	.220*	.389**	1	.380**	.043	.012	.097	.051	.364**	.370**	.023	.035	.075	.395**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.028	.000		.000	.670	.905	.335	.613	.000	.000	.818	.726	.458	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	.435**	.458**	.518**	.380**	.354**	.380**	1	.445**	.531**	.414**	.441**	.258**	.307**	.488**	.452**	.327**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.010	.002	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	.434**	.434**	.302**	.483**	.368**	.043	.445**	1	.806**	.713**	.640**	.350**	.206*	.659**	.585**	.608**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.670	.000		.000	.000	.000	.000	.040	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P9	Pearson Correlation	.290**	.269**	.414**	.507**	.297**	.012	.531**	.806**	1	.687**	.691**	.266**	.292**	.624**	.627**	.554**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.003	.007	.000	.000	.003	.905	.000	.000		.000	.000	.007	.003	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P10	Pearson Correlation	.414**	.369**	.360**	.465**	.349**	.097	.414**	.713**	.687**	1	.624**	.398**	.287**	.707**	.690**	.677**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.335	.000	.000	.000		.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P11	Pearson Correlation	.261**	.327**	.287**	.548**	.390**	.051	.441**	.640**	.691**	.624**	1	.349**	.204*	.599**	.639**	.578**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.009	.001	.004	.000	.000	.613	.000	.000	.000	.000		.000	.042	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P12	Pearson Correlation	.433**	.453**	.276**	.328**	.338**	.364**	.258**	.350**	.266**	.398**	.349**	1	.453**	.173	.077	.115	.542**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.001	.001	.000	.010	.000	.007	.000	.000		.000	.086	.449	.256	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P13	Pearson Correlation	.183	.183	.327**	.075	.217*	.370**	.307**	.206*	.292**	.287**	.204*	.453**	1	.337**	.193	.303**	.480**
	Sig. (2-tailed)	.069	.069	.001	.457	.030	.000	.002	.040	.003	.004	.042	.000		.001	.055	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P14	Pearson Correlation	.320**	.360**	.342**	.464**	.359**	.023	.488**	.659**	.624**	.707**	.599**	.173	.337**	1	.710**	.634**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.000	.000	.818	.000	.000	.000	.000	.000	.086	.001		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P15	Pearson Correlation	.218*	.278**	.339**	.450**	.335**	.035	.452**	.585**	.627**	.690**	.639**	.077	.193	.710**	1	.717**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.030	.005	.001	.000	.001	.726	.000	.000	.000	.000	.000	.449	.055	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P16	Pearson Correlation	.261**	.238*	.326**	.381**	.293**	.075	.327**	.608**	.554**	.677**	.578**	.115	.303**	.634**	.717**	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.009	.017	.001	.000	.003	.458	.001	.000	.000	.000	.000	.256	.002	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.613**	.636**	.600**	.676**	.606**	.395**	.686**	.776**	.759**	.793**	.735**	.542**	.480**	.753**	.708**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



LAMPIRAN 8

NO	PERTANYAAN/PENUMPANG PESAWAT	KEPUASAN					KEPENTINGAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
I. ASKSES / PELAYANAN INFORMASI BANDARA											
1	Petunjuk untuk menemukan arah/tempat di bandara Fasilitas parkir	0	4	25	47	24	0	9	27	46	18
2	Pelayanan costumer service Petunjuk untuk mene mukan arah/tempat di terminal	2	10	30	41	17	0	10	36	38	16
3	Kejelasan informasi penerbangan pada layer informasi Kejelasan panggilan penerbangan melalui pengeras suara	0	8	33	43	16	1	8	34	39	18
II PEMERIKSAAN KEAMANAN		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Waktu tunggu antrian pemeriksaan keamanan (47 menit)	0	8	53	34	5	1	7	54	32	6
5	ketelitian pemeriksaan keamanan	2	20	43	25	10	1	24	46	21	8
6	kesopanan dan kecekatan petugas keamanan	0	23	37	34	6	0	21	43	30	6
III PELAYANAN CHECK IN		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Waktu tunggu antrian check-in (< 30 menit)	2	7	53	27	11	1	9	57	25	8
8	kecepatan pelayanan check-in (< 2 menit 30 detik)	1	8	42	38	11	0	5	46	38	11
9	kesopanan dan kecekatan petugas check-in	0	4	20	53	23	1	3	20	55	21
IV FASILITAS BERBELANJA, RESTORAN DAN KAFE		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Fasilitas berbelanja, restoran dan kafe	0	8	52	36	4	1	8	48	39	4
11	Informasi harga produk, makanan dan minuman	0	7	45	40	8	0	6	68	21	5
12	Keramahan pelayanan outlet, restoran dan kafe	0	5	43	44	8	0	4	54	38	4
V FASILITAS TERMINAL DAN KENYAMANAN / LINGKUNGAN BANDARA		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Ketersediaan trolley / Ketersediaan ATM, Bank, Money Changer	0	4	44	44	8	1	3	58	30	8
14	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu / Kesejukan / AC di terminal (<25' C)	1	4	45	43	7	0	4	53	34	9
15	Kebersihan musholla / Internet service / free wifi	1	16	56	20	7	0	25	51	18	6
16	Suasanan terminal bandara Kebersihan terminal bandara	6	18	32	33	11	3	25	31	33	8

