

# TUGAS AKHIR\_AFRIANUS AKBAR.pdf

*by 1 1*

---

**Submission date:** 08-Aug-2024 02:47AM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2428942395

**File name:** TUGAS\_AKHIR\_AFRIANUS\_AKBAR.pdf (1.9M)

**Word count:** 8176

**Character count:** 56532

**PENGARUH KETERSEDIAAN *SIGNAGE* TERHADAP  
KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG DI TERMINAL  
KEBERANGKATAN BANDAR UDARA SULTAN SYARIF  
KASIM II PEKANBARU**

**1**  
**TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh :

**AFRIANUS AKBAR**  
**NIT. 55242110027**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA**

**PROGRAM DIPLOMA TIGA**

**POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**

**JULI 2024**

**PENGARUH KETERSEDIAAN *SIGNAGE* TERHADAP  
KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG DI TERMINAL  
KEBERANGKATAN BANDAR UDARA SULTAN SYARIF  
KASIM II PEKANBARU**

**<sup>1</sup>  
TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh :

**AFRIANUS AKBAR**  
**NIT. 55242110027**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA**

**PROGRAM DIPLOMA TIGA**

**POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG**

**JULI 2024**

## ABSTRAK

### **PENGARUH KETERSEDIAAN *SIGNAGE* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG DI TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU**

Oleh  
**AFRIANUS AKBAR**

**NIT: 55242110027**

#### **PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA**

Terminal bandar udara merupakan tempat berlangsungnya proses alur penumpang dan barang. Tanda atau *signage* sangat diperlukan untuk menemukan tujuan yang dicari. *Signage* adalah pusat informasi penting bagi pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketersediaan *signage* terhadap kepuasan pelayanan penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan skala *Likert* sebagai alat ukur dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data terhadap 87 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, linearitas, dan analisis regresi linear sederhana. Uji Validitas: Seluruh pertanyaan untuk variabel X maupun Y memiliki nilai signifikan  $< 0,05$ , sehingga statusnya valid. Uji Reliabilitas: Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel X adalah 0,872 dan untuk variabel Y adalah 0,855, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian reliabel. Uji Normalitas: Hasil uji normalitas menunjukkan titik-titik pada plot selalu mengikuti dan mendekati garis diagonal, sehingga distribusi nilai residual adalah normal. Uji Heteroskedastisitas: Hasil uji menunjukkan taraf signifikansi sebesar 0,055, yang berarti lebih dari 0,05, sehingga penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas. Uji Linearitas: Hasil uji linearitas menunjukkan nilai Sig  $< 0,05$ , yang berarti terdapat hubungan linear antara variabel ketersediaan *signage* dan kepuasan pelayanan penumpang. Uji Hipotesis: Nilai t hitung adalah 24,771, lebih besar dari t tabel yaitu 2,634, sehingga terdapat pengaruh signifikan variabel X terhadap variabel Y. Koefisien Determinan ( $R^2$ ): Nilai  $R^2$  sebesar 0,878, yang berarti ketersediaan *signage* berpengaruh sebesar 87% terhadap kepuasan pelayanan penumpang. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ketersediaan *signage* yang memadai memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan penumpang sebesar 87%.

Kata Kunci : *signage*, kepuasan pelayanan penumpang, terminal keberangkatan.

**ABSTRACT**

**THE IMPACT OF SIGNAGE AVAILABILITY ON PASSENGER SERVICE  
SATISFACTION IN THE DEPARTURE TERMINAL OF SULTAN SYARIF  
KASIM II AIRPORT PEKANBARU**

**By**

**AFRIANUS AKBAR**

**NIT: 55242110027**

**PROGRAM STUDY OF AIRPORT MANAGEMENT**

**DIPLOMA THREE PROGRAM**

*The airport terminal is where the process of passenger and cargo flow occurs. Signs or signage are crucial for finding the desired destinations. Signage serves as a vital information hub for service users. This study aims to determine the impact of signage availability on passenger satisfaction at the departure terminal of Sultan Syarif Kasim II Airport in Pekanbaru. The research employs a descriptive quantitative method using Likert scales as measurement tools and questionnaires as data collection instruments with 87 respondents. Data analysis techniques include simple linear regression analysis. The methods used in this study include validity testing, reliability testing, classical assumptions testing, linearity testing, and simple linear regression analysis. Validity Test: All questions for both X and Y variables have significant values  $< 0.05$ , indicating their validity status. Reliability Test: Cronbach's Alpha values are 0.872 for variable X and 0.855 for variable Y, showing that the research instruments are reliable. Normality Test: The normality test results show points on the plot consistently following and approaching the diagonal line, indicating a normal distribution of residual values. Heteroskedasticity Test: The test results show a significance level of 0.055, which is greater than 0.05, indicating that the study is free from heteroskedasticity symptoms. Linearity Test: The linearity test results show  $\text{Sig} < 0.05$ , indicating a linear relationship between signage availability and passenger satisfaction. Hypothesis Test: The t-value is 24.771, which is greater than the t-table value of 2.634, indicating a significant influence of variable X on variable Y. Coefficient of Determination ( $R^2$ ): The  $R^2$  value is 0.878, meaning signage availability affects passenger satisfaction by 87%. Based on the research findings, it can be concluded that adequate signage availability has a significantly positive impact on passenger satisfaction by 87%..*

*Keywords : signage, passenger service satisfaction, departure terminal*

## PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir: "PENGARUH KETERSEDIAAN *SIGNAGE* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG <sup>1</sup> **DI** **TERMINAL** **KEBERANGKATAN BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II** PEKANBARU" telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat <sup>1</sup> lulus pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang-Palembang.

**Nama** : AFRIANUS AKBAR

**NIT** : 55242110027

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

**SUKAHIR, S.Si.T., M.T.**

Pembina (IV/a)

NIP. 19740714 199803 1 001

<sup>1</sup>  
**WILDAN NUGRAHA, SE., MS.ASM.**

Penata (III/c)

NIP. 19890121 200912 1 002

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA

**Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.S.T., M.Si.**

Pembina (IV/a)

NIP. 19760612 199803 1 001

## PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir: "PENGARUH KETERSEDIAAN *SIGNAGE* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG <sup>1</sup> **DI** **TERMINAL** **KEBERANGKATAN BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU**" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga <sup>1</sup> **Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang.-Palembang** Tugas Akhir ini telah dinyatakan **LULUS Program Diploma Tiga** pada tanggal 25 Juli 2024.

**ANGGOTA**

**SEKRETARIS**

**MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd.**

Penata Muda Tk.1 (III/b)  
NIP. 19880308 202012 1 006

**YETI KOMALASARI, S.Si T., M.Adm.SDA.**

Penata Tk.1 (III/d)  
NIP.19870525 200912 2 005

**KETUA**

**THURSINA ANDAYANI, M.Sc.**

Penata MudaTk.1 (III/b)  
NIP.19860703 202203 2 002

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Afrianus Akbar

NIT : 55242110027

Program Studi : Diploma III Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “PENGARUH KETERSEDIAAN <sup>2</sup> SIGNAGE TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG DI TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA SULTAN SYARIF <sup>1</sup> KASIM II PEKANBARU” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 25 Juli 2024

Yang membuat pernyataan

AFRIANUS AKBAR

NIT.55242110027

## **PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR**

Tugas akhir Diploma tiga yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKi yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian Tugas Akhir ini dapat ditulis dalam bahasa Indonesia sebagai berikut:

Akbar.A (2024). *PENGARUH KETERSEDIAAN SIGNAGE TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG DI TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU*, Tugas Akhir Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

*Dipersembahkan kepada*

*Terkasih Ayahanda Baharia dan Ibunda Lindawati*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt. atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul yang berjudul “PENGARUH KETERSEDIAAN *SIGNAGE* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG DI TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN SYARIF KASYIM II – PEKANBARU” selesai tepat pada waktunya.

Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan lulus pendidikan pada Program Studi Diploma III Manajemen Bandar Udara Angkatan Ke – II, Politeknik Penerbangan Palembang.

<sup>1</sup> Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang mendukung dalam terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini, diantaranya :

1. Allah SWT, yang telah memberikan berkat melimpah dan lindungan-Nya kepada penulis.
2. Orang tua yang telah memberikan Ridho, Restu, Do'a dan bantuan serta dukungan kepada penulis
- <sup>1</sup> 3. Bapak Sukahir, S.SiT.,M.T.selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Wildan Nugraha, SE., MS.ASM. selaku pembimbing penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini
5. Rekan-rekan mbu yang selalu memberikan dukungan kepada penulis
6. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu selama penulisan tugas akhir ini

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Setiap langkah dalam proses penulisan ini telah ditempuh dengan dedikasi dan upaya maksimal, namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada kekurangan dan kelemahan yang mungkin belum teridentifikasi. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Masukan yang konstruktif akan sangat berarti bagi penulis dalam memperbaiki dan menyempurnakan tugas akhir

ini, serta meningkatkan kualitas karya ilmiah di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat yang nyata dan berkelanjutan, serta menjadi kontribusi positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya dalam bidang aviasi. Semoga segala usaha dan kerja keras yang telah dicurahkan dalam penulisan tugas akhir ini dapat memberikan nilai tambah dan memberikan dampak yang bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan dan kesejahteraan masyarakat.

