

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Menurut hasil analisis dan pembahasan penelitian, kesimpulan penelitian adalah sebagai berikut:

Penempatan fasilitas informasi *signage* berpengaruh positif sebesar 54,6% terhadap kepuasan penumpang. Hal ini berarti jika penempatan fasilitas informasi *signage* semakin baik, maka kepuasan penumpang juga semakin meningkat, sedangkan jika penempatan fasilitas informasi *signage* semakin buruk maka kepuasan penumpang akan semakin menurun.

B. Saran

Saran untuk mengatasi penyebab-penyebab ini, berikut adalah saran yang dapat dilakukan:

1. Penambahan dan pengulangan *signage*:
 - a. Penambahan *signage* di area strategis seperti pintu masuk, dan *check-in* akan membantu penumpang menemukan informasi dengan lebih mudah dan cepat.
 - b. Pengulangan informasi di beberapa lokasi untuk memastikan penumpang mendapatkan informasi yang diperlukan di setiap tahap perjalanan mereka.
2. Peningkatan aksesibilitas informasi:
 - a. Papan informasi rute dengan penempatan titik keterangan yang mencakup rute dari daerah *check-in* menuju ke *gate*. Papan informasi ini harus dilengkapi dengan titik keterangan penumpang di setiap pintu masuk untuk meningkatkan keterbacaan dan pemahaman penumpang terhadap lokasi mereka di dalam bandara.
 - b. Kode QR untuk akses digital yang memungkinkan penumpang mengakses peta dan informasi rute langsung melalui perangkat seluler mereka. Ini akan memberikan fleksibilitas dan kenyamanan bagi penumpang untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan kapan saja

- c. Panduan langkah-langkah pasca *check-in*: Papan informasi harus memberikan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang harus diambil setelah *check-in*, terutama bagi penumpang yang mungkin belum akrab dengan terminal. Informasi ini akan membantu mengurangi kebingungan dan meningkatkan kenyamanan perjalanan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Annex 9 Tentang Facilitation, Pub. L. No. 9 (2018).
- Anthony, M. B. (2020). Pengaruh Budaya 5R dan Kinerja Karyawan terhadap Lingkungan Kerja di Sinter Plant PT.XYZ. *Jurnal Media Teknik Dan Sistem Industri*, 4(2), 71. <https://doi.org/10.35194/jmtsi.v4i2.1031>
- Anwar, Y. R., & Masyi'ah, A. N. (2024). *Pengaruh Keterlambatan Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. 1*, 60–70.
- Azalia Cosina, S. (2021). *PENGARUH BRAND IMAGE, POINT OF DIFFERENT, DAN POINT OF PARITY TERHADAP BRAND LOYALTY iPHONE PADA KONSUMEN DI JAKARTA UTARA*.
- Azalia, G., Menejemen, J., Udara, T., Penerbangan, M., Surabaya, P., & Jemur Andayani, J. (2019). *ANALISIS LOKASI PENEMPATAN PAPAN PETUNJUK (SIGNAGE SYSTEM) DI TERMINAL BANDAR UDARA INTERNASIONAL AHMAD YANI SEMARANG*.
- Christine, D., Wijaya, J., Chandra, K., Pratiwi, M., Lubis, M. S., & Nasution, I. A. (2019). *Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Total Arus Kas dan Ukuran Perusahaan terhadap Financial Distress pada Perusahaan Property dan Real Estate yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2014-2017. 2*.
- Daga, R. (2017). *CITRA, KUALITAS PRODUK, DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Global Research And Consulting Institute.
- Delvika, Y. (2020). Analisis Kualitas Produk Rumah Tangga Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) Pada PT. ABC. In *Jurnal Ilmiah Teknik Industri Prima* (Vol. 4, Issue 1).
- Firmansyah, A. A., & Sari, N. R. (2023). *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. 4*. <https://doi.org/1047467>
- Gunawan, A., Saputra, W., Febiyanti, H., & Sunardi. (2023). *KAJIAN PENGGUNAAN PASSENGER PATH MARKING UNTUK KESELAMATAN DAN KEAMANAN PENUMPANG DI SISI UDARA TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNOHATTA*.