NO	PERTANYAAN/PENUMPANG PESAWAT	KEPUASAN					KEPENTINGAN					KEPUASAN					KEPENTINGAN					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
I. ASKSES / PELAYANAN INFORMASI BANDARA																						
1	Petunjuk untuk menemukan arah/tempat di bandara Fasilitas parkir	0	2	105	212	55	0	6	78	148	120	0	1	35	53	11	0	3	26	37	24	
2	Pelayanan costumer service Petunjuk untuk mene mukan arah/tempat di terminal	0	2	105	212	55	0	4	54	188	165	0	1	35	53	11	0	2	18	47	33	
3	Kejelasan informasi penerbangan pada layer informasi Kejelasan panggilan penerbangan melalui pengeras suara	0	4	105	224	35	0	10	96	188	80	0	2	35	56	7	0	5	32	47	16	
II PEMERIKSAAN KEAMANAN		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
4	Waktu tunggu antrian pemeriksaan keamanan (47 menit)	0	4	96	188	95	0	2	66	184	155	0	2	32	47	19	0	1	22	46	31	
5	ketelitian pemeriksaan keamanan	0	2	117	216	30	0	4	60	172	175	0	1	39	54	6	0	2	20	43	35	
6	kesopanan dan kecekatan petugas keamanan	0	8	117	200	35	0	2	60	172	180	0	4	39	50	7	0	1	20	43	36	
III PELAYANAN CHECK IN		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
7	Waktu tunggu antrian check-in (< 30 menit)	0	4	90	220	65	0	6	63	192	140	0	2	30	55	13	0	3	21	48	28	
8	kecepatan pelayanan check-in (< 2 menit 30 detik)	0	2	108	200	65	0	4	81	184	125	0	1	36	50	13	0	2	27	46	25	
9	kesopanan dan kecekatan petugas check-in	0	4	123	172	70	0	2	75	196	125	0	2	41	43	14	0	1	25	49	25	
IV FASILITAS BERBELANJA, RESTORAN DAN KAFE		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
10	Fasilitas berbelanja, restoran dan kafe	0	2	126	188	50	0	2	90	184	115	0	1	42	47	10	0	1	30	46	23	
11	Informasi harga produk, makanan dan minuman	0	4	135	172	50	0	2	90	184	115	0	2	45	43	10	0	1	30	46	23	
12	Keramahan pelayanan outlet, restoran dan kafe	0	18	135	156	35	0	6	81	164	145	0	9	45	39	7	0	3	27	41	29	
V FASILITAS TERMINAL DAN KENYAMANAN / LINGKUNGAN BANDARA		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
13	Ketersediaan trolley / Ketersediaan ATM, Bank, Money Changer	2	8	150	148	35	0	4	63	200	135	2	4	50	37	7	0	2	21	50	27	
14	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu / Kesejukan / AC di terminal (<25' C)	0	2	129	152	90	0	4	78	188	125	0	1	43	38	18	0	2	26	47	25	
15	Kebersihan musholla / Internet service / free wifi	0	4	2150	1443	119	0	4	483	2350	756	0	1	43	39	17	0	2	23	47	28	
16	Suasanan terminal bandara Kebersihan terminal bandara	0	2	114	200	55	0	4	66	216	115	0	1	38	50	11	0	2	22	54	23	

NO AKSES	Skor Kepuasan	Tingkat Kepuasan (Xi)	Skor Kepentingan	Tingkat Kepentingan (Yi)
P1	374	3.74	402	4.02
P2	374	3.74	411	4.11
P3	368	3.68	374	3.74
P4	383	3.83	407	4.07
P5	365	3.65	411	4.11
P6	360	3.6	414	4.14
P7	379	3.79	401	4.01
P8	375	3.75	394	3.94
P9	369	3.69	398	3.98
P10	366	3.66	391	3.91
P11	361	3.61	391	3.91
P12	344	3.44	396	3.96
P13	343	3.43	402	4.02
P14	373	3.73	395	3.95
P15	372	3.72	401	4.01
P16	371	3.71	397	3.97
TOTAL	5877	58.77	6385	63.85

NO AKSES	Tingkat Kepuasan (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	GAP Xi-Yi	Tingkat Kesesuaian (Tki) %
P1	3.74	4.02	-0.28	93.035
P2	3.74	4.11	-0.37	90.998
P3	3.68	3.74	-0.06	98.396
P4	3.83	4.07	-0.24	94.103
P5	3.65	4.11	-0.46	88.808
P6	3.6	4.14	-0.54	86.957
P7	3.79	4.01	-0.22	94.514
P8	3.75	3.94	-0.19	95.178
P9	3.69	3.98	-0.29	92.714
P10	3.66	3.91	-0.25	93.606
P11	3.61	3.91	-0.3	92.327
P12	3.44	3.96	-0.52	86.869
P13	3.43	4.02	-0.59	85.323
P14	3.73	3.95	-0.22	94.430
P15	3.72	4.01	-0.29	92.768
P16	3.71	3.97	-0.26	93.451
TOTAL	3.67	3.99	-0.32	1473.48

JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	PENGGUNA JASA
LAKI-LAKI	31-50 T HN	DIPLOMA	KARYAWAN	7-9 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	SMA	KARYAWAN	1-3 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	SMA	PELAJAR	1-3 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	SMA	PELAJAR	1-3 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	DIPLOMA	KARYAWAN	1-3 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	STRATA 1	PNS/TNI/POLRI	4-6 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	STRATA 2	PNS/TNI/POLRI	1-3 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	STRATA 1	KARYAWAN	1-3 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	SMA	KARYAWAN	1-3 KALI
LAKI-LAKI	≤ 20 THN	SMA	PELAJAR	1-3 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	STRATA 2	PNS/TNI/POLRI	1-3 KALI
PEREMPUAN	≤ 20 THN	SMA	PELAJAR	4-6 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	STRATA 1	WIRASWATA	7-9 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	SMA	PELAJAR	1-3 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	STRATA 1	WIRASWATA	7-9 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	STRATA 1	PNS/TNI/POLRI	4-6 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	DIPLOMA	WIRASWATA	4-6 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	SMA	KARYAWAN	1-3 KALI
PEREMPUAN	≤ 20 THN	SMA	PELAJAR	1-3 KALI
PEREMPUAN	≤ 20 THN	SMA	PELAJAR	1-3 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	STRATA 1	PNS/TNI/POLRI	7-9 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	STRATA 1	WIRASWATA	4-6 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	SMA	KARYAWAN	1-3 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	SMA	KARYAWAN	1-3 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	SMA	WIRASWATA	1-3 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	STRATA 1	WIRASWATA	> 9 KALI