Palembang, 25 Juli 2024

**AFRIANUS AKBAR**  
NIT. 55242110027

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iv
PENGESAHAN PENGUJI .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN .....	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A.Latar Belakang .....	1
B.Rumusan Masalah .....	2
C.Batasan Masalah .....	2
D.Tujuan Penelitian .....	3
E.Hipotesis .....	3
F.Manfaat Penelitian .....	3
G.Sistematika Penulisan .....	3
BAB II LANDASAN TEORI .....	5
A.Teori Penunjang .....	5
1.Bandar Udara .....	5
2.Signage (rambu) .....	5
3.Terminal Bandar Udara .....	5

4.Kepuasan Penumpang .....	6
5. <i>Terminal Inspection Service</i> .....	6
B.Kajian Penelitian Terdahulu .....	6
BAB III METODE PENELITIAN.....	11
A.Desain Penelitian .....	11
1.Tahapan Penelitian .....	11
B.Variabel Penelitian .....	12
C.Populasi,Sampel dan Objek penelitian.....	14
1.Populasi .....	14
2.Sampel .....	14
3.Objek Penelitian.....	15
D.Teknik pengumpulan data dan Instrumen penelitian .....	15
1.Teknik Pengumpulan data .....	15
2.Instrumen penelitian .....	16
E.Teknik Analisis Data .....	16
F.Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	21
A.Hasil Penelitian.....	21
B.Pembahasan .....	29
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	32
A.Kesimpulan .....	32
B.Saran .....	32
DAFTAR PUSTAKA .....	33
LAMPIRAN .....	36

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar III. 1</b> Tahapan Penelitian .....	11
<b>Gambar III. 2</b> Variabel Penelitian .....	13
<b>Gambar IV. 1</b> Denah Lantai 1 Bandara SSK II .....	21
<b>Gambar IV. 2</b> Kondisi Dari Area Check in .....	21
<b>Gambar IV. 3</b> Grafik Hasil Uji Normalitas .....	25

**6**  
**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel II. 1</b> Kajian Terdahulu .....	7
<b>Tabel III. 1</b> Indikator Pertanyaan .....	13
<b>Tabel III. 2</b> Skala Likert .....	16
<b>Tabel III. 3</b> Waktu Penelitian .....	19
<b>Tabel IV. 1</b> Rekapitulasi Daftar Pertanyaan Penumpang Pada Bulan Desember 2023 .....	22
<b>6</b> <b>Tabel IV. 2</b> Hasil Uji Validitas Variabel X .....	24
<b>Tabel IV. 3</b> Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	24
<b>Tabel IV. 4</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel X Dan Y .....	25
<b>Tabel IV. 5</b> Hasil Uji Heteroskedasitas .....	26
<b>Tabel IV. 6</b> Hasil Uji Linearitas .....	26
<b>Tabel IV. 7</b> Hasil Uji Hipotesis .....	27
<b>Tabel IV. 8</b> Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana .....	27
<b>Tabel IV. 9</b> Hasil Uji Koefisien Determinan .....	28

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran A.</b> Kondisi Area Check In .....	36
<b>Lampiran B.</b> Kuisisioner Penumpang 1 .....	36
<b>Lampiran C.</b> Kuisisioner Penumpang 2 .....	36
<b>Lampiran D.</b> Kuisisioner Penumpang 3 .....	36
<b>Lampiran E.</b> Pengumpulan Data Dengan Petugas Customer Service 1 .....	36
<b>Lampiran F.</b> Pengumpulan Data Dengan Petugas Customer Service 2 .....	36
<b>Lampiran G.</b> Pertanyaan Kuisisioner .....	37
<b>Lampiran H.</b> Jawaban Responden .....	39
<b>Lampiran I.</b> Hasil Uji Validitas .....	43
<b>Lampiran J.</b> Hasil Uji Realibilitas .....	44
<b>Lampiran K.</b> Hasil Uji Normalitas .....	44
<b>Lampiran L.</b> Hasil Uji Heteroskedasitas .....	45
<b>Lampiran M.</b> Hasil Uji Linearitas .....	45
<b>Lampiran N.</b> Hasil Uji Hipotesis .....	45
<b>Lampiran O.</b> Hasil Uji Koefisien Determinan .....	46
<b>Lampiran P.</b> Lembar Bimbingan Penulisan Tugas Akhir .....	47
<b>Lampiran Q.</b> Daftar Tabel t .....	49
<b>Lampiran R.</b> Daftar Tabel r .....	50

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Usaha penerbangan terdiri dari salah satu wilayah ekonomi yang bergerak dalam area pelayanan. Industri penerbangan menghadapi pertumbuhan yang cukup cepat, seperti yang ditunjukkan oleh meningkatnya jumlah penumpang dan maskapai penerbangan dari awal regulasi yang mengatur industri penerbangan (Dananjaya, 2021). Oleh karena itu, Pemerintah Republik Indonesia harus menyediakan *human resources* yang memadai berdasarkan teknologi lalu operasional untuk meningkatkan fungsi bandar udara sebagai lokasi untuk kegiatan alih moda transportasi. Angkasa Pura adalah perusahaan milik negara (BUMN) yang berfokus pada pengelolaan bandara di negara Indonesia. Nama lengkapnya adalah Angkasa Pura Indonesia yang mengelola sejumlah bandara di wilayah Indonesia.

Salah satu bandara di bawah PT. Angkasa Pura II adalah Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II (SSK II) Pekanbaru Bandara ini memberikan layanan beberapa rute penerbangan mulai dari domestik dan internasional melalui memberikan dua rute internasional dan enam rute domestik bandar udara Sultan Syarif Kasyim II (SSK II) Pekanbaru terus melakukan pengoptimalan fasilitas di segala area termasuk area terminal seperti pengecekan fasilitas secara berkala, perbaikan dan juga penggantian fasilitas yang dinilai sudah tidak layak pakai serta adanya penjagaan petugas avsec di setiap area.

Terminal memiliki fungsi sebagai penghubung dalam sistem transportasi udara, yang menampung aktivitas transisi antara akses dari darat ke pesawat atau sebaliknya. menurut manual of standard (MOS) dari PT. Angkasa Pura terminal bandar udara harus memberikan informasi dengan jelas dan konsisten agar membuat terminal mudah dipahami. Dengan adanya *signage* yang baik, informasi yang disampaikan dapat membantu pengunjung menemukan lokasi yang diinginkan tanpa harus menjelajahi seluruh area (Pratama & Swasty, 2018).

Selain berfungsi sebagai standar grafis untuk navigasi, rambu-rambu berfungsi sebagai penghubung antara arsitektur dan penggunaannya (Lewis, 2013). *Signage* atau Rambu adalah salah satu pusat informasi penting bagi setiap para pelanggan jasa. Petunjuk yang jelas dan mudah di pahami akan mempermudah penumpang untuk mencapai maupun mencari lokasi yang diinginkan atau mendapatkan informasi penting lain yang perlu penumpang ketahui. Di dalam Terminal keberangkatan Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II (SSK II) Pekanbaru penulis menemukan masalah yaitu tidak adanya *signage* di area masuk *Check in* yang mengakibatkan terjadi ketidak efektifannya *flow* penumpang. Penyebabnya sendiri dikarenakan *signage* petunjuk area *Check in* telah ada di area *dropzone* yang dinilai cukup oleh petugas. Pihak bandara sendiri telah menugaskan petugas avsec yang berjaga di area *Check in* serta adanya customer service office di dekat area *Check in*. Oleh sebab itu penulis akan membuat tugas akhir dengan judul “**PENGARUH KETERSEDIAAN SIGNAGE TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG DI TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU**”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan tersebut, maka penulis berusaha mengidentifikasi masalah yang ada yaitu

1. Apakah ketersediaan *signage* di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru berpengaruh pada kepuasan penumpang?
2. Seberapa besar pengaruh ketersediaan *signage* di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru terhadap kepuasan penumpang?

### **C. Batasan Masalah**

Agar pembahasan ini menjadi lebih fokus dan agar meminimalisir kemungkinan yang mungkin terjadi yaitu penyimpangan dalam pembahasan dan diskusi, penulis membatasi dan mempersempit masalah dalam pembuatan *signage* area *Check in* di area terminal keberangkatan dan tidak membahas *signage* di area terminal kedatangan maupun di area lainnya.

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah ketersediaan *signage* berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan penumpang di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru
2. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh ketersediaan *signage* di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru terhadap kepuasan penumpang

#### **E. Hipotesis**

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh ketersediaan *signage* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh ketersediaan *signage* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Bagi perusahaan bisa membantu manajemen dalam mengendalikan alur pergerakan penumpang menjadi lebih afektif, dan memberikan masukan positif kepada manajemen.
2. Bagi penulis dapat mengembangkan dan mengaplikasikan teori yang telah dipelajari ke dalam bentuk karya tulis ilmiah.
3. Bagi pembaca dapat menjadi referensi dalam melaksanakan penelitian lanjutan mengenai pengaturan *signage* di area terminal

#### **G. Sistematika Penulisan**

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab satu ini membahas tentang apa latar belakang dalam masalah, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, hipotesis, manfaat dari penelitian dan juga metode dalam penulisan.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab dua ini membahas mengenai arti dari bandar udara, pengertian *Signage*, pengertian terminal bandar udara, pengertian ketersediaan, pengertian optimalisasidan penelitian terdahulu.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab tiga membahas terkait desain dalam penelitian, variabel yang digunakan dalam penelitian, Populasi yang digunakan, sampel serta objek penelitian, teknik untuk pengumpulan data dan instrumen dalam penelitian, teknik dalam menganalisis data, Tempat serta Waktu yang digunakan dalam penelitian.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab empat akan mendiskusikan temuan dari hasil penelitian dimana akan memuat tentang data yang didapat , analisis datanya dan pembahasan diskusi dari hasil dan temuan dalam penelitian.