- Hafni Sahir, S. (2021). *Metodologi Penelitian* (T. Koryati, Ed.). Penerbit KBM Indonesia. www.penerbitbukumurah.com
- Hasiholan, L. B., Yunni, D., & Dj, R. (2019). Strategi Positioning Dalam Upaya Membangun Brand. In *JURNAL PENELITIAN IPTEKS* (Vol. 4, Issue 2).
- Herdayani, & Syahrial. (2019). *DESAIN PENELITIAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA DALAM PENELITIAN*. 7.
- Imran, M. I. A. (2018). PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI ULANG MAKANAN DI RUMAH MAKAN AYAM BAKAR WONG SOLO ALAUDDIN KOTA MAKASSAR. *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 2. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/profitability>
- Machmiyana, I., Rafelly, K., Sonhaji, I., Pratiwi, A. K., & Kusumah, M. C. (2024). Kajian Peningkatan Pelayanan Terhadap Sistem Informasi dengan Augmented Reality Wayfinding di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Aviation Business and Operations Journal* |, 01(02). <https://doi.org/10.54147/jobp.v1i02.964>
- Mongkaren, S. (2013). *FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PENGUNA JASA RUMAH SAKIT ADVENT MANADO*. 1, 493–503.
- Murcahyanto, H. (2023). Penggunaan Media Whatsapp pada Pembelajaran serta Pengaruhnya terhadap Motivasi dan Gaya Belajar Siswa Selama Pandemi Covid-19. *Journal of Elementary School (JOES)*, 6(1), 13–30. <https://doi.org/10.31539/joes.v6i1.5949>
- Nastiti, B. K. (2018). *Peran Sistem Signage pada Elemen Interior Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bening Kanti Nastiti*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7094-2005 Mengenai Rambu-Rambu Di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib, Pub. L. No. 22 (2005).

- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara, Pub. L. No. 41 (2023).
- Puspasari, H., Puspita, W., Farmasi Yarsi Pontianak, A., & Barat, K. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19 Validity Test and Reliability Instrument Research Level Knowledge and Attitude of Students Towards Elections Health Supplements in Facing Covid-19. In *Jurnal Kesehatan* (Vol. 13, Issue 1). Online. <http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK>
- Rafiq, A. (2020). *DAMPAK MEDIA SOSIAL TERHADAP PERUBAHAN SOSIAL SUATU MASYARAKAT. 1*.
- Standar Signage Bandar Udara PT. Angkasa Pura I (Persero). (2019). *Standar Signage Bandar Udara PT. Angkasa Pura I (Persero)*.
- Sugiyono. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF dan R&D* (26th ed.). ALFABETA, CV.
- Sujarweni, V. W. (2021). *METODOLOGI PENELITIAN*. PUSTAKABARUPRESS.
- Suprayogi, & Awan. (2023). Optimasi Fasilitas Warning Sign Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang Di Terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 1(5), 55–63. <https://doi.org/10.59581/jmk-widya>
- Undang-Undang (UU) Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Pub. L. No. 1 (2009).
- Wahyuni, M. (2020). *STATISTIK DESKRIPTIF UNTUK PENELITIAN OLAH DATA MANUAL DAN SPSS VERSI 25*. Bintang Pustaka Madani.
- Wardana, R. S., Dewi Kusumayati, L., Rifai, M., Surabaya, P. P., & Jemur Andayani, J. (2021). *OPTIMALISASI TANDA PERINGATAN (WARNING SIGN) TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI TERMINAL BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG*.
- Yuliara, I. M. (2016). *REGRESI LINIER SEDERHANA*

LAMPIRAN

Lampiran A Lembar Bimbingan



POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
PROGRAM STUDI
DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Nama Taruna : Cindy Noyola
NIT : 55242110032
Course : MBU 02 Bravo
Judul TA : Pengaruh Penempatan Fasilitas Informasi Signage Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda

Dosen Pembimbing : Hertina Febiyanti, S.T., M.M.

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1.	Rabu 05-06-2024	Perbaiki BAB I	
2.	Jumat 14-06-2024	Perbaiki BAB III	
3.	Jumat 28-06-2024	Perbaiki BAB IV, BAB V	
4.	Jumat 05-07-2024	Perbaiki Penulisan	
5.	Senin 15-07-2024	Abstrak - Perbaiki Susunan	
6.	Rabu 17-07-2024	Siapkan PPT	
7.	Rabu 17-07-2024	Acc, lanjut sidang!	

