

**OPTIMALISASI FASILITAS TERMINAL DALAM RANGKA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA
KELAS I HALU OLEO KENDARI**

PROYEK AKHIR



Oleh:

THESALONIKA ADVENTIA HARIKANUGRAHAN

NIT. 30621023

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

**OPTIMALISASI FASILITAS TERMINAL DALAM RANGKA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR
UDARA KELAS I HALU OLEO KENDARI**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai Syarat Mendapatkan Gelar Ahli Madya (A.Md)
Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



Oleh:

THESALONIKA ADVENTIA HARI KANUGRAHAN
NIT. 30621023

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

OPTIMALISASI FASILITAS TERMINAL DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA KELAS I HALU OLEO KENDARI

Oleh :

THESALONIKA ADVENTIA HARI KANUGRAHAN
NIT.30621023

Disetujui untuk diujikan pada :
Surabaya, 5 Agustus 2024

Pembimbing I : Dr. SUDRAJAT, SE, MM
NIP. 19600514 197912 1 001



Pembimbing II : AHMAD MUSADEK, S.T., M.MT
NIP. 19680217 199102 1 001



LEMBAR PENGESAHAN

OPTIMALISASI FASILITAS TERMINAL DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA KELAS I HALU OLEO KENDARI

Oleh :

Thesalonika Adventia Hari Kanugrahan
NIT. 30621023

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Proyek Akhir
Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
pada tanggal : 5 Agustus 2024
Panitia Penguji :

1. Ketua : Dr. PRASETYO ISWAHYUDI, S.T., M.M
NIP. 19730916 199703 1 004

2. Sekretaris : Dr. SUDRAJAT, SE, MM
NIP. 19600514 197912 1 001

3. Anggota : LUSIANA DEWI KUSUMAYATI, S.Pd., M.Pd
NIP. 19880511 201902 2 004

Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom, MT
NIP. 19871109 200912 2 002

PERNYATAAN KEASLIAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Thesalonika Adventia Hari Kanugrahan

NIT : 30621023

Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara

Judul Tugas Akhir : OPTIMALISASI FASILITAS TERMINAL DALAM RANGKA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA KELAS 1 HALU
OLEO KENDARI

dengan ini menyatakan bahwa :

1. Proyek Akhir ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Politeknik Penerbangan Surabaya maupun di Perguruan Tinggi lain, serta dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
2. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Politeknik Penerbangan Surabaya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Politeknik Penerbangan Surabaya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Proyek Akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Surabaya, 5 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Thesalonika Adventia Hari K
NIT. 30621023

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat serta hidayahnya yang telah melimpahkan kesehatan, keterampilan, pengetahuan dan pengalaman sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul **OPTIMALISASI FASILITAS TERMINAL DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA KELAS I HALU OLEO KENDARI** dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan Proyek Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan serta mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantupenulis selama proses penyusunan Proyek Akhir ini, terutama kepada:

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E, M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, MT, selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Bapak Dr. Sudrajat, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing I, atas bimbingannya.
4. Bapak Ahmad Musadek, S.T., M.MT., selaku Dosen Pembimbing II, atas bimbingannya.
5. Bapak Herman selaku Kepala Unit Tata Terminal Bandar Udara Kelas I Halu Oleo Kendari beserta staf yang banyak memberi saya bimbingan dan bantuan dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
7. Para Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya
8. Bapak Budyo Hari Widodo dan Ibu Christina Hari Cahyaningsih selaku kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan baik berupa material maupun spiritual.
9. Seluruh keluarga saya yang telah memberikan dukungan, doa dan bantuan untuk kelancaran Proposal Akhir saya.
10. Rekan-rekan seperjuangan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara

Angkatan 7 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan Proyek Akhir ini. Penulis berharap semoga penulisan. Proyek Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca, diri sendiri dan bagi semua pihak.

Surabaya, 23 Juli 2024

Penyusun



ABSTRAK

OPTIMALISASI FASILITAS TERMINAL DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA KELAS 1 HALU OLEO KENDARI

Oleh :

Thesalonika Adventia Hari Kanugrahan
NIT.30621023

Bandara Halu Oleo merupakan bandara domestik kelas I yang terletak di Kendari, Sulawesi Tenggara. Bandara Halu Oleo memiliki pergerakan pesawat dan penumpang yang cukup besar per tahunnya, sehingga kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan harus baik. Meskipun kesesuaian standar pelayanan telah dicapai, namun ditemukan beberapa permasalahan fasilitas pada area ruang tunggu keberangkatan dan hall keberangkatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fasilitas terminal apa saja yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Bandar Udara Kelas 1 Halu Oleo Kendari, strategi dalam pengoptimalan fasilitas serta pengaruh fasilitas terminal terhadap kualitas pelayanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metodologi penelitian mixed method dengan desain Sequential Exploratory yaitu dengan tahap pertama adalah pengambilan data secara kualitatif kemudian data tersebut di analisis. Hasil analisis tersebut menghasilkan suatu temuan. Berkaitan dengan hal tersebut, tahap penelitian konkrit akan dipaparkan secara rinci, kemudian di analisis secara kuantitatif dan didapatkan kesimpulan. Data diperoleh dari observasi, dokumentasi, studi kepustakaan, wawancara dan melakukan kuesioner.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa fasilitas terminal di Bandar Udara Kelas 1 Halu Oleo Kendari masih belum sesuai dan harus ditingkatkan agar sesuai dengan standar aturan yang ada. Sehingga kesimpulan yang dapat diambil pada penelitian ini yaitu perlu adanya pengoptimalan fasilitas terminal pada fasilitas yang belum sesuai aturan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci : Fasilitas terminal, pengoptimalan, kualitas pelayanan, bandar udara