**BAB V PENUTUP**

Dalam bab lima ini akan membicarakan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang di dapati dan dijabarkan pada bab empat

## **BAB II LANDASAN TEORI**

### **A. Teori Penunjang**

#### 1. Bandar Udara

Lapangan terbuka yang difungsikan untuk melakukan pendaratan dan lepas landas sebuah pesawat udara, menerima dan mengantar penumpang, bongkar muat barang, dan atau pos, serta terdapat fasilitas yang menunjang keselamatan penerbangan, dan juga berfungsi untuk sarana pergerakan antar moda transportasi (Bambang dkk., 2019).

#### 2. *Signage* (rambu)

*Signage* adalah sejenis visual grafis berukuran besar yang digunakan guna menyampaikan informasi kepada sekelompok orang. Sebelumnya, tanda-tanda dikenal dalam bentuk tanda atau aksara, seperti petunjuk arah, nama tempat, dan sebagai mana yang dipaparkan oleh Kusrianto dalam jurnal Christianna dkk., (2016). *Signage* adalah penghubung antara arsitektur dan penggunaannya dan juga berfungsi sebagai standar navigasi grafis. Sebuah tanda harus mematuhi kode dan instruksi yang telah ditentukan dan dipahami oleh orang-orang yang melihatnya. *Signage* membantu menata ruang di dalam bangunan selain menjadi komponen tambahan (Wijayanti, 2015).

#### 3. Terminal Bandar Udara

Dalam jurnal Afif (2017), terminal bandar udara berfungsi sebagai lokasi guna memproses bagasi dan penumpang pesawat serta sebagai tempat atau sarana untuk bertemunya moda transportasi darat dan udara. Sedangkan menurut Tanar dkk. (2022), terminal penumpang Bandar Udara berfungsi menjadi jalur utama antara sistem transportasi darat & transportasi udara serta berfungsi untuk melayani berbagai macam kegiatan seperti penumpang yang datang, berangkat, transit, dan transfer, maupun pemindahan penumpang dan bagasi dari dan ke pesawat udara di bandar udara.

#### 4. Kepuasan Penumpang

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang dapat memenuhi standar kualitas, dan sangat penting untuk diterapkan di kantor karena akan memberikan citra dan nama baik bagi sebuah perusahaan (Suminar & Apriliawati, 2017). Pelayanan prima memberikan kesan pertama sampai dengan akhir dalam melayani tamu. Sistem ini memungkinkan segala orang yang terlibat dalam pengambilan keputusan guna mempermudah kegiatan dalam berbisnis. Kepuasan merupakan perasaan dimana seseorang merasakan gembira sehingga mereka mencoba membandingkan pengalaman dari apa yang mereka terima dibanding apa yang mereka harapkan (Siswadi dkk., 2018).

#### 5. *Terminal Inspection Service*

Layanan Inspeksi Terminal adalah unit kerja yang memiliki tanggung jawab melakukan pengawasan juga inspeksi meliputi semua fasilitas pendukung operasional di area sisi darat bandara termasuk terminal, trotoar, area parkir, dan gedung terminal yang disediakan dari pengelola bandara guna memastikan kesiapan operasional dan kenyamanan pengguna jasa di terminal (Jesus & Astutik, 2023).

### **B. Kajian Penelitian Terdahulu**

Penulis berusaha mencari berbagai literatur dan penelitian sebelumnya yang terkait dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini yang dapat dilihat dalam **Tabel II.1**:

Tabel II. 1 Kajian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Persamaan dengan Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian
1.	(Nastiti, 2018)	Peran sistem <i>Signage</i> Pada Elemen Interior Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara	Terdapat persamaan bahwa memiliki fokus penelitian pada <i>signage</i> di area bandar udara	Terdapat perbedaan dimana penelitian ini memakai metode kualitatif
2.	(Azalia, 2019)	Analisis Lokasi Penempatan Papan Petunjuk ( <i>Signage</i> System) Di Terminal Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	Terdapat persamaan bahwa penelitian dan penulisan memiliki persamaan dalam meneliti penelitian <i>signage</i> pada area terminal	Terdapat perbedaan dimana penelitian ini memakai metode kualitatif

3.	(Wijayanti, 2015)	Kajian tipologi peletakan dan desain <i>signage</i> sebagai kebutuhan kota pelajar dan wisata (Studi kasus: kecamatan Gondokusuman dan Jetis Kota Yogyakarta)	Terdapat persamaan bahwa mengangkat judul tentang <i>signage</i> (rambu-rambu)	Terdapat perbedaan dimana penelitian ini menggunakan metode kualitatif, serta lokasi <i>signage</i> penelitian juga berbeda yang berada di ruang kota
4.	(Taufanputra & Ariebo, 2024)	Analisis tingkat pemahaman penumpang terhadap rambu-rambu ( <i>signage</i> ) di terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	Terdapat persamaan yaitu menggunakan metode kuantitatif	Terdapat perbedaan fokus penelitian dimana penelitian ini berfokus pada tingkat pemahaman penumpang terhadap <i>signage</i>

5.	(Sutarto & Fasya, 2023)	Pembaruan Rambu <i>Dangerous Goods Area</i> di Terminal Petikemas Nilam	Terdapat persamaan bahwa memiliki fokus penelitian pada <i>signage</i> di area bandar udara	Terdapat perbedaan dimana penelitian ini hanya memakai dua metode dalam mengumpulkan data yaitu: diskusi dan observasi
6.	(Soesilo & Irawan, 2022)	Pengaruh penggunaan <i>smartphone</i> terhadap interaksi sosial remaja	Terdapat persamaan dimana menggunakan metode kuantitatif dengan proses pengolahan data menggunakan <i>spss</i> , dan juga sama-sama menghitung pengaruh	Terdapat perbedaan pada judul penelitian, serta variabel pada penelitian

7.	(Nurhan dayani, 2022)	Pengaruh lingkungan kerja,kepuasan kerja,dan beban terhadap kinerja	Terdapat persamaan dimana menggunakan <i>spss</i> untuk pengolahan datanya serta menggunakan metode kuisisioner	Terdapat perbedaan yaitu pada fokus pengaruh yang di hitung dan jumlah variabel yang dimiliki
----	-----------------------	---	---	---

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Desain Penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif sejalan dengan penelitian (Rizkyanti dkk., 2024). Metode ini berasal dari filsafat positivisme dimana akan mempelajari populasi atau sampel tertentu. Pengambilan sample biasanya dilakukan dengan cara sengaja dan data dikumpulkan melalui instrumen dari penelitian. Tujuan penelitian adalah untuk memeriksa hipotesis yang telah dibuat dengan menganalisis data yang ada secara kuantitatif atau statis (Nasution, 2020). Penelitian ini dirancang menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif.

#### 1. Tahapan Penelitian

Untuk menyelesaikan penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, beberapa langkah telah dilakukan, antara lain:



**Gambar III. 1** Tahapan Penelitian

- a) Perancangan penulisan  
Penulis merencanakan dan mengorganisasi ide-ide sebelum menulis
- b) Observasi lapangan  
Penulis mengumpulkan data di mana peneliti mengamati dan mencatat perilaku, kejadian, atau fenomena secara langsung di lingkungan yang di alami
- c) Penemuan masalah  
Penulis proses mengidentifikasi isu, tantangan, atau peluang yang

membutuhkan solusi atau perhatian lebih lanjut.

- d) Merumuskan masalah  
Penulis proses mendefinisikan dan menyusun suatu masalah secara jelas dan spesifik sehingga dapat dipahami dengan baik dan menjadi dasar untuk mencari solusi.
- e) Mencari teori yang mendukung  
Penulis menemukan kerangka teori, konsep, atau model yang sudah ada dalam literatur akademik dan ilmiah untuk mendukung atau memberikan landasan bagi penelitian, analisis, atau pemecahan masalah yang sedang dilakukan.
- f) Mengumpulkan data  
Penulis mengumpulkan informasi atau bukti yang dipergunakan agar menjawab pertanyaan dari penelitian, memeriksa hipotesis, atau mencapai tujuan studi.
- g) Kuisisioner dan Dokumentasi  
Penulis mengumpulkan data dari peserta dimana berisi serangkaian pertanyaan yang dimaksudkan untuk mengumpulkan data dari peserta.
- h) Pemecahan masalah  
Penulis mengidentifikasi, menganalisis, dan mencari solusi terhadap suatu masalah atau tantangan.
- i) Kesimpulan dan Saran  
bagian akhir dari suatu laporan, makalah, penelitian, atau dokumen lain yang menyajikan ringkasan dari temuan utama atau argumen yang telah disampaikan.