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M.Si.
NIP. 197606121998031001

Dosen Pembimbing

Hertina Febiyanti, S.T., M.M.
NIP. 19830207 200712 2 002



**POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
PROGRAM STUDI
DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA**

**LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

Nama Taruna : Cindy Noyola
 NIT : 55242110032
 Course : MBU 02 Bravo
 Judul TA : Pengaruh Penempatan Fasilitas Informasi Signage Terhadap Kepuasan Perumpang Di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda

Dosen Pembimbing : Mohammad Syukri Pesilette, S.T., M.M.

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1.	Rabu 22-05-2024	Pengajuan dan Pengesahan Judul	
2.	Selasa 04-06-2024	Pengajuan BAB I, II dan III	
3.	Senin 10-06-2024	Pengesahan BAB I, II dan III	
4.	Senin 17-06-2024	Pengajuan BAB IV dan V	
5.	Senin 24-06-2024	Pengesahan BAB IV dan V	
6.	Jumat 28-06-2024	Review Tugas Akhir	
7.	Rabu 10-07-2024	Pengesahan Tugas Akhir	

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M.Si.
NIP. 197606121998031001

Dosen Pembimbing

Mohammad Syukri Pesilette, S.T., M.M.
NIP. 19720908 199803 1 002

Lampiran B Surat Penyebaran Kuesioner

Surat Pengantar

Kepada Yth. Bapak/Ibu Penumpang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya
di tempat

Perihal: Pengisian Kuesioner

Dengan hormat,

Saya adalah Taruni Madya dari Politeknik Penerbangan Palembang yang sedang melaksanakan penelitian bidang manajemen bandar udara dalam rangka penyelesaian studi. Topik yang diangkat dalam penelitian saya ini adalah "Pengaruh Penempatan Fasilitas Informasi *Signage* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda" dengan menggunakan platform *Google Form*.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon informasi secara penuh dan objektif mengenai penilaian Bapak/Ibu terhadap pengalaman selama penerbangan di Bandar Udara Internasional Juanda sesuai dengan daftar isian yang terlampir. Saya menjamin segala kerahasiaan dan keterangan penting yang telah diberikan.

Demikianlah surat pengantar ini saya sampaikan. Atas perhatian dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,



Cindy Noyola

Lampiran C Tabel Karakteristik Responden

NO	Jenis Kelamin	Usia
1	Laki - Laki	17 - 25 tahun
2	Laki - Laki	46 - 55 tahun
3	Laki - Laki	26 - 35 tahun
4	Perempuan	26 - 35 tahun
5	Perempuan	26 - 35 tahun
6	Perempuan	17 - 25 tahun
7	Perempuan	17 - 25 tahun
8	Laki - Laki	26 - 35 tahun
9	Perempuan	26 - 35 tahun
10	Laki - Laki	17 - 25 tahun
11	Perempuan	46 - 55 tahun
12	Perempuan	26 - 35 tahun
13	Laki - Laki	26 - 35 tahun
14	Perempuan	26 - 35 tahun
15	Laki - Laki	17 - 25 tahun
16	Perempuan	36 - 45 tahun
17	Laki - Laki	36 - 45 tahun
18	Laki - Laki	26 - 35 tahun
19	Perempuan	36 - 45 tahun
20	Laki - Laki	26 - 35 tahun
21	Laki - Laki	36 - 45 tahun
22	Perempuan	36 - 45 tahun
23	Laki - Laki	26 - 35 tahun
24	Perempuan	26 - 35 tahun
25	Laki - Laki	26 - 35 tahun
26	Perempuan	17 - 25 tahun
27	Laki - Laki	26 - 35 tahun
28	Perempuan	26 - 35 tahun
29	Perempuan	17 - 25 tahun

30	Laki - Laki	17 - 25 tahun
31	Laki - Laki	26 - 35 tahun
32	Perempuan	46 - 55 tahun
33	Perempuan	26 - 35 tahun
34	Laki - Laki	36 - 45 tahun
35	Perempuan	26 - 35 tahun
36	Perempuan	17 - 25 tahun
37	Laki - Laki	46 - 55 tahun
38	Laki - Laki	46 - 55 tahun
39	Perempuan	17 - 25 tahun
40	Perempuan	26 - 35 tahun
41	Laki - Laki	55 tahun ke atas
42	Perempuan	36 - 45 tahun
43	Laki - Laki	36 - 45 tahun
44	Perempuan	26 - 35 tahun
45	Laki - Laki	55 tahun ke atas
46	Laki - Laki	26 - 35 tahun
47	Perempuan	17 - 25 tahun
48	Perempuan	17 - 25 tahun
49	Perempuan	17 - 25 tahun
50	Perempuan	46 - 55 tahun
51	Laki - Laki	36 - 45 tahun
52	Laki - Laki	26 - 35 tahun
53	Perempuan	26 - 35 tahun
54	Laki - Laki	36 - 45 tahun
55	Laki - Laki	46 - 55 tahun
56	Laki - Laki	26 - 35 tahun
57	Laki - Laki	36 - 45 tahun
58	Perempuan	36 - 45 tahun
59	Laki - Laki	36 - 45 tahun
60	Laki - Laki	26 - 35 tahun