PEREMPUAN	≤ 20 THN	SMA	PELAJAR	1-3 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	DIPLOMA	KARYAWAN	4-6 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	DIPLOMA	PELAJAR	7-9 KALI
PEREMPUAN	≤ 20 THN	SMA	PELAJAR	7-9 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	DIPLOMA	PELAJAR	7-9 KALI
PEREMPUAN	≤ 20 THN	SMA	PELAJAR	7-9 KALI
PEREMPUAN	31-50 T HN	DIPLOMA	KARYAWAN	1-3 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	STRATA 1	PNS/TNI/POLRI	7-9 KALI
LAKI-LAKI	≤ 20 THN	SMA	LAINNYA	1-3 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	DIPLOMA	KARYAWAN	4-6 KALI
LAKI-LAKI	50 KE ATAS	DIPLOMA	KARYAWAN	4-6 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	STRATA 1	PNS/TNI/POLRI	1-3 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	DIPLOMA	KARYAWAN	1-3 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	DIPLOMA	PELAJAR	4-6 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	DIPLOMA	WIRASWATA	4-6 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	DIPLOMA	WIRASWATA	1-3 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	STRATA 1	WIRASWATA	> 9 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	STRATA 1	WIRASWATA	1-3 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	STRATA 1	PNS/TNI/POLRI	4-6 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	SMA	PELAJAR	7-9 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	DIPLOMA	KARYAWAN	4-6 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	STRATA 1	PNS/TNI/POLRI	1-3 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	SMA	KARYAWAN	4-6 KALI
PEREMPUAN	31-50 T HN	STRATA 1	PNS/TNI/POLRI	1-3 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	SMA	WIRASWATA	4-6 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	SMA	PELAJAR	7-9 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	SMA	PELAJAR	4-6 KALI
PEREMPUAN	50 KE ATAS	LAINNYA	LAINNYA	1-3 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	SMA	PELAJAR	4-6 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	SMA	PELAJAR	4-6 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	SMA	PELAJAR	1-3 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	STRATA 1	WIRASWATA	4-6 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	DIPLOMA	WIRASWATA	4-6 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	STRATA 1	LAINNYA	1-3 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	STRATA 1	KARYAWAN	4-6 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	STRATA 2	PNS/TNI/POLRI	1-3 KALI
LAKI-LAKI	≤ 20 THN	SMA	PELAJAR	1-3 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	STRATA 2	LAINNYA	4-6 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	DIPLOMA	PNS/TNI/POLRI	1-3 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	STRATA 1	WIRASWATA	4-6 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	STRATA 1	WIRASWATA	1-3 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	STRATA 1	PNS/TNI/POLRI	1-3 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	STRATA 1	WIRASWATA	1-3 KALI
PEREMPUAN	31-50 T HN	SMA	KARYAWAN	1-3 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	DIPLOMA	WIRASWATA	4-6 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	STRATA 1	LAINNYA	1-3 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	STRATA 1	WIRASWATA	1-3 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	STRATA 1	LAINNYA	1-3 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	DIPLOMA	WIRASWATA	1-3 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	SMA	PNS/TNI/POLRI	1-3 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	SMA	PELAJAR	1-3 KALI
PEREMPUAN	≤ 20 THN	SMA	PELAJAR	1-3 KALI
PEREMPUAN	≤ 20 THN	SMA	PELAJAR	1-3 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	SMA	PELAJAR	1-3 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	SMA	LAINNYA	1-3 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	SMA	LAINNYA	1-3 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	STRATA 1	KARYAWAN	1-3 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	STRATA 1	PNS/TNI/POLRI	4-6 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	STRATA 1	KARYAWAN	4-6 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	STRATA 1	LAINNYA	4-6 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	SMA	LAINNYA	1-3 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	SMA	PELAJAR	7-9 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	SMA	PELAJAR	4-6 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	STRATA 1	LAINNYA	1-3 KALI
LAKI-LAKI	≤ 20 THN	SMA	PELAJAR	1-3 KALI
LAKI-LAKI	31-50 T HN	SMA	WIRASWATA	4-6 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	STRATA 1	PNS/TNI/POLRI	4-6 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	SMA	PELAJAR	1-3 KALI
PEREMPUAN	21-30 THN	STRATA 1	LAINNYA	4-6 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	STRATA 1	KARYAWAN	1-3 KALI
LAKI-LAKI	≤ 20 THN	SMA	LAINNYA	1-3 KALI
LAKI-LAKI	50 KE ATAS	SMA	KARYAWAN	4-6 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	STRATA 1	WIRASWATA	7-9 KALI
LAKI-LAKI	21-30 THN	SMA	PELAJAR	4-6 KALI

TABEL	TABEL DATA HASIL KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG																Total
	Atribut/Pertanyaan																
	AKSES / PELAYANAN INFORMASI BANDARA			Pemeriksaan Keamanan			Pelayanan Check In			Fasilitas Berbelanja, Restoran dan Kafe			Fasilitas Terminal dan Kenyamanan / Lingkungan Bandara				
Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	64
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	57
4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	59
5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	57
7	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	54
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	60
11	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
12	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	63
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
15	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
21	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
22	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
28	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	68
29	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
30	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	56
32	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	57
33	5	5	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	61
34	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	55
35	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	61
36	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	59