## **B. Variabel Penelitian**

Jenis apa pun yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari disebut variabel. Diselidiki oleh peneliti agar memperoleh informasi mengenai hal tersebut, dan setelah itu, mereka akan membuat kesimpulan. Variabel dari penelitian merupakan fitur, sifat, atau nilai seseorang, objek, ataupun kegiatan yang mengalami variasi yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari lalu diambil kesimpulan tentangnya (Tusholihah dkk., 2019).



**Gambar III. 2** Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas (*Variable Independent*) merujuk pada variabel yang memiliki pengaruh langsung terhadap perubahan atau timbulnya variabel dependen (Tusholihah dkk., 2019).

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel Terikat (*Variable Dependent*) adalah variabel yang diteliti dalam suatu studi atau percobaan, yang nilainya dipengaruhi oleh perubahan yang terjadi pada variabel bebas (Tusholihah dkk., 2019).

**Tabel III. 1** Indikator Pertanyaan

Variabel	Indikator
X: <i>Signage</i>	Lokasi penempatan <i>signage</i>
	Ukuran dan Warna <i>signage</i>
	<i>Signage</i> sesuai dengan regulasi yang berlaku
	Informasi yang disampaikan mudah dipahami
	Kondisi fisik dari <i>signage</i>
	Perawatan dan kebersihan <i>signage</i>
Y: Kepuasan Pelayanan Penumpang	Merasa terbantu dalam menemukan area yang dituju
	Mengurangi rasa kebingungan saat berada di area terminal
	Meningkatkan pengalaman berpergian dengan adanya <i>signage</i>
	Merekomendasikan bandara karena kelengkapan <i>signage</i>

Setelah menentukan indikator kuesioner yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian, langkah selanjutnya adalah menyusun kuesioner berdasarkan indikator-indikator tersebut, variabel X yang berkaitan dengan ketersediaan *signage* terdiri dari enam pertanyaan. Variabel Y, yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelayanan penumpang, terdiri dari empat pertanyaan. Pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang lengkap dan detail dapat dilihat pada **Lampiran G**.

### C. Populasi, Sampel dan Objek penelitian

#### 1. Populasi

Populasi merupakan area umum dimana terdapat: subjek juga objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis guna dipelajari lalu kemudian sampai pada kesimpulan (Dwi, 2014). Populasi pada penelitian ini mengacu pada jumlah dari rata-rata penumpang keberangkatan di bulan Desember 2023 yaitu berjumlah 663 penumpang keberangkatan.

#### 2. Sampel

Sampel populasi terdiri dari jumlah dan karakteristiknya. Dengan demikian, sebagian kecil dari populasi dapat mewakili populasi tersebut dan penting untuk diingat bahwa pemilihan sampel harus representatif (Jaya, 2012). Sampel harus secara akurat mewakili atau mencerminkan keseluruhan populasi yang diteliti. Jika populasi yang diteliti besar maka akan relatif lebih sulit, contohnya karena jumlah dana, sumber daya, dan waktu yang terbatas seluruh populasi penelitian akan diambil sebagai sampel jika subjeknya kurang dari 100 hingga 150, tetapi jika subjeknya lebih dari 100, dapat diambil 10–15 persen atau 25–30 persen. Menurut Ari Kunto dalam jurnal (Sari, 2022). Penelitian ini mengambil sampel 87 Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Jumlah sampel sebanyak 87 ini dinilai cukup untuk dapat mewakili responden, purposive sampling teknik sampel dengan pertimbangan tertentu (Amin, 2023).

### 3. Objek Penelitian

Sasaran ilmiah dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan jumlah data yang cukup untuk tujuan dan manfaat tertentu mengenai hal-hal (Purnama & Riri, 2018). Dalam penelitian ini, penulis menetapkan objek dari penelitian yaitu kepuasan pelayanan penumpang.

## **D. Teknik pengumpulan data dan Instrumen penelitian**

### 1. Teknik Pengumpulan data

Penelitian memiliki tujuan paling utama adalah agar memperoleh data, teknik pengumpulan data merupakan cara pertama dalam penelitian. Menurut (Sugiyono 2016).

#### a) Dokumenter

Dokumenter merupakan langkah juga proses mengumpulkan informasi dengan menggunakan media pengamatan (Mitanto & Nurcahyo, 2012). Studi dokumentasi memiliki arti pengumpulan berbagai dokumen yang dibutuhkan menjadi sumber data informasi untuk masalah dari penelitian. Contoh dokumen yang dikumpulkan termasuk data statistik, jumlah dan nama karyawan, termasuk grafik, gambar, surat-surat, foto, dan akte (Perdana, 2020). Mengumpulkan informasi dokumenter yang dilakukan penulis lakukan selama melakukan kegiatan On The Job Training di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

#### b) Kuisisioner

Kuesioner adalah alat pengumpulan data utama yang menggunakan metode survei untuk mengumpulkan pendapat responden (Hastuti, 2010). Penyebaran kuisisioner disebarkan penulis untuk penumpang pada area keberangkatan.

## 2. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah panduan tertulis dimana mencakup pengamatan, dan pertanyaan yang dirancang guna mendapatkan informasi. Kedudukan instrumen penelitian dalam keseluruhan kegiatan penelitian sangat penting dan strategis menurut Arikunto dalam jurnal (Nasution, 2015). Instrument penelitian kuantitatif dibuat oleh peneliti dan dapat digunakan secara bebas (Nasution, 2015).

Skala pengukuran *Likert* digunakan untuk mengukur hasil dari penelitian ini. Adapun kisi-kisi lembar kuesioner berikut ini dijabarkan dengan skala *Likert* seperti yang tersaji pada **Tabel III.2**

**Tabel III. 2** Skala *Likert*

Jawaban	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
RG	Ragu-Ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

(Sumber: Sugiyono, 2022)

### E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah cara untuk mengetahui bagaimana data digambarkan, hubungannya, semantiknya, dan keterbatasannya dalam sistem informasi. Analisis deskriptif dilakukan dengan menguji hipotesis deskriptif untuk menentukan apakah hasil penelitian dapat diterapkan pada satu sampel, menurut (Hasan, 2004). Setelah data dikumpulkan dari semua responden atau sumber data lain, analisis data adalah proses yang terdiri dari mengelompokkan data berdasarkan jenis dan variabel responden, membuat tabulasi berdasarkan variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menentukan jawaban atas rumusan masalah, dan memeriksa hipotesis yang

telah diajukan (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini digunakan beberapa uji statistik untuk menganalisis data, yaitu :

### 1. Uji Instrumen

#### a) Uji Validitas

Uji validitas adalah sebuah proses yang mengevaluasi seberapa dekat data penelitian dengan peristiwa nyata tentang subjek. Tujuannya adalah untuk menilai apakah data yang dikumpulkan dari penelitian cukup valid untuk instrumen pengukuran seperti kuesioner (Sugiyono, 2022). Penelitian ini memakai *bivariate pearson*.

#### b) Uji Reliabilitas

Uji keandalan menunjukkan seberapa konsistennya hasil pengukuran menggunakan instrumen yang sebanding untuk menghasilkan data yang sebanding (Sugiyono, 2022). Saat menggunakan program SPSS for Windows, variabel dianggap memiliki keandalan jika memenuhi kriteria berikut:

a. Jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0.60$  maka reliabel

b. Jika nilai Cronbach's Alpha  $< 0.60$  maka tidak reliabel

### 2. Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik artinya uji untuk mengetahui apakah model regresi linear OLS mengalami masalah asumsi klasik.. Dengan demikian, regresi OLS menganggap bahwa hubungan antara kedua variabel adalah linier. Jika tidak, regresi OLS tidak cocok untuk analisis penelitian, dan variabel atau analisis harus diubah (Mardiatmoko, 2020).

#### a) Uji Normalitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual terdistribusi secara normal. Nilai residual yang terdistribusikan secara normal ialah karakteristik yang tepat dari model regresi.. Cara untuk mengetahuinya adalah dengan melihat bagaimana data tersebar di sumber diagonal pada grafik, yang digunakan sebagai referensi dalam penyimpulan keputusan (Mardiatmoko, 2020).

b) Uji Heteroskedastisitas

Merupakan situasi di mana varian residual menjadi tidak sama untuk setiap pengamatan pada model regresi (Mardiatmoko, 2020).

c) Uji Linearitas

Untuk mengetahui apakah hubungan yang dimiliki antara variabel dependen dan variabel independen pada model regresi memiliki sifat linear, uji linearitas digunakan. Analisis regresi adalah teknik statistik yang digunakan untuk melihat bagaimana dua atau lebih variabel berhubungan secara statistik. Dalam analisis regresi, kita melihat hubungan antara variabel terikat, dan salah satu atau lebih variabel independen, atau variabel independen.

d) Uji Hipotesis (Uji T)

Melakukan uji ini adalah agar mengetahui apakah model regresi variabel independen dengan cara parsial mempengaruhi variabel dependen (Mardiatmoko, 2020).

Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi 0,05 ditetapkan dengan:

- T hitung lebih besar dari  $T_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

- T hitung lebih kecil dari  $T_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

3. Regresi Linear sederhana

Penulis menerapkan analisis regresi linear sederhana untuk menguji hipotesis lalu mengidentifikasi hubungan linier antara variabel (X) dan variabel (Y). Tujuan dari penelitian adalah mengetahui apakah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen memiliki sifat positif atau negatif, dan juga untuk memperkirakan nilai variabel dependen saat nilai variabel independen turun. Untuk mengetahui hubungan diantaranya, dengan cara rumus regresi linear sederhana yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y : Variabel dependent (pengaruh ketersediaan *signage*)

X : Variabel independent (kepuasan pelayanan penumpang)

a : Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b : Koefisien regresi (nilai peningkatan/penurunan)

e : Pengaruh variable lain yang tidak ikut dianalisis

#### 4. Uji Koefisien Determinasi

Analisis determinasi menunjukkan seberapa banyak variabel X berkontribusi pada variabel Y. Dengan memakai analisis ini, prosentase sumbangan faktor yang memengaruhi variabel dependen dan variabel independen dapat diketahui

#### F. Tempat dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian bertempat di Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Waktu penelitian dimulai sejak bulan oktober 2023 sampai dengan Februari 2024.

**Tabel III. 3** Waktu Penelitian

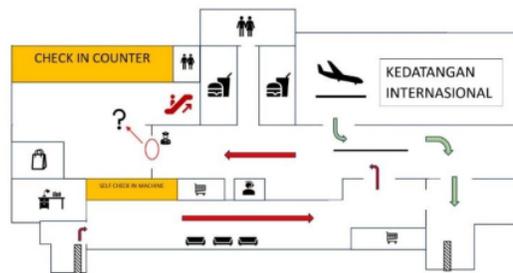
Tahap Penelitian	2023			2024						
	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli
Penentuan Tema dan judul TA										
Tahap pengumpulan data										
Tahap pengolahan data										
Sidang Proposal TA										



## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

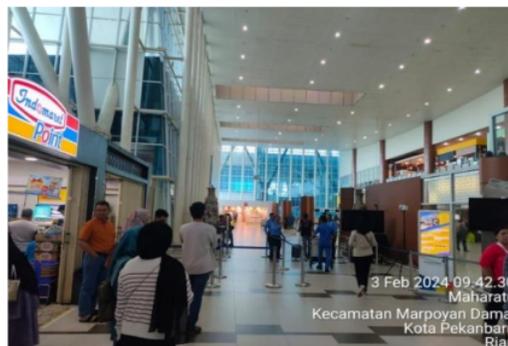
### A. Hasil Penelitian

Penulis melakukan dokumenter selama menjalani On The Job Training (OJT) di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Dalam observasi tersebut, penulis menemukan bahwa tidak adanya rambu untuk area *check in*, sehingga pengguna jasa yang memasuki gedung terminal keberangkatan tidak dapat melihat petunjuk atau rambu yang mengarahkan mereka ke lokasi yang diinginkan khususnya area *check in* seperti yang terlihat pada **Gambar IV. 1** berikut ini.



MAP LANTAI I

**Gambar IV. 1** Denah Lantai 1 Bandara SSK II



**Gambar IV. 2** Kondisi Dari Area *Check in*

Para penumpang sering kali bertanya kepada petugas, terutama petugas *Facility Care*. Selama penulis bertugas di *avsec*, terutama di area *check-in*,

penulis sering menemui penumpang dari kedatangan internasional yang seharusnya keluar, namun malah masuk ke area *check-in* seperti yang terlihat pada **Gambar IV 2**. Hal ini menghambat pergerakan alur keberangkatan dan dapat mempengaruhi penilaian terhadap kualitas fasilitas bandara, khususnya di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Pada **Tabel IV.1**, penulis melampirkan rekapitulasi bulanan pertanyaan penumpang pada bulan Desember 2023, dimana pertanyaan tentang keberadaan area *check-in* menempati posisi pertama.

**Tabel IV. 1** Rekapitulasi Daftar Pertanyaan Penumpang Pada Bulan Desember 2023

REKAPITULASI PELAPORAN PERTANYAAN PELANGGAN BANDARA UDARA SULTAN SYARIF KASIM II BULAN DESEMBER TAHUN 2023																															ANGKASA PURA II PT. AIRPORT SERVICE				
		Total Pertanyaan		Pertanyaan Terbanyak		Jumlah Pertanyaan Terbanyak		% Pertanyaan Terbanyak																											
		1933				1276		66%																											
NO	Pertanyaan	Tanggal																														Jumlah	%	Ranking	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				31
1	Counter Check In	43	36	53	46	49	50	55	31	29	45	33	49	52	27	36	0	45	22	0	52	49	49	73	62	54	50	36	52	35	29	51	1276	66%	1
2	Customer Service Maskapai	6	2	6	0	5	3	5	3	1	5	4	7	12	4	1	4	2	4	3	1	7	1	6	2	7	5	1	5	2	25	9	168	8%	3
3	Antigen & PCR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	15
4	Tempat validasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	15

Oleh karena itu, perlu dibuat rancangan untuk *signage* di area tersebut. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) mengenai rambu di terminal, yang merupakan standar wajib, dijelaskan mengenai ukuran peletakan dan ukuran rambu yang digantung dan/atau ditempel pada salah satu sisi dinding atau tiang tanpa mengurangi nilai estetika ruangan.

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang disebarakan kepada 87 responden, dapat disimpulkan bahwa persepsi dan tingkat kepuasan penumpang terhadap ketersediaan dan efektivitas *signage* di terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru menunjukkan variasi yang cukup signifikan, terdapat pada lampiran H. Berikut adalah hasil yang didapat dari setiap pertanyaan kuesioner:

- a) Pada pertanyaan pertama, sebanyak 11,5% responden memilih sangat setuju, 40,2% setuju, 28,7% ragu-ragu, 17,2% tidak setuju, dan 2,3% sangat tidak setuju.
- b) Pertanyaan kedua menunjukkan bahwa 16,1% responden sangat setuju, 26,4% setuju, 29,9%<sup>8</sup> ragu-ragu, 16,1% tidak setuju, dan 11,5% sangat tidak setuju.
- c) Pada pertanyaan ketiga, 9,2% responden memilih sangat setuju, 24,1% setuju, 32,2% ragu-ragu, 24,1% tidak setuju, dan 10,3% sangat tidak setuju.
- d) Pertanyaan keempat mengungkapkan bahwa 13,8% responden sangat setuju, 24,1% setuju, 32,2% ragu-ragu, 20,7% tidak setuju, dan 9,2% sangat tidak setuju.
- e) Pada pertanyaan kelima, hanya 3,4% responden yang sangat setuju, namun 36,8% setuju, 31% ragu-ragu, 25,3% tidak setuju, dan 3,4% sangat tidak setuju.
- f) Pertanyaan keenam menunjukkan bahwa 8% responden sangat setuju, 26,4% setuju, 39,1% ragu-ragu, 18,4% tidak setuju, dan 8% sangat tidak setuju.
- g) Pada pertanyaan ketujuh, 11,5% responden sangat setuju, 27,6% setuju, 35,6% ragu-ragu, 20,7% tidak setuju, dan 4,6% sangat tidak setuju.
- h) Pertanyaan kedelapan menunjukkan bahwa 10,3% responden sangat setuju, 31% setuju, 27,6%<sup>8</sup> ragu-ragu, 21,8% tidak setuju, dan 9,2% sangat tidak setuju.
- i) Pada pertanyaan kesembilan, 10,3% responden sangat setuju, 44,8%<sup>8</sup> setuju, 20,7% ragu-ragu, 16,1% tidak setuju, dan 8% sangat tidak setuju.
- j) Terakhir, pada pertanyaan kesepuluh, 12,6% responden sangat setuju, 29,9% setuju, 27,6%<sup>8</sup> ragu-ragu, 21,8% tidak setuju, dan 8% sangat tidak setuju.

## 1. Uji Instrumen

### a) Uji Validitas

Metode untuk menilai validitas kuesioner ini adalah korelasi menggunakan *bivariate pearson*. Suatu variabel dikatakan valid jika nilai signifikan  $< 0,05$

**Tabel IV. 2** Hasil Uji Validitas Variabel X

Variabel	Sig		Sig	Keterangan
X1	0,000	<	0,050	valid
X2	0,000	<	0,050	valid
X3	0,000	<	0,050	valid
X4	0,000	<	0,050	valid
X5	0,000	<	0,050	valid
X6	0,000	<	0,050	valid

Berdasarkan hasil uji validitas yang tersaji pada **Tabel IV.2**, seluruh pertanyaan untuk variabel X (ketersediaan *signage*) memiliki nilai signifikan  $< 0,05$  menunjukkan hasil yang valid dan lulus dari uji validitas.

**Tabel IV. 3** Hasil Uji Validitas Variabel Y

Variabel	Sig		Sig	Keterangan
Y1	0,000	<	0,050	valid
Y2	0,000	<	0,050	valid
Y3	0,000	<	0,050	valid
Y4	0,000	<	0,050	valid

Berdasarkan **Tabel IV.3** diketahui variabel Y (kepuasan pelayanan

penumpang) memiliki nilai signifikan  $<0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan valid dan mampu mengukur variabel yang diteliti dengan baik.

b) Uji Reliabilitas

Suatu survei dinilai memiliki reliabilitas apabila respons dari individu kepada pernyataan yang sama dari waktu ke waktu terus konsisten. Begitu pula, suatu variabel dinilai reliabel apabila memberikan hasil Cronbach Alpha  $> 0,60$ .