61	Perempuan	17 - 25 tahun
62	Laki - Laki	17 - 25 tahun
63	Laki - Laki	46 - 55 tahun
64	Laki - Laki	36 - 45 tahun
65	Laki - Laki	26 - 35 tahun
66	Laki - Laki	26 - 35 tahun
67	Laki - Laki	46 - 55 tahun
68	Perempuan	36 - 45 tahun
69	Perempuan	17 - 25 tahun
70	Laki - Laki	26 - 35 tahun
71	Laki - Laki	46 - 55 tahun
72	Perempuan	36 - 45 tahun
73	Perempuan	36 - 45 tahun
74	Laki - Laki	26 - 35 tahun
75	Laki - Laki	26 - 35 tahun
76	Perempuan	26 - 35 tahun
77	Perempuan	17 - 25 tahun
78	Laki - Laki	46 - 55 tahun
79	Laki - Laki	26 - 35 tahun
80	Perempuan	26 - 35 tahun
81	Perempuan	26 - 35 tahun
82	Perempuan	17 - 25 tahun
83	Perempuan	17 - 25 tahun
84	Laki - Laki	26 - 35 tahun
85	Perempuan	26 - 35 tahun
86	Perempuan	17 - 25 tahun
87	Laki - Laki	17 - 25 tahun
88	Laki - Laki	26 - 35 tahun
89	Perempuan	46 - 55 tahun
90	Perempuan	26 - 35 tahun
91	Laki - Laki	36 - 45 tahun

92	Perempuan	26 - 35 tahun
93	Laki - Laki	55 tahun ke atas
94	Perempuan	36 - 45 tahun
95	Laki - Laki	36 - 45 tahun
96	Perempuan	26 - 35 tahun

Lampiran D Tabel Jawaban Responden

NO	Penempatan Fasilitas Informasi <i>Signage</i> (X)			X Total	Kepuasan Penumpang (Y)			Y Total
	X1.1	X1.2	X1.3		Y1.1	Y1.2	Y1.3	
1	1	5	2	8	1	1	2	4
2	2	3	1	6	1	1	1	3
3	2	3	2	7	1	2	2	5
4	1	5	1	7	1	1	1	3
5	5	4	2	11	4	3	5	12
6	2	2	3	7	3	3	3	9
7	1	2	1	4	2	2	1	5
8	1	2	3	6	2	2	3	7
9	3	3	3	9	4	4	3	11
10	3	3	3	9	2	2	3	7
11	2	2	2	6	2	1	1	4
12	2	2	2	6	2	2	3	7
13	2	3	3	8	3	2	1	6
14	1	2	2	5	1	1	1	3
15	1	2	4	7	2	1	1	4
16	5	5	4	14	5	4	4	13
17	2	2	2	6	1	3	3	7
18	1	3	2	6	2	1	1	4
19	5	1	4	10	2	3	1	6
20	2	2	3	7	2	2	2	6
21	2	2	2	6	2	1	2	5

22	1	2	2	5	1	1	1	3
23	2	4	1	7	1	1	2	4
24	2	3	3	8	2	3	3	8
25	2	2	2	6	2	2	2	6
26	2	3	2	7	2	2	2	6
27	1	1	1	3	1	1	1	3
28	1	5	1	7	3	3	2	8
29	5	5	5	15	3	3	3	9
30	1	4	3	8	2	3	2	7
31	1	4	2	7	2	3	3	8
32	1	4	4	9	4	4	4	12
33	1	5	1	7	2	2	1	5
34	3	2	5	10	3	3	4	10
35	3	1	5	9	4	4	4	12
36	1	1	1	3	1	1	1	3
37	2	3	2	7	2	2	3	7
38	1	1	1	3	1	1	1	3
39	2	4	2	8	2	1	2	5
40	1	1	1	3	1	1	1	3
41	2	3	3	8	3	3	3	9
42	1	1	1	3	2	2	2	6
43	2	2	2	6	1	1	1	3
44	1	1	1	3	1	1	1	3
45	1	1	1	3	1	1	1	3
46	1	1	2	4	2	1	2	5
47	1	1	1	3	2	2	2	6
48	1	1	1	3	1	1	1	3
49	1	2	1	4	1	1	2	4
50	1	1	1	3	1	1	2	4
51	2	2	2	6	1	2	2	5
52	1	1	1	3	1	1	1	3