37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
38	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	60
40	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	65
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	52
42	5	5	3	3	5	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	57
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
44	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	57
45	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	57
46	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	53
47	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	51
48	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	54
49	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	52
50	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	50
51	3	3	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	5	5	3	3	60
52	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	54
53	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	56
54	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	58
55	3	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	3	69
56	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	51
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
58	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	68
59	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	2	5	4	4	69
60	3	3	5	5	5	4	2	5	4	5	4	4	3	4	5	5	66
61	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	1	5	4	4	62
62	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	68
63	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	74
64	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	66
65	3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	64
66	3	3	3	4	4	2	4	5	5	4	4	2	3	5	5	4	60
67	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	62
68	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	2	2	5	5	5	61
69	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	64
70	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	64
71	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	2	3	5	5	4	63
72	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	1	4	5	4	58
73	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	64
74	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	2	3	4	5	5	57
75	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	2	2	5	5	5	66
76	3	3	4	5	4	2	4	4	4	4	5	2	3	5	4	5	61

Hasil olah	Hasil Olah data tingkat Kepuasan PS(x1), P(x4), N(x3), KP(x4), STP(x5)															
TP = 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
KP = 2	1	1	2	2	1	4	2	1	2	1	2	9	4	1	1	1
CP = 3	35	35	35	32	39	39	30	36	41	42	45	45	50	43	43	38
P = 4	53	53	56	47	54	50	55	50	43	47	43	39	37	38	39	50
SP = 5	11	11	7	19	6	7	13	13	14	10	10	7	7	18	17	11
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	<i>Relibilitas</i>			<i>Responsiv</i>			<i>Assurance</i>			<i>Empathy</i>			<i>Tangibles</i>			

TABEL DATA HASIL KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN PENUMPANG

Responden	Pertanyaan															
	ASKSES / PELAYANAN INFORMASI BANDARA			Pemeriksaan KEAMANAN			PELAYANAN CHECK IN			FASILITAS BERBELANJA, RESTORAN DAN KAFE			FASILITAS TERMINAL DAN KENYAMANAN / LINGKUNGAN BANDARA			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
32	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
33	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4
34	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4

35	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	5	5	5	5	5	4	5	2	5	4	4	2	5	5	4	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	2	4	5	3	2	4	3	4	5	4	4	3	3	4
45	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4
46	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3
47	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	3
48	2	2	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4
49	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4
50	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5
51	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
52	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	3	5
53	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2
54	3	3	5	4	5	5	2	5	4	5	4	4	3	4	5	3
55	5	3	3	5	5	4	3	5	3	4	3	5	3	5	5	5
56	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
59	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
60	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5
61	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4
62	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
63	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
64	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
65	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
66	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
68	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
69	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
70	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
71	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
72	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
74	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5

Hasil olah data tingkat Kepentingan SP(x1), P(x4), N(x3), KP(x4), STP(x5)																
TP = 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
KP = 2	3	2	5	1	2	1	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2
CP = 3	26	18	32	22	20	20	21	27	25	30	30	27	21	26	23	22
P = 4	37	47	47	46	43	43	48	46	49	46	46	41	50	47	47	53
SP = 5	34	33	16	31	35	36	28	25	25	23	23	29	27	25	28	23
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	<i>Relibilitas</i>			<i>Responsiv</i>			<i>Assurance</i>			<i>Empathy</i>			<i>Tangibles</i>			

NO	PERTANYAAN/PENUMPANG PESAWAT	Skor Kepuasan	Skor Kepentingan	Tingkat Kepuasan (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	GAP Xi-Yi	Tingkat Kesesuaian (Tki) %
I. ASKSES / PELAYANAN INFORMASI BANDARA							
1	Petunjuk untuk menemukan arah/tempat di bandara Fasilitas parkir	391	373	3.91	3.73	0.18	100
2	Pelayanan costumer service Petunjuk untuk mene mukan arah/tempat di terminal	361	360	3.61	3.6	0.01	100
3	Kejelasan informasi penerbangan pada layer informasi Kejelasan panggilan penerbangan melalui pengeras suara	367	365	3.67	3.65	0.02	100
II PEMERIKSAAN KEAMANAN							
4	Waktu tunggu antrian pemeriksaan keamanan (47 menit)	336	335	3.36	3.35	0.01	100
5	ketelitian pemeriksaan keamanan	321	311	3.21	3.11	0.1	100
6	kesopanan dan kecekatan petugas keamanan	323	321	3.23	3.21	0.02	100
III PELAYANAN CHECK IN							
7	WAKtu tunggu antrian check-in (< 30 menit)	338	330	3.38	3.3	0.08	100
8	kecepatan pelayanan check-in (< 2 menit 30 detik)	350	355	3.5	3.55	-0.05	99
9	kesopanan dan kecekatan petugas check-in	395	392	3.95	3.92	0.03	100
IV FASILITAS BERBELANJA, RESTORAN DAN KAFE							
10	Fasilitas berbelanja, restoran dan kafe	336	337	3.36	3.37	-0.01	100
11	Informasi harga produk, makanan dan minuman	349	325	3.49	3.25	0.24	100
12	Keramahan pelayanan outlet, restoran dan kafe	355	342	3.55	3.42	0.13	100
V FASILITAS TERMINAL DAN KENYAMANAN / LINGKUNGAN BANDARA							
13	Ketersediaan trolley / Ketersediaan ATM, Bank, Money Changer	356	341	3.56	3.41	0.15	100
14	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu / Kesejukan / AC di terminal (<25' C)	351	348	3.51	3.48	0.03	100
15	Kebersihan musholla / Internet service / free wifi	316	305	3.16	3.05	0.11	100
16	Suasanan terminal bandara Kebersihan terminal bandara	325	318	3.25	3.18	0.07	100

KUESIONER

EVALUASI PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG BANDARA UDARA SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA SETELAH PENGEMBANGAN TERMINAL TAHUN 2021-2022

Penumpang yang terhormat,

Terimakasih Andah telah meluangkan waktu yang sangat berharga untuk memberikan pendapat tentang pelayanan di Bandara ini. Pendapat anda sangat berharga dalam rangka pengumpulan data penelitian Saya sebagai Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram Doa dan harapan Saya, semoga penerbangan Anda lancar dan tiba dengan selamat sampai tujuan. sangat mengharapkan bantuan anda untuk mengisi kuesioner ini. Bantuan anda sangat berharga bagi saya dalam proses pengumpulan data untuk menyelesaikan skripsi. Saya mengharapkan anda mengisi secara lengkap. Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