**Tabel IV. 4** Hasil Uji Reliabilitas Variabel X Dan Y

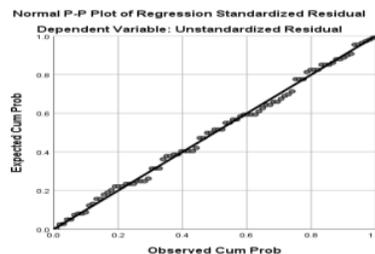
	Cronbach's Alpha	N of items
X	0,872	6
Y	0,855	4

Selanjutnya, uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel X adalah 0,872 dan untuk variabel Y adalah 0,855, seperti yang ada pada **Tabel IV.4**. Nilai ini lebih besar dari 0,7 yang merupakan batas minimum yang dapat diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel dan konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti.

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji Normalitas ini menggunakan normal probability plot dapat dilihat hasil grafik dibawah ini



**Gambar IV. 3** Grafik Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan **Gambar IV.3**, dapat dilihat titik-titik pada plot selalu mengikuti dan mendekati garis diagonal. Oleh karena itu, berdasarkan prinsip penyimpulan keputusan pada uji normalitas distribusi nilai residual adalah normal.

b) Uji Heteroskedasitas

Untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas digunakan model Scatter Plot. Hasil bisa dilihat pada **Tabel IV.5**.

**Tabel IV. 5** Hasil Uji Heteroskedasitas

Sig.	Syarat Heteroskedasitas	Keterangan
0,055	>0,05	Bebas Heteroskedasitas

Berdasarkan hasil tersebut didapatkan bahwa taraf signifikansi pada uji heteroskedastisitas ini senilai 0,055 yang artinya lebih dari 0,050, sehingga didapati hasil pada penelitian ini bebas dari gejala heteroskedasitas.

c) Uji Linearitas

Uji linearitas diketahui dengan menggunakan tabel ANOVA. Setelah melakukan penghitungan dengan menggunakan program *SPSS ver 26*, didapatkan hasil seperti yang terlihat pada **Tabel IV.6**.

**Tabel IV. 6** Hasil Uji Linearitas

Sig.	Syarat Linearitas	Keterangan
0,000	<0,05	Linear

Hasil uji linearitas menunjukkan nilai Sig < 0,05, yang berarti terdapat hubungan linear antara variabel ketersediaan *signage* dan kepuasan pelayanan penumpang. Ini menunjukkan bahwa perubahan dalam ketersediaan *signage* akan diikuti oleh perubahan yang proporsional dalam kepuasan pelayanan penumpang.

## d) Uji Hipotesis

**Tabel IV. 7** Hasil Uji Hipotesis

T hitung	T tabel	Keterangan
24.771	2.634	(24.771 > 2.634)

Uji Hipotesis atau Uji T merupakan jawaban terhadap rumusan masalah. Adapun hipotesis pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh ketersediaan *signage* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh ketersediaan *signage* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Uji Hipotesis membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Dasar pengambilan keputusan uji hipotesis ini, yaitu Jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel, maka terdapat pengaruh signifikan kemudian H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima (Rinaldi Muhammad, 2021). Pada **Tabel IV.7** dapat dilihat bahwa nilai t hitung yaitu sebesar 24.771, nilai ini lebih besar dari nilai t tabel yaitu 2.634 (24.771 > 2.634) maka terdapat pengaruh signifikan X terhadap Y. sehingga H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Artinya ketersediaan *signage* berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

## 3. Analisis Regresi Linear Sederhana

**Tabel IV. 8** Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients
(Constant)	-137
X_TOTAL	0.686

Analisis Regresi Linier merupakan suatu perhitungan time series atau waktu digunakan sebagai dasar prediksi dari metode kuantitatif (N.Almuntazah, 2021). Hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana

yang telah dilakukan dapat dilihat pada **Tabel IV.8** dapat dirumuskan seperti berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = -137 + 0.686X$$

dimana,

Y = Variabel terikat

a = Intercept (Koefisien konstanta)

b = koefisien variabel X

X = Variabel bebas

Koefisien konstanta (a) sebesar -137, yang artinya jika variabel ketersediaan *signage* adalah 0, maka nilai variabel kepuasan pelayanan penumpang sebesar -137. Kemudian, variabel Ketersediaan *signage* (X) sebesar 0.686, artinya ketersediaan *signage* berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan penumpang. Dengan kata lain, jika variabel Ketersediaan *signage* semakin meningkat sebesar 1 satuan maka akan memberikan pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan pelayanan penumpang sebesar 0.686.

#### 4. Koefisien Determinan ( $r^2$ )

**Tabel IV.9** Hasil Uji Koefisien Determinan

Model Summary	
Model	Rsquare
X&Y	0.878

Hasil uji koefisien determinan pada **Tabel IV.9** didapatkan r hitung sebesar 0,878. Kemudian untuk mendapatkan besar pengaruh X kepada Y dihitung dengan rumus berikut ini:

$$\begin{aligned} R^2 &= R^2 \times 100\% \\ &= 0,878 \times 100\% \\ &= 87\% \end{aligned}$$

Dari hasil diatas berarti terdapat pengaruh variabel X terhadap Y sebesar 87 % dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain.

## B. Pembahasan

Hasil penyebaran kuesioner kepada 87 responden seperti pada **Lampiran. H**, menunjukkan bahwa penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru memiliki persepsi dan tingkat kepuasan penumpang terhadap ketersediaan *signage* di terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru menunjukkan variasi yang cukup signifikan. Setelah dilakukan pengumpulan data dari jawaban responden, penulis melakukan pengolahan data menggunakan SPSS ver.26, dari variabel bebas (X) ketersediaan *signage* dan variabel terikat (Y) kepuasan pelayanan penumpang. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antar variabel dan seberapa besar pengaruhnya. Adapun hasil dari analisis pengolahan data yaitu diperoleh pembahasan sebagai berikut:

### 1) Uji Instrument

Pada Uji instrument terdapat dua uji yang dilakukan pada setiap pertanyaan kuisisioner, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas dimana pada uji validitas pertanyaan pertama memiliki nilai sig 0,00 lebih kecil dari 0,05, pertanyaan kedua memiliki nilai sig 0,00 lebih kecil dari 0,05, pertanyaan ketiga memiliki nilai sig 0,00 lebih kecil dari 0,05, pertanyaan keempat memiliki nilai sig 0,00 lebih kecil dari 0,05, pertanyaan kelima memiliki nilai sig 0,00 lebih kecil dari 0,05, pertanyaan keenam memiliki nilai sig 0,00, pertanyaan ketujuh memiliki nilai sig 0,00 lebih kecil dari 0,05, pertanyaan kedelapan memiliki nilai sig 0,00 lebih kecil dari 0,05, pertanyaan kesembilan memiliki nilai sig 0,00 lebih kecil dari 0,05, pertanyaan kesepuluh memiliki nilai sig 0,00 lebih kecil dari 0,05. Semua pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid, karena nilai signifikansi (sig) dari setiap pertanyaan lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, kuesioner ini dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang akurat dan relevan untuk penelitian, hal ini sejalan dengan (Siswadi dkk., 2018). Selanjutnya

hasil uji reliabilitas Cronbach's Alpha untuk variabel X adalah 0,872 dan untuk variabel Y adalah 0,855. Nilai ini lebih besar dari 0,7 yang merupakan batas minimum yang dapat diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel dan konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti (Siswadi dkk., 2018).

2) Uji Asumsi Klasik

Kemudian dilakukan Uji Asumsi Klasik, Hasil uji normalitas menunjukkan grafik dimana titik yang ada selalu mendekati garis diagonal yang menunjukkan bahwa kedua variable berdistribusi normal sejalan dengan (Azzahra, 2023). Selanjutnya uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai sig 0,55 dimana nilai ini lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan tidak adanya gejala heteroskedastisitas sesuai dengan syarat bebas gejala heteroskedastisitas yaitu  $>0.05$  hal ini sejalan dengan (Azzahra, 2023), Uji linearitas menunjukkan nilai sig 0,00 lebih kecil dari 0,05 yang berarti sampel bermodel linear sejalan dengan dengan syarat linearitas yaitu  $< 0.05$  sejalan dengan (Soesilo & Irawan, 2022).

3) Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis pada **Tabel IV.7** menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara ketersediaan *signage* terhadap kepuasan pelayanan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Nilai t hitung pada perhitungan yang telah dilakukan (24.771) lebih besar dari nilai t tabel (2.634), maka terdapat pengaruh signifikan X terhadap Y, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti ketersediaan *signage* berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru (Khoiron, 2023).

4) Koefisien determinan

Besar pengaruh variabel tingkat pemahaman terhadap variabel ketersediaan *signage* dapat dilihat pada **Lampiran. O** perhitungan Koefisien Determinan. Hasil perhitungan ini dapat dilihat berdasarkan

tabel Koefisien Determinan. Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa hasil presentasi  $r^2 = 87.8\%$ . Hal ini berarti terdapat pengaruh antara ketersediaan *signage* terhadap kepuasan pelayanan penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, yaitu sebesar 87.8%

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan penjelasan di bab sebelumnya, penulis menyimpulkan bahwa fasilitas *signage* adalah salah satu elemen penting yang memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa dan mendukung kelancaran operasi. Penulis menemukan tidak tersedianya rambu di salah satu area di dalam terminal penumpang dan ingin membuktikan tingkat kepuasan pelayanan penumpang terhadap layanan *signage* di **Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru**.