53	1	1	1	3	1	2	2	5
54	1	1	1	3	1	1	1	3
55	1	1	1	3	1	1	1	3
56	2	2	2	6	2	2	2	6
57	2	2	2	6	1	1	1	3
58	2	2	1	5	2	2	2	6
59	1	1	1	3	1	1	1	3
60	3	3	3	9	4	4	5	13
61	2	2	2	6	2	2	1	5
62	1	1	1	3	1	2	1	4
63	1	1	1	3	1	1	2	4
64	2	2	1	5	2	3	3	8
65	1	1	1	3	2	2	2	6
66	3	3	3	9	3	3	3	9
67	1	1	1	3	1	1	2	4
68	2	2	2	6	1	1	1	3
69	3	3	3	9	3	4	4	11
70	2	2	2	6	2	2	3	7
71	1	1	1	3	1	2	2	5
72	1	1	1	3	1	1	2	4
73	1	1	1	3	1	1	2	4
74	2	2	2	6	1	2	2	5
75	3	3	3	9	4	4	4	12
76	1	1	1	3	1	1	2	4
77	1	1	2	4	2	1	2	5
78	2	2	2	6	2	2	2	6
79	1	1	1	3	1	2	2	5
80	2	2	2	6	2	2	2	6
81	2	2	2	6	2	2	2	6
82	1	1	1	3	1	2	2	5
83	2	2	2	6	2	3	3	8

84	1	1	1	3	1	1	2	4
85	3	3	3	9	3	3	4	10
86	3	3	3	9	3	3	4	10
87	2	2	2	6	2	3	3	8
88	2	2	2	6	2	2	3	7
89	2	2	3	7	3	4	3	10
90	3	3	3	9	4	4	4	12
91	2	2	2	6	2	3	3	8
92	2	2	2	6	2	2	3	7
93	3	3	3	9	3	2	3	8
94	3	3	3	9	3	3	3	9
95	3	3	3	9	3	3	4	10
96	2	2	2	6	2	2	2	6
Total	176	212	194	582	186	195	213	594
Rerata	1,83	2,21	2,02	6,06	1,94	2,03	2,22	6,19
			2,02			2,06		

Lampiran E Hasil Uji Karakteristik

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	49	51.0	51.0	51.0
	Perempuan	47	49.0	49.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 tahun	21	21.9	21.9	21.9
	26 - 35 tahun	40	41.7	41.7	63.5
	36 - 45 tahun	20	20.8	20.8	84.4
	46 - 55 tahun	12	12.5	12.5	96.9
	55 tahun ke atas	3	3.1	3.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Lampiran F Hasil Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Penempatan Fasilitas Informasi Signage	96	3	15	6.06	2.550
Kepuasan Penumpang	96	3	13	6.19	2.758
Valid N (listwise)	96				

Lampiran G Hasil Analisis Deskriptif Penempatan Fasilitas Informasi Signage (X)

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 tahun	42	43.8	43.8	43.8
	26 - 35 tahun	36	37.5	37.5	81.3
	36 - 45 tahun	14	14.6	14.6	95.8
	55 tahun ke atas	4	4.2	4.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 tahun	30	31.3	31.3	31.3
	26 - 35 tahun	34	35.4	35.4	66.7
	36 - 45 tahun	20	20.8	20.8	87.5
	46 - 55 tahun	6	6.3	6.3	93.8
	55 tahun ke atas	6	6.3	6.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 tahun	35	36.5	36.5	36.5
	26 - 35 tahun	34	35.4	35.4	71.9
	36 - 45 tahun	20	20.8	20.8	92.7
	46 - 55 tahun	4	4.2	4.2	96.9
	55 tahun ke atas	3	3.1	3.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Lampiran H Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Penumpang (Y)

