

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

**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**

**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  $\text{Sig} < 0,05$ , 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 DI TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA SULTAN SYARIF KASIM II PEKANBARU" telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang-Palembang.



Nama : AFRIANUS AKBAR

NIT : 55242110027

PEMBIMBING I



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

Pembina (IV/a)

NIP. 19740714 199803 1 001

PEMBIMBING II



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.

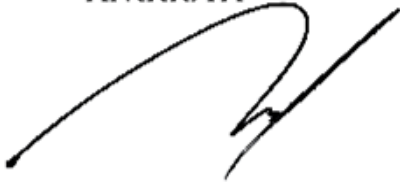
Pembina (IV/a)

NIP. 19760612 199803 1 001

## PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir: "PENGARUH KETERSEDIAAN *SIGNAGE* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG 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 Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang.-Palembang Tugas Akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 25 Juli 2024.

ANGGOTA



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

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

SEKRETARIS



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

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

KETUA



**THURSINA ANDAYANI, M.Sc.**

Penata Muda Tk.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 *SIGNAGE* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG DI TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA SULTAN SYARIF 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.

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
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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Afrianus Akbar', written in a cursive style.

**AFRIANUS AKBAR**  
NIT. 55242110027

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	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. <i>Signage</i> (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

## 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>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 penggunaanya (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 System</i> ) 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
----	-----------------------	---	---	---