A. DATA RESPONDEN

Mohon memberi tanda (X) pada pilihan ganda berikut ini:

1. Nama: Andi Ardin

2. Jenis Kelamin:

Laki-laki

b. perempuan

3. Usia sesponden:

a. ≤ 20 tahun

21 - 30 tahun

b. 31 - 50 tahun

d. 50 ke atas

4. Pendidikan terakhir responden:

a. SMA/SMK

c. Profesi / S2 / S3

e. Strata 2

b. Diploma

Strata 1

f. Lainnya

5. Pekerjaan responden:

- a. Pelajar
 Wiraswasta
c. PNS/TNI/POLRI
d. Karyawan
e. lainnya

6. Berapa kali anda melakukan perjalanan UDARA (pulang-pergi) selama 3 tahun terakhir

- 1 - 3 kali
b. 3 - 5 kali
c. 6 - 9 kali
d. \geq 9 kali

B. DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk: berilah tanda centang (\checkmark) pada salah satu angka pada kolom **KEPUASAN** dan **KEPENTINGAN** sesuai dengan tingkat kesetujuan /penilaiananda atas pertanyaan yang disediakan.

KETERANGAN KOLOM PENILAIAN SEBELAH KIRI (KEPUASAN)		KETERANGAN KOLOM PENILAIAN SEBELAH KANAN (KEPENTINGAN)	
Penilaian	Keterangan	Penilaian	Keterangan
5	Sangat Puas (SP)	5	Sangat Puas (SP)
4	Puas (P)	4	Puas (P)
3	Cukup Puas (CP)	3	Cukup Puas (CP)
2	Kurang Puas (KP)	2	Kurang Puas (KP)
1	Tidak Puas (TP)	1	Tidak Puas (TP)

Kepuasan					Pertanyaan AKSES	Kepentingan					
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
		✓			1	Petunjuk untuk menemukan arah/tempat di bandara					✓
		✓			2	Fasilitas parkir					
		✓			2	Pelayanan customer service					
		✓			2	Petunjuk untuk menemukan arah/tempat di terminal				✓	
		✓			3	Kejelasan informasi penerbangan pada layer informasi					✓
		✓			3	Kejelasan panggilan penerbangan melalui pengeras suara					
		✓			4	Waktu tunggu antrian pemeriksaan keamanan (47 menit)				✓	
		✓			5	ketelitian pemeriksaan keamanan					✓
		✓			6	kesopanan dan kecekatan petugas keamanan				✓	
		✓			7	Waktu tunggu antrian check-in (< 30 menit)					✓
		✓			8	kecepatan pelayanan check-in (< 2 menit 30 detik)					✓
		✓			9	kesopanan dan kecekatan petugas check-in					✓

		✓		10	Fasilitas berbelanja, restoran dan kafe						✓
		✓		11	Informasi harga produk, makanan dan minuman						✓
		✓		12	Keramahan pelayanan outlet, restoran dan kafe						✓
		✓		13	Ketersediaan trolley / Ketersediaan ATM, Bank, Money Changer						✓
		✓		14	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu / Kesejukan / AC di terminal (<25' C)						✓
		✓		15	Kebersihan musholla / Internet service / free wifi						✓
		✓		16	Suasanan terminal bandara Kebersihan terminal bandara						✓

KUESIONER

EVALUASI PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG BANDARA UDARA SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA SETELAH PENGEMBANGAN TERMINAL TAHUN 2021-2022

Penumpang yang terhormat,

Terimakasih Andah telah meluangkan waktu yang sangat berharga untuk memberikan pendapat tentang pelayanan di Bandara ini. Pendapat anda sangat berharga dalam rangka pengumpulan data penelitian Saya sebagai Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram Doa dan harapan Saya, semoga penerbangan Anda lancar dan tiba dengan selamat sampai tujuan. sangat mengharapkan bantuan anda untuk mengisi kuesioner ini. Bantuan anda sangat berharga bagi saya dalam proses pengumpulan data untuk menyelesaikan skripsi. Saya mengharapkan anda mengisi secara lengkap. Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

A. DATA RESPONDEN

Mohon memberi tanda (X) pada pilihan ganda berikut ini:

1. Nama: Zulhishah

2. Jenis Kelamin:

Laki-laki

b. perempuan

3. Usia responden:

a. \leq 20 tahun

c. 21 – 30 tahun

31 – 50 tahun

d. 50 ke atas

4. Pendidikan terakhir responden:

SMA/SMK

c. Profesi / S2 / S3

e. Strata 2

b. Diploma

d. Strata 1

f. Lainnya

5. Pekerjaan responden:

a. Pelajar

c. PNS/TNI/POLRI ~~lainnya~~

b. Wiraswasta

d. Karyawan

6. Berapa kali anda melakukan perjalanan UDARA (pulang-pergi) selama 3 tahun terakhir

1 - 3 kali

b. 3 - 5 kali

c. 6 - 9 kali

d. \geq 9 kali

B. DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk: berilah tanda centang (\checkmark) pada salah satu angka pada kolom **KEPUASAN** dan **KEPENTINGAN** sesuai dengan tingkat kesetujuan /penilaiananda atas pertanyaan yang disediakan.