### **A. Kesimpulan**

1. Penambahan *signage* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II. Ini berarti bahwa penambahan *signage* dapat meningkatkan kepuasan pelayanan penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II.
2. Ketersediaan *signage* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelayanan penumpang di terminal keberangkatan di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II sebesar 87 %

### **B. Saran**

1. Melakukan koordinasi dengan pihak *Terminal Inspection Service* terkait perawatan dan pemeliharaan *signage* di terminal keberangkatan khususnya di area *check in* agar tidak ada lagi kebingungan penumpang dalam melihat arah di terminal keberangkatan.
2. Melakukan perencanaan penambahan *signage* di area *Check in* Bandar Udara Sultan Syarif kasim II dengan mempertimbangkan regulasi serta tidak mengurangi nilai estetika dalam peletakannya

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M., Sinta, H., Putri, D. S. (2018). Ketersediaan Ground Support Equipment Dan Kinerja Operator Ramp Services Di Bandar Udara Soekarno Hatta.
- Afif, H, A. (2017). Evaluasi Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam.
- Azalia, G, A. (2019). Analisis Lokasi Penempatan Papan Petunjuk (*Signage System*) Di Terminal Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.
- Azzahra, V, N. (2023). Pengaruh Penambahan Closed Circuit Television (Cctv) Terhadap Pengawasan Apron Movement Control Di Apron C Bandar Udara Juanda.
- Bambang, H., Rachmawati, D. (2019). Pergerakan Pesawat Komersial Terhadap Pergerakan Penumpang Di Bandara (Vol. 5, Nomor 2). [Http://Library.Itl.Ac.Id/Jurnal](http://Library.Itl.Ac.Id/Jurnal)
- Dananjaya, B. (2021). Perkembangan Industri Penerbangan Dan Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia.
- Nastiti, K, B. (2018). Peran Sistem *Signage* Pada Elemen Interior Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara.
- Sari, N, D, C. (2022). Determinan Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.
- Christianna, A, D. (2016). Desain *Signage* Sebagai Solusi Pencemaran Visual.
- Soesilo, D, T., Irawan, S. (2022). Pengaruh Penggunaan Smartphone Terhadap Interaksi Sosial Remaja.
- Jesus, D, S, P, D., Astutik, P, S. (2023). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Officer (Tso) Terhadap Pengawasan Fasilitas Pt Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. 1(3), 116–126. [Https://Doi.Org/10.59031/jkpim.v1i3](https://doi.org/10.59031/jkpim.v1i3)
- Pratama, D, F., Swasty, W. (2018). Logo Dan *Signage* Sebagai Identitas Visual. [Http://Publikasi.Dinus.Ac.Id/Index.Php/Andharupa](http://Publikasi.Dinus.Ac.Id/Index.Php/Andharupa)
- Perdana, B, D. (2020). Studi Dokumen Dalam Metodologi Penelitian Kualitatif.

- Renngur, T, F, N., Frisnawati, E. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Bandar Udara Sentani Berdasarkan Kepuasan Penumpang. *Jupea*,2(3).<http://ejournal.stietrianandra.ac.id/index.php/jupea>halaman anutamajurnal:"<http://ejournal.stie-trianandra.ac.id/index.php>
- Nasution, H, F. (2015). Instrumen Penelitian Dan Urgensinya Dalam Penelitian Kuantitatif.
- Khoiron, A, I, E. (2023). Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Ukuran Perusahaan, Dan Intensitas Aset Tetap Terhadap Penghindaran Pajak (Tax Avoidance) (Studi Empiris Pada Perusahaan Subsektor Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia). *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Humaniora*, 10.
- Lewis, K. (2013). *Graphic Design For Architech A Manual For Visual Communication*.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Barekeng: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/Barekengvol14iss3pp333-342>
- Jaya, K, M, S. (2012). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang.
- Mitanto, M., & Nurcahyo, A. (2012). Ritual Larung Sesaji Telaga Ngebel Ponorogo (Studi Historis Dan Budaya).
- Almumtazah, N, A, Y. (2021). Prediksi Jumlah Mahasiswa Baru Menggunakan Metode Regresi Linier Sederhana. *Jurnal Ilmiah Matematika Terapan*, 18.
- Nasution, A. G. J. (2020). *Metodologi Penelitian: Kualitatif Dan Kuantitatif*.
- Rizkyanti, F, N., Putu, F, P, G., Nugraha, M, E., & Idyaningsih, N. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang: On Time Performance, Layanan, Dan Capability Di Bandar Udara Internasional Gusti Ngurah Rai Bali.
- Amin, N, F, A. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14.
- Nurhandayani, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Dan

- Beban Kerja Terhadap Kinerja.  
<https://jurnal.smartindo.org/index.php/ekobil>
- Hastuti, P, I. (2010). Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian. *Jurnal Agribisnis Dan Pengembangan Wilayah*.
- Dwi, P, N,. (2014). Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Mojokerto.
- Suminar, R, D., & Apriliawati, M. (2017). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon (Vol. 4, Nomor 2).
- Purnama, R, D., & Mayliza, R. (2018). Pengaruh Employee Retention Terhadap Turnover Intention Dan Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk Buaya Cabang Padang.
- Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. Dalam *Jurnal Pustakawan Indonesia* (Vol. 18, Nomor 1).
- Taufanputra, M. A., & Ariebowo, T. (2024). Analisis Tingkat Pemahaman Penumpang Terhadap Rambu-Rambu (*Signage*) Di Terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal Of Aviation Science And Engineering*, 1(2), 19.  
<https://doi.org/10.47134/pjase.v1i2.2404>
- Tusholihah, M., Hasyim, A. N., Novitasari, A., Oktavia, P., Lestari, F, I., Fadli, M., & Sobari, A, M. (2019). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing. 5(2).  
<http://jurnal.manajemen.upb.ac.id>
- Sutarto, W, N, L., & Fasya, A, H, Z. (2023). Pembaruan Rambu Dangerous Goods Area Di Terminal Petikemas Nilam. *Sehatmas: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 2(3), 578–585.  
<https://doi.org/10.55123/sehatmas.v2i3.1914>
- Wijayanti, E, N. (2015). Kajian Tipologi Peletakan Dan Desain *Signage* Sebagai Kebutuhan Kota Pelajar Dan Wisata (Studi Kasus: Kecamatan Gondokusuman Dan Jetis Kota Yogyakarta).

## LAMPIRAN

**Lampiran A.**Kondisi Area *Check In*



**Lampiran B.**Kuisisioner Penumpang 1



**Lampiran C.** Kuisisioner Penumpang 2



**Lampiran D.**Kuisisioner Penumpang 3



**Lampiran E.**Pengumpulan Data Dengan Petugas *Customer Service 1*



**Lampiran F.**Pengumpulan Data Dengan Petugas *Customer Service 2*



### Lampiran G. Pertanyaan Kuisisioner

Signage ditempatkan di lokasi yang strategis dan mudah dilihat \*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

...

Signage sudah cukup besar dan menggunakan warna kontras agar mudah terlihat \*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

...

Signage sudah sesuai standar dan regulasi yang ditetapkan \*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

...

Signage dapat diakses dan dimengerti oleh segala penumpang \*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

Segala signage di area terminal keberangkatan dalam kondisi baik \*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

...

Signage mendapatkan perawatan dan pembersihan secara rutin dan berkala \*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

Anda sudah merasa puas dengan pelayanan signage untuk menemukan fasilitas seperti check-in, security check, dan boarding gate dengan bantuan signage \*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

Signage membantu mengurangi kebingungan selama berada di terminal keberangkatan \*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

Anda menilai keseluruhan ketersediaan dan kualitas signage di terminal keberangkatan sudah cukup bagus dalam meningkatkan pengalaman bepergian anda \*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

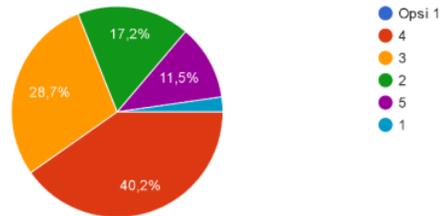
Anda akan merekomendasikan bandara ini kepada orang lain berdasarkan kelengkapan fasilitas signage yang memadai dan terawat dengan baik \*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	SS				

**Lampiran H. Jawaban Responden**

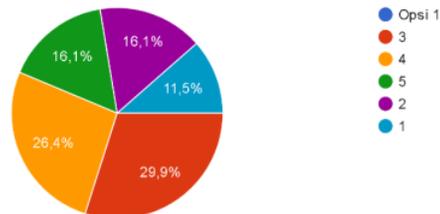
Signage ditempatkan di lokasi yang strategis dan mudah dilihat

87 jawaban



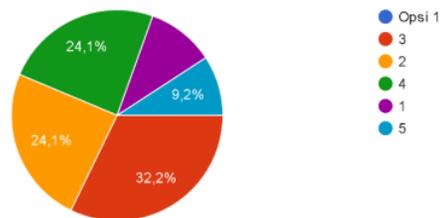
Signage sudah cukup besar dan menggunakan warna kontras agar mudah terlihat