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 tahun	37	38.5	38.5	38.5
	26 - 35 tahun	37	38.5	38.5	77.1
	36 - 45 tahun	14	14.6	14.6	91.7
	46 - 55 tahun	7	7.3	7.3	99.0
	55 tahun ke atas	1	1.0	1.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 tahun	35	36.5	36.5	36.5
	26 - 35 tahun	32	33.3	33.3	69.8
	36 - 45 tahun	20	20.8	20.8	90.6
	46 - 55 tahun	9	9.4	9.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 tahun	27	28.1	28.1	28.1
	26 - 35 tahun	35	36.5	36.5	64.6
	36 - 45 tahun	22	22.9	22.9	87.5
	46 - 55 tahun	10	10.4	10.4	97.9
	55 tahun ke atas	2	2.1	2.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Lampiran I Hasil Uji Instrumen

K.1. Uji Validitas

Variabel X

		X1.1	X1.2	X1.3	X
X1.1	Pearson Correlation	1	.422**	.688**	.843**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.422**	1	.405**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.688**	.405**	1	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
X	Pearson Correlation	.843**	.769**	.841**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

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

Variabel Y

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.820**	.753**	.922**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
Y1.2	Pearson Correlation	.820**	1	.791**	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
Y1.3	Pearson Correlation	.753**	.791**	1	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
Y	Pearson Correlation	.922**	.938**	.919**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

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

K.2. Uji Realibilitas

Variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	4.23	3.273	.652	.573
X1.2	3.85	3.326	.450	.814
X1.3	4.04	3.177	.633	.588

Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	4.25	3.642	.830	.883
Y1.2	4.16	3.502	.860	.857
Y1.3	3.97	3.420	.809	.901

Lampiran J Hasil Uji Asumsi Klasik

K.3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.84818517
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.048
	Negative	-.083
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.096 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

K.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations

			Pengaruh Penempatan Fasilitas Informasi Signage	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Pengaruh Penempatan Fasilitas Informasi Signage	Correlation Coefficient	1.000	.064
		Sig. (2-tailed)	.	.535
		N	96	96
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.064	1.000
		Sig. (2-tailed)	.535	.
		N	96	96

K.3. Hasil Uji Linieritas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	398.125	1	398.125	115.327	.000 ^b
	Residual	324.500	94	3.452		
	Total	722.625	95			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Lampiran K Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742 ^a	.551	.546	1.858

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Lampiran L Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.320	.491		2.687	.009
	X	.803	.075	.742	10.739	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran M Data Peak Hour Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda

JAM PUNCAK SEMUA TERMINAL 2023

BULAN	T1				
	TGL/ HARI	PUKUL	PAX		
			DTG	BRG	JML
JANUARI	Monday, 16 January 2023	8	1.895	1.356	3.251
FEBRUARI	Thursday, 16 February 2023	17	2.441	1.004	3.445
MARET	Sunday, 12 March 2023	14	2.049	1.312	3.361
APRIL	Thursday, 20 April 2023	14	2.696	993	3.689
MEI	Monday, 15 May 2023	6	1.272	2.618	3.890
JUNI	Monday, 26 June 2023	6	1.705	2.346	4.051
JULI	Sunday, 16 July 2023	6	1.774	2.320	4.094
AGUSTUS	Thursday, 31 August 2023	16	2.334	1.711	4.045
SEPTEMBER	Sunday, 24 September 2023	20	1.367	2.052	3.419
OKTOBER	Sunday, 22 October 2023	17	1.926	1.586	3.512
NOPEMBER	Sunday, 05 November 2023	14	2.004	1.091	2.788
DESEMBER	Saturday, 23 December 2023	16	2.017	2.446	4.463
PEAK	Saturday, 23 December 2023	16	2.017	2.446	4.463
RATA - RATA		13	1.957	1.736	3.667

Lampiran N r tabel

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran O t tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Lampiran P Lembar pernyataan G-form

Kuesioner Penelitian

Pertanyaan Jawaban 114 Setelan Kirim

Bagian 1 dari 3

Kuesioner Penelitian

Surat Pengantar

Kepada Yth. Bapak/Ibu Penumpang
Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya
di tempat

Perihal: Pengisian Kuesioner

Dengan hormat,

Saya adalah taruna madya dari Politeknik Penerbangan Palembang yang sedang melaksanakan penelitian bidang manajemen bandar udara dalam rangka penyelesaian studi. Topik yang diangkat dalam penelitian saya ini adalah "Pengaruh Penempatan Fasilitas Informasi Signage Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda" dengan menggunakan platform Google Form.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon informasi secara penuh dan objektif mengenai penilaian Bapak/ibu terhadap pengalaman selama penerbangan di Bandar Udara Internasional Juanda sesuai dengan daftar isian yang terlampir. Saya menjamin segala kerahasiaan dan keterangan penting yang telah diberikan.