KETERANGAN KOLOM PENILAIAN SEBELAH KIRI (KEPUASAN)		KETERANGAN KOLOM PENILAIAN SEBELAH KANAN (KEPENTINGAN)	
Penilaian	Keterangan	Penilaian	Keterangan
5	Sangat Puas (SP)	5	Sangat Puas (SP)
4	Puas (P)	4	Puas (P)
3	Cukup Puas (CP)	3	Cukup Puas (CP)
2	Kurang Puas (KP)	2	Kurang Puas (KP)
1	Tidak Puas (TP)	1	Tidak Puas (TP)

Kepuasan					Pertanyaan	Kepentingan				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
		✓			1	AKSES				
										✓
					1	Petunjuk untuk menemukan arah/tempat di bandara Fasilitas parkir				
		✓			2	Pelayanan costumer service Petunjuk untuk mene mukan arah/tempat di terminal				
					2					✓
		✓			3	Kejelasan informasi penerbangan pada layer informasi Kejelasan panggilan penerbangan melalui pengeras suara				
					3					✓
		✓			4	Waktu tunggu antrian pemeriksaan keamanan (47 menit)				
					4					✓
		✓			5	ketelitian pemeriksaan keamanan				
					5					✓
		✓			6	kesopanan dan kecekatan petugas keamanan				
					6					✓
		✓			7	WAKtu tunggu antrian check-in (< 30 menit)				
					7					✓
		✓			8	kecepatan pelayanan check-in (< 2 menit 30 detik)				
					8					✓
		✓			9	kesopanan dan kecekatan petugas check-in				
					9					✓

		✓		10	Fasilitas berbelanja, restoran dan kafe					✓
		✓		11	Informasi harga produk, makanan dan minuman					✓
		✓		12	Keramahan pelayanan outlet, restoran dan kafe					✓
		✓		13	Ketersediaan trolley / Ketersediaan ATM, Bank, Money Changer					✓
		✓		14	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu / Kesejukan / AC di terminal (<25' C)					✓
		✓		15	Kebersihan musholla / Internet service / free wifi					✓
		✓		16	Suasanan terminal bandara Kebersihan terminal bandara					✓

KUESIONER

EVALUASI PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG BANDARA UDARA SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA SETELAH PENGEMBANGAN TERMINAL TAHUN 2021-2022

Penumpang yang terhormat,

Terimakasih Andah telah meluangkan waktu yang sangat berharga untuk memberikan pendapat tentang pelayanan di Bandara ini. Pendapat anda sangat berharga dalam rangka pengumpulan data penelitian Saya sebagai Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram Doa dan harapan Saya, semoga penerbangan Anda lancar dan tiba dengan selamat sampai tujuan. sangat mengharapkan bantuan anda untuk mengisi kuesioner ini. Bantuan anda sangat berharga bagi saya dalam proses pengumpulan data untuk menyelesaikan skripsi. Saya mengharapkan anda mengisi secara lengkap. Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

A. DATA RESPONDEN

Mohon memberi tanda (X) pada pilihan ganda berikut ini:

1. Nama: Dedi Rawan

2. Jenis Kelamin:

Laki-laki

b. perempuan

3. Usia responden:

a. \leq 20 tahun

21 – 30 tahun

b. 31 – 50 tahun

d. 50 ke atas

4. Pendidikan terakhir responden:

a. SMA/SMK

c. Profesi / S2 / S3

e. Strata 2

b. Diploma

Strata 1

f. Lainnya

5. Pekerjaan responden:

a. Pelajar

b. Wiraswasta

c. PNS/TNI/POLRI lainnya

d. Karyawan

6. Berapa kali anda melakukan perjalanan UDARA (pulang-pergi) selama 3 tahun terakhir

a. 1 – 3 kali

b. 3 – 5 kali

c. 6 – 9 kali

d. \geq 9 kali

B. DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk: berilah tanda centang (\checkmark) pada salah satu angka pada kolom **KEPUASAN** dan **KEPENTINGAN** sesuai dengan tingkat kesetujuan /penilaiananda atas pertanyaan yang disediakan.

KETERANGAN KOLOM PENILAIAN SEBELAH KIRI (KEPUASAN)		KETERANGAN KOLOM PENILAIAN SEBELAH KANAN (KEPENTINGAN)	
Penilaian	Keterangan	Penilaian	Keterangan
5	Sangat Puas (SP)	5	Sangat Puas (SP)
4	Puas (P)	4	Puas (P)
3	Cukup Puas (CP)	3	Cukup Puas (CP)
2	Kurang Puas (KP)	2	Kurang Puas (KP)
1	Tidak Puas (TP)	1	Tidak Puas (TP)

Kepuasan					Pertanyaan	Kepentingan									
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5					
		✓			1	Petunjuk untuk menemukan arah/tempat di bandara Fasilitas parkir								✓	
		✓			2	Pelayanan costumer service Petunjuk untuk mene mukan arah/tempat di terminal									✓
		✓			3	Kejelasan informasi penerbangan pada layer informasi Kejelasan panggilan penerbangan melalui pengeras suara								✓	
		✓			4	Waktu tunggu antrian pemeriksaan keamanan (47 menit)									✓
		✓			5	ketelitian pemeriksaan keamanan								✓	
		✓			6	kesopanan dan kecekatan petugas keamanan									✓
		✓			7	WAKtu tunggu antrian check-in (< 30 menit)									✓
		✓			8	kecepatan pelayanan check-in (< 2 menit 30 detik)									✓
		✓			9	kesopanan dan kecekatan petugas check-in									✓

		✓	10	Fasilitas berbelanja, restoran dan kafe					✓
		✓	11	Informasi harga produk, makanan dan minuman					✓
		✓	12	Keramahan pelayanan outlet, restoran dan kafe					✓
		✓	13	Ketersediaan trolley / Ketersediaan ATM, Bank, Money Changer					✓
		✓	14	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu / Kesejukan / AC di terminal (<25' C)					✓
		✓	15	Kebersihan musholla / Internet service / free wifi					✓
		✓	16	Suasanan terminal bandara Kebersihan terminal bandara					✓

KUESIONER

EVALUASI PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG BANDARA UDARA SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA SETELAH PENGEMBANGAN TERMINAL TAHUN 2021-2022