87 jawaban



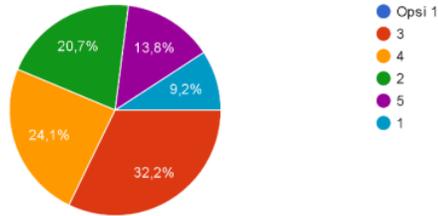
Signage sudah sesuai standar dan regulasi yang ditetapkan

87 jawaban



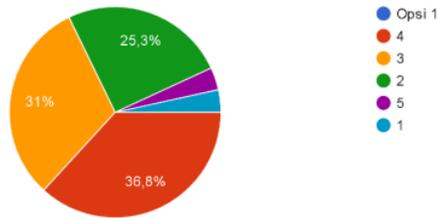
Signage dapat diakses dan dimengerti oleh segala penumpang

87 jawaban



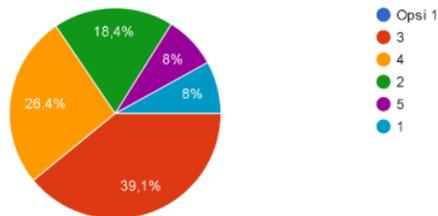
Segala signage di area terminal keberangkatan dalam kondisi baik

87 jawaban



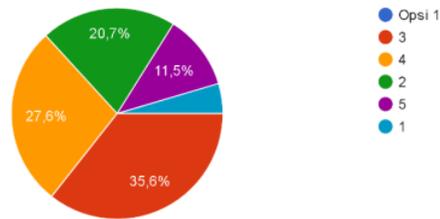
Signage mendapatkan perawatan dan pembersihan secara rutin dan berkala

87 jawaban



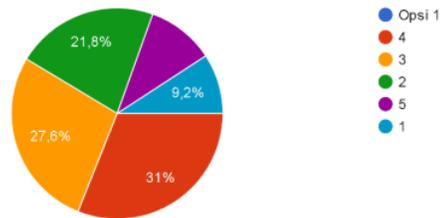
Anda sudah merasa puas dengan pelayanan signage untuk menemukan fasilitas seperti check-in, security check, dan boarding gate dengan bantuan signage

87 jawaban



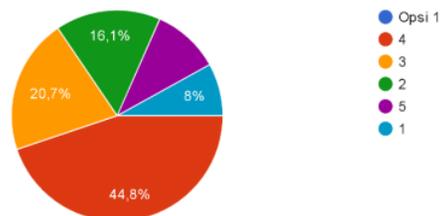
Signage membantu mengurangi kebingungan selama berada di terminal keberangkatan

87 jawaban

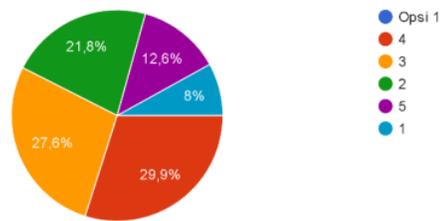


Anda menilai keseluruhan ketersediaan dan kualitas signage di terminal keberangkatan sudah cukup bagus dalam meningkatkan pengalaman bepergian anda

87 jawaban



Anda akan merekomendasikan bandara ini kepada orang lain berdasarkan kelengkapan fasilitas signage yang memadai dan terawat dengan baik  
87 jawaban



**5**  
**Lampiran I. Hasil Uji Validitas**

**Correlations**

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	Xtotal
X1	Pearson Correlation	1	.693**	.563**	.470**	.499**	.475**	.783**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87
X2	Pearson Correlation	.693**	1	.656**	.501**	.401**	.421**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87
X3	Pearson Correlation	.563**	.656**	1	.600**	.361**	.482**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87
X4	Pearson Correlation	.470**	.501**	.600**	1	.712**	.551**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87
X5	Pearson Correlation	.499**	.401**	.361**	.712**	1	.636**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000	.000
	N	87	87	87	87	87	87	87
X6	Pearson Correlation	.475**	.421**	.482**	.551**	.636**	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	87	87	87	87	87	87	87
Xtotal	Pearson Correlation	.783**	.796**	.792**	.819**	.753**	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87	87	87

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

**Correlations**

		Y1	Y2	Y3	Y4	Ytotal
Y1	Pearson Correlation	1	.649**	.567**	.606**	.837**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87
Y2	Pearson Correlation	.649**	1	.506**	.574**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	87	87	87	87	87
Y3	Pearson Correlation	.567**	.506**	1	.686**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	87	87	87	87	87
Y4	Pearson Correlation	.606**	.574**	.686**	1	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	87	87	87	87	87
Ytotal	Pearson Correlation	.837**	.818**	.826**	.861**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	87	87	87	87	87

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

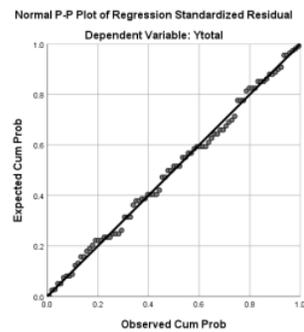
**Lampiran J. Hasil Uji Realibilitas**

Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.872	6	.855	4

**Lampiran K. Hasil Uji Normalitas****One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.30100324
Most Extreme Differences	Absolute	.041
	Positive	.041
	Negative	-.036
Test Statistic		.041
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.



**Lampiran L. Hasil Uji Heteroskedasitas****Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.632	.323		5.044	.000
	Xtotal	-.032	.017	-.206	-1.942	.055

a. Dependent Variable: ABS\_RES

**Lampiran M. Hasil Uji Linearitas****ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1050.849	1	1050.849	613.627	.000 <sup>b</sup>
	Residual	145.564	85	1.713		
	Total	1196.414	86			

a. Dependent Variable: Ytotal

b. Predictors: (Constant), Xtotal

**Lampiran N. Hasil Uji Hipotesis****Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.137	.542		-.252	.801
	Xtotal	.686	.028	.937	24.771	.000

a. Dependent Variable: Ytotal

**Lampiran O. Hasil Uji Koefisien Determinan****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.937 <sup>a</sup>	.878	.877	1.309

a. Predictors: (Constant), Xtotal

b. Dependent Variable: Ytotal

## Lampiran P. lembar Bimbingan Penulisan Tugas Akhir



POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG  
PROGRAM STUDI  
DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR  
TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Nama Taruna : AFRIANUS AKBAR  
NIT : 50242110027  
Course : MBU 02 BRAVO  
Judul TA : Pengaruh ketersediaan signage terhadap kepuasan pelayanan penumpang di terminal keberangkatan bandar udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru  
Dosen Pembimbing : Sukohir, S.Si.T., M.T.

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1	17 Mei 2024	- Pemahaman materi dan permasalahan yang diangkat - Perencanaan progres pada bab 4	f
2	25 Juni 2024	- 4 <i>Quarterly</i> <i>paper</i> di <i>Validasi</i> <i>ppm Poltekbang 160</i>	f
3	2 Juli 2024	Konsultasi Bab IV	f
4	12 Juli 2024	- Membahas bab V dan kesimpulan	f
5	14 Juli 2024	Naskah TA SIAP - dilanjutkan pada sidang TA	f

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

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

Dosen Pembimbing

Sukohir, S.Si.T., M.T.  
NIP. 197407141998051001



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

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

Nama Taruna : Afrionus Albor  
 NIT : 55242110027  
 Course : MBU 02 BRAVO  
 Judul TA : Pengaruh ketersediaan signage terhadap kepuasan pelayanan penumpang di terminal keberangkatan bandar udara sultan syarif kasim II Pekanbaru  
 Dosen Pembimbing : Wildan Nugroha, SE., MA. ASM.

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1	03 Juni 2024	- Pengenalan materi dan metode penelitian yang dipakai	
2	28 Juni 2024	- Evaluasi Bab I-III, pemberian masukan dan saran	
3	1 Juli 2024	- Konsultasi Bab IV	
4	12 Juli 2024	- Penambahan materi pada latar belakang dan menambahkan tinjauan teori	
5	15 Juli 2024	- Melakukan perevisian penulisan pada Bab IV	
6	16 Juli 2024	- Naskah TA dinyatakan 'layau' untuk dilanjutkan pada Tahapan Sidang TA	

Mengetahui,  
 Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

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

Dosen Pembimbing

(Wildan Nugroha, SE., MA. ASM.)  
 NIP. 198301112009121002

Lampiran Q. Daftar Tabel t  
Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr \ df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 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

## Lampiran R. Daftar Tabel r

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

# TUGAS AKHIR\_AFRIANUS AKBAR.pdf

## ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	6%
2	issuu.com Internet Source	2%
3	ejournal.poltekbangsby.ac.id Internet Source	1%
4	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	1%
6	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%
7	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	1%
8	AGUS SAMSONO. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS BERINFAQ", Jurnal Bina Ummat: Membina dan Membentengi Ummat, 2018 Publication	1%

---

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

# TUGAS AKHIR\_AFRIANUS AKBAR.pdf

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---

PAGE 10

---

PAGE 11

---

PAGE 12

---

PAGE 13

---

PAGE 14

---

PAGE 15

---

PAGE 16

---

PAGE 17

---

PAGE 18

---

PAGE 19

---

PAGE 20

---

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---

PAGE 54

---

PAGE 55

---

PAGE 56

---

PAGE 57

---

PAGE 58

---

PAGE 59

---

PAGE 60

---

PAGE 61

---

PAGE 62

---

PAGE 63

---

PAGE 64

---

PAGE 65

---

PAGE 66

---