Demikianlah surat pengantar ini saya sampaikan. Atas perhatian dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Jenis Kelamin

Laki - laki

Perempuan

Usia

17 - 25 tahun

Jenis Kelamin

Laki - laki

Perempuan

Usia

17 - 25 tahun

26 - 35 tahun

36 - 45 tahun

46 - 55 tahun

55 tahun ke atas

Bagian 2 dari 3

Fasilitas informasi pasca check-in (X)

1. Bapak/ibu/Saudara/i diminta untuk memberikan tanggapan jawaban atas pernyataan sebagaimana tersebut dibawah ini.

2. Berikan jawaban hanya menandai
✓ salah satu jawaban yang telah disediakan masing - masing pertanyaan.

3. Skala berikut dipakai untuk mendefinisikan pengukuran pilihan yaitu:

STS (Sangat Tidak Setuju)
TS (Tidak Setuju)
CS (Cukup Setuju)
S (Setuju)
SS (Sangat Setuju)

...

Saya menemukan petunjuk arah yang saya butuhkan setelah melakukan check-in di Bandara Internasional Juanda dengan cepat.

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Cukup setuju

Setuju

Sangat setuju

...

Petunjuk arah yang diberikan di Bandara Internasional Juanda setelah melakukan check-in sangat jelas.

Sangat tidak setuju
 Tidak setuju
 Cukup setuju
 Setuju
 Sangat setuju

...

Papan petunjuk arah setelah check-in di Bandara Internasional Juanda diletakkan pada lokasi yang strategis dan terlihat jelas

Sangat tidak setuju
 Tidak setuju
 Cukup setuju
 Setuju
 Sangat setuju

Bagian 3 dari 3

Kepuasan penumpang (Y)

1. Bapak/Ibu/Saudara/i diminta untuk memberikan tanggapan jawaban atas pernyataan sebagaimana tersebut dibawah ini.
 2. Berikan jawaban hanya menandai
 ✓ salah satu jawaban yang telah disediakan masing - masing pertanyaan.
 3. Skala berikut dipakai untuk mendefinisikan pengukuran pilihan yaitu:
 STS (Sangat Tidak Setuju)
 TS (Tidak Setuju)
 CS (Cukup Setuju)
 S (Setuju)
 SS (Sangat setuju)

...

Saya puas dengan petunjuk arah yang disediakan di Bandara Internasional Juanda setelah melakukan check-in.

Sangat tidak setuju
 Tidak setuju
 Cukup setuju
 Setuju
 Sangat setuju

...

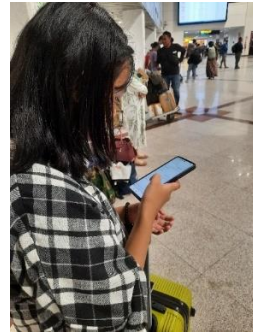
Saya puas dengan kemudahan dalam menemukan arah di Bandara Internasional Juanda setelah melakukan check-in.

Sangat tidak setuju
 Tidak setuju
 Cukup setuju
 Setuju
 Sangat setuju

Saya puas dengan ketersediaan informasi yang diberikan setelah melakukan check-in di Bandara Internasional Juanda.

Sangat tidak setuju
 Tidak setuju
 Cukup setuju
 Setuju
 Sangat setuju

Lampiran Q Dokumentasi Responden



Lampiran R Prosedur Penggunaan QR Code pada Papan Informasi

Prosedur Penggunaan QR Code pada Papan Informasi

1. Siapkan Smartphone:
Pastikan smartphone Anda menyala dan memiliki koneksi internet.
2. Buka Aplikasi Pemindai:
Gunakan aplikasi kamera atau aplikasi pemindai QR code.
3. Pindai QR Code:



Departure 3



Departure 4

Arahkan kamera ke QR code pada papan informasi.

Tahan posisi hingga QR code terbaca.

4. Akses Informasi:
Aplikasi akan membuka halaman web atau aplikasi terkait.
Bacalah informasi dan ikuti petunjuk yang tersedia.
5. Selesai:
Tutup aplikasi setelah selesai menggunakan informasi.