Penumpang yang terhormat,

Terimakasih Andah telah meluangkan waktu yang sangat berharga untuk memberikan pendapat tentang pelayanan di Bandara ini. Pendapat anda sangat berharga dalam rangka pengumpulan data penelitian Saya sebagai Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram Doa dan harapan Saya, semoga penerbangan Anda lancar dan tiba dengan selamat sampai tujuan. sangat mengharapkan bantuan anda untuk mengisi kuesioner ini. Bantuan anda sangat berharga bagi saya dalam proses pengumpulan data untuk menyelesaikan skripsi. Saya mengharapkan anda mengisi secara lengkap. Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

A. DATA RESPONDEN

Mohon memberi tanda (X) pada pilihan ganda berikut ini:

1. Nama: Iswan fo

2. Jenis Kelamin:

Laki-laki

b. perempuan

3. Usia responden:

a. \leq 20 tahun

21 – 30 tahun

b. 31 – 50 tahun

d. 50 ke atas

4. Pendidikan terakhir responden:

SMA/SMK

c. Profesi / S2 / S3

e. Strata 2

b. Diploma

d. Strata 1

f. Lainnya

5. Pekerjaan responden:

Pelajar

b. Wiraswasta

c. PNS/TNI/POLRI e. lainnya

d. Karyawan

6. Berapa kali anda melakukan perjalanan UDARA (pulang-pergi) selama 3 tahun terakhir

a. 1 - 3 kali

b. 3 - 5 kali

6 - 9 kali

d. \geq 9 kali

B. DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk: berilah tanda centang (\checkmark) pada salah satu angka pada kolom **KEPUASAN** dan **KEPENTINGAN** sesuai dengan tingkat kesetujuan /penilaian anda atas pertanyaan yang disediakan.

KETERANGAN KOLOM PENILAIAN SEBELAH KIRI (KEPUASAN)		KETERANGAN KOLOM PENILAIAN SEBELAH KANAN (KEPENTINGAN)	
Penilaian	Keterangan	Penilaian	Keterangan
5	Sangat Puas (SP)	5	Sangat Puas (SP)
4	Puas (P)	4	Puas (P)
3	Cukup Puas (CP)	3	Cukup Puas (CP)
2	Kurang Puas (KP)	2	Kurang Puas (KP)
1	Tidak Puas (TP)	1	Tidak Puas (TP)

Kepuasan					Pertanyaan	Kepentingan				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
			✓		1	AKSES				
					1	Petunjuk untuk menemukan arah/tempat di bandara				
										✓
						Fasilitas parkir				
					2	Pelayanan costumer service				
										✓
					2	Petunjuk untuk mene mukan arah/tempat di terminal				
					3	Kejelasan informasi penerbangan pada layer informasi				
										✓
					3	Kejelasan panggilan penerbangan melalui pengeras suara				
					4	Waktu tunggu antrian pemeriksaan keamanan (47 menit)				
										✓
					4	ketelitian pemeriksaan keamanan				
										✓
					5	kesopanan dan kecekatan petugas keamanan				
										✓
					6	WAKtu tunggu antrian check-in (< 30 menit)				
										✓
					7	kecepatan pelayanan check-in (< 2 menit 30 detik)				
										✓
					8	kesopanan dan kecekatan petugas check-in				
										✓
					9					
										✓

			✓	10	Fasilitas berbelanja, restoran dan kafe					✓
			✓	11	Informasi harga produk, makanan dan minuman					✓
			✓	12	Keramahan pelayanan outlet, restoran dan kafe					✓
			✓	13	Ketersediaan trolley / Ketersediaan ATM, Bank, Money Changer					✓
			✓	14	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu / Kesejukan / AC di terminal (<25' C)					✓
			✓	15	Kebersihan musholla / Internet service / free wifi					✓
			✓	16	Suasanan terminal bandara Kebersihan terminal bandara					✓

KUESIONER

EVALUASI PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG BANDARA UDARA

SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA

SETELAH PENGEMBANGAN TERMINAL TAHUN

2021-2022

Penumpang yang terhormat,

Terimakasih Andah telah meluangkan waktu yang sangat berharga untuk memberikan pendapat tentang pelayanan di Bandara ini. Pendapat anda sangat berharga dalam rangka pengumpulan data penelitian Saya sebagai Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram Doa dan harapan Saya, semoga penerbangan Anda lancar dan tiba dengan selamat sampai tujuan. sangat mengharapkan bantuan anda untuk mengisi kuesioner ini. Bantuan anda sangat berharga bagi saya dalam proses pengumpulan data untuk menyelesaikan skripsi. Saya mengharapkan anda mengisi secara lengkap. Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

A. DATA RESPONDEN

Mohon memberi tanda (X) pada pilihan ganda berikut ini:

1. Nama: M. Ridwan

2. Jenis Kelamin:

Laki-laki

b. perempuan

3. Usia sesponden:

a. \leq 20 tahun

21 – 30 tahun

b. 31 – 50 tahun

d. 50 ke atas

4. Pendidikan terakhir responden:

a. SMA/SMK

c. Profesi / S2 / S3

e. Strata 2

b. Diploma

Strata 1

f. Lainnya

5. Pekerjaan responden:

a. Pelajar

b. Wiraswasta

PNS/TNI/POLRI e. lainnya

d. Karyawan

6. Berapa kali anda melakukan perjalanan UDARA (pulang-pergi) selama 3 tahun terakhir

a. 1 - 3 kali

b. 3 - 5 kali

6 - 9 kali

d. \geq 9 kali

B. DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk: berilah tanda centang (\checkmark) pada salah satu angka pada kolom **KEPUASAN** dan **KEPENTINGAN** sesuai dengan tingkat kesetujuan /penilaian anda atas pertanyaan yang disediakan.

KETERANGAN KOLOM PENILAIAN SEBELAH KIRI (KEPUASAN)		KETERANGAN KOLOM PENILAIAN SEBELAH KANAN (KEPENTINGAN)	
Penilaian	Keterangan	Penilaian	Keterangan
5	Sangat Puas (SP)	5	Sangat Puas (SP)
4	Puas (P)	4	Puas (P)
3	Cukup Puas (CP)	3	Cukup Puas (CP)
2	Kurang Puas (KP)	2	Kurang Puas (KP)
1	Tidak Puas (TP)	1	Tidak Puas (TP)

Kepuasan					Pertanyaan	Kepentingan					
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
			✓		1	Petunjuk untuk menemukan arah/tempat di bandara Fasilitas parkir					✓
			✓		2	Pelayanan costumer service Petunjuk untuk mene mukan arah/tempat di terminal					✓
			✓		3	Kejelasan informasi penerbangan pada layer informasi Kejelasan panggilan penerbangan melalui pengeras suara					✓
			✓		4	Waktu tunggu antrian pemeriksaan keamanan (47 menit)					✓
			✓		5	ketelitian pemeriksaan keamanan					✓
			✓		6	kesopanan dan kecekatan petugas keamanan					✓
			✓		7	WAKtu tunggu antrian check-in (< 30 menit)					✓
		✓			8	kecepatan pelayanan check-in (< 2 menit 30 detik)					✓
		✓			9	kesopanan dan kecekatan petugas check-in					✓

		✓		10	Fasilitas berbelanja, restoran dan kafe					✓
		✓		11	Informasi harga produk, makanan dan minuman					✓
		✓		12	Keramahan pelayanan outlet, restoran dan kafe					✓
		✓		13	Ketersediaan trolley / Ketersediaan ATM, Bank, Money Changer					✓
		✓		14	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu / Kesejukan / AC di terminal (<25' C)					✓
		✓		15	Kebersihan musholla / Internet service / free wifi					✓
		✓		16	Suasanan terminal bandara Kebersihan terminal bandara					✓

KUESIONER

EVALUASI PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG BANDARA UDARA SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA SETELAH PENGEMBANGAN TERMINAL TAHUN 2021-2022

Penumpang yang terhormat,

Terimakasih Andah telah meluangkan waktu yang sangat berharga untuk memberikan pendapat tentang pelayanan di Bandara ini. Pendapat anda sangat berharga dalam rangka pengumpulan data penelitian Saya sebagai Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram Doa dan harapan Saya, semoga penerbangan Anda lancar dan tiba dengan selamat sampai tujuan. sangat menghaiapkan bantuan anda untuk mengisi kuesioner ini. Bantuan anda sangat berharga bagi saya dalam proses pengumpulan data untuk menyelesaikan skripsi. Saya mengharapkan anda mengisi secara lengkap. Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

A. DATA RESPONDEN

Mohon memberi tanda (X) pada pilihan ganda berikut ini:

1. Nama: M. Yusuf

2. Jenis Kelamin:

Laki-laki

b. perempuan

3. Usia responden:

a. \leq 20 tahun

21 – 30 tahun

b. 31 – 50 tahun

d. 50 ke atas

4. Pendidikan terakhir responden:

a. SMA/SMK

c. Profesi / S2 / S3

e. Strata 2

b. Diploma

Strata 1

f. Lainnya

5. Pekerjaan responden:

- a. Pelajar
 Wiraswasta
c. PNS/TNI/POLRI
d. Karyawan
e. lainnya

6. Berapa kali anda melakukan perjalanan UDARA (pulang-pergi) selama 3 tahun terakhir

- a. 1 – 3 kali
 3 – 5 kali
c. 6 – 9 kali
d. \geq 9 kali

B. DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk: berilah tanda centang (\checkmark) pada salah satu angka pada kolom **KEPUASAN** dan **KEPENTINGAN** sesuai dengan tingkat kesetujuan /penilaian anda atas pertanyaan yang disediakan.

KETERANGAN KOLOM PENILAIAN SEBELAH KIRI (KEPUASAN)		KETERANGAN KOLOM PENILAIAN SEBELAH KANAN (KEPENTINGAN)	
Penilaian	Keterangan	Penilaian	Keterangan
5	Sangat Puas (SP)	5	Sangat Puas (SP)
4	Puas (P)	4	Puas (P)
3	Cukup Puas (CP)	3	Cukup Puas (CP)
2	Kurang Puas (KP)	2	Kurang Puas (KP)
1	Tidak Puas (TP)	1	Tidak Puas (TP)

Kepuasan					Pertanyaan	Kepentingan				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
			✓		1	Petunjuk untuk menemukan arah/tempat di bandara				✓
			✓		2	Fasilitas parkir				
				✓	2	Pelayanan costumer service				✓
				✓	3	Petunjuk untuk mene mukan arah/tempat di terminal				
				✓	3	Kejelasan informasi penerbangan pada layer informasi				✓
						Kejelasan panggilan penerbangan melalui pengeras suara				
			✓		4	Waktu tunggu antrian pemeriksaan keamanan (47 menit)				✓
				✓	5	ketelitian pemeriksaan keamanan				✓
		✓			6	kesopanan dan kecekatan petugas keamanan				✓
			✓		7	Waktu tunggu antrian check-in (< 30 menit)				✓
				✓	8	kecepatan pelayanan check-in (< 2 menit 30 detik)				✓
				✓	9	kesopanan dan kecekatan petugas check-in				✓

			✓	10	Fasilitas berbelanja, restoran dan kafe					✓
				✓	11	Informasi harga produk, makanan dan minuman				✓
				✓	12	Keramahan pelayanan outlet, restoran dan kafe				✓
				✓	13	Ketersediaan trolley / Ketersediaan ATM, Bank, Money Changer				✓
			✓	14	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu / Kesejukan / AC di terminal (<25' C)					✓
			✓	15	Kebersihan musholla / Internet service / free wifi					✓
			✓	16	Suasanan terminal bandara Kebersihan terminal bandara					✓