ABSTRACT

OPTIMISATION OF TERMINAL FACILITIES IN ORDER TO IMPROVE SERVICE QUALITY AT CLASS 1 HALU OLEO KENDARI AIRPORT

By :

Thesalonika Adventia Hari Kanugrahan
NIT.30621023

Halu Oleo Airport is a class I domestic airport located in Kendari, Southeast Sulawesi. Halu Oleo Airport has a large number of aircraft and passenger movements per year, so the quality of services and facilities provided must be good. Although compliance with service standards has been achieved, several facility problems were found in the departure waiting room area and departure hall. This research aims to find out what terminal facilities can improve service quality at Halu Oleo Kendari Class 1 Airport, strategies in optimising facilities and the effect of terminal facilities on service quality.

The research method used is mixed method research methodology with Sequential Exploratory design, namely the first stage is qualitative data collection then the data is analysed. The results of the analysis produce a finding. In this regard, the concrete research stage will be described in detail, then analysed quantitatively and conclusions are obtained. Data is obtained from observation, documentation, literature study, interviews and conducting questionnaires., documentation, literature study, interviews and conducting questionnaires.

The results of this study indicate that some terminal facilities at Halu Oleo Kendari Class 1 Airport are still not suitable and must be improved to comply with existing regulatory standards. So the conclusion that can be drawn in this study is that there is a need to optimise terminal facilities on facilities that are not in accordance with the rules that can improve service quality.

Keywords : Terminal facilities, optimisation, service quality, airports

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN HAK CIPTA	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penelitian.....	8
BAB 2 LANDASAN TEORI	9
2.1 Bandar Udara.....	9
2.1.1 Fungsi Bandar Udara	11
2.1.2 Peranan Bandar Udara.....	11
2.2 Fasilitas	12
2.2.1 Fasilitas Bandar Udara	13
2.2.2 Fasilitas Sisi Darat	14
2.2.3 Fasilitas Terminal Penumpang.....	15
2.2.4 Fasilitas Terminal di Bandara Halu Oleo Kendari	19
2.3 Pelayanan	21
2.3.1 Pelayanan Publik.....	22
2.3.2 Pelayanan Prima.....	24
2.3.3 Kualitas Pelayanan.....	25
2.4 Penumpang.....	28
2.5 Optimalisasi	30
2.6 Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan	31
BAB 3 METODE PENELITIAN	35
3.1 Metode Penelitian	35
3.2 Desain penelitian.....	36
3.3 Pendekatan Kualitatif.....	38
3.3.1 Partisipan Penelitian.....	38

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.3.2.1 Observasi (Studi Lapangan).....	39
3.3.2.2 Studi Kepustakaan	40
3.3.2.3 Wawancara.....	40
3.3.2.4 Dokumentasi.....	42
3.3.3 Analisis Data Kualitatif	43
3.4 Pendekatan Kuantitatif.....	45
3.4.1 Populasi, Sampel, Objek Penelitian.....	45
3.4.2 Sampel	46
3.4.3 Objek Penelitian.....	47
3.4.4 Variabel Penelitian.....	47
3.4.5 Teknik Pengumpulan data dan Instrumen penelitian	48
3.4.5.2 Instrumen Penelitian.....	48
3.4.5.3 Kuisisioner	50
3.4.6 Analisis Data Kuantitatif	56
3.4.6.1 Uji Validitas	56
3.4.6.2 Uji Reliabilitas.....	57
3.4.6.3 Uji Normalitas.....	57
3.4.6.4 Uji T (Parsial).....	58
3.4.6.5 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	59
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian	59
3.5.1 Tempat Penelitian.....	59
3.5.2 Waktu Penelitian.....	60
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Hasil Penelitian.....	61
4.1.1 Observasi	61
4.1.2 Studi Kepustakaan	64
4.1.3 Wawancara	67
4.1.4 Analisis Data Kualitatif	68
4.1.5 Kuesioner.....	78
4.1.6 Analisis Data Kuantitatif.....	127
4.1.6.1 Uji Validitas.....	132
4.1.6.2 Uji Reliabilitas.....	136
4.1.6.3 Uji Normalitas	137
4.1.6.4 Uji T (Parsial).....	137
4.1.6.5 Regresi Linear Sederhana.....	138
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	139
BAB 5 PENUTUP	142
5.1 Kesimpulan.....	142
5.2 Saran.....	143
DAFTAR PUSTAKA	144
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Bandar Udara Halu Oleo (tampak depan).....	1
Gambar 1.2 Penumpang di area Ruang Tunggu Keberangkatan.....	4
Gambar 1.3 Penumpang di area Hall Keberangkatan (selasar)	5
Gambar 2.1 Terminal Bandar Udara Halu Oleo Kendari	16
Gambar 3.1 Desain Penelitian Exploratory	37
Gambar 3.2 Alur Analisa Data	43
Gambar 3.3 Skala Likert.....	49
Gambar 3.4 Interval Persentase	50
Gambar 3.5 Kuesioner Variabel X	51
Gambar 3.6 Lokasi Bandara Halu Oleo Kendari.....	60
Gambar 4.1 Diagram pernyataan nomor 1	75
Gambar 4.2 Diagram pernyataan nomor 2	77
Gambar 4.3 Diagram pernyataan nomor 3	78
Gambar 4.4 Diagram pernyataan nomor 4	80
Gambar 4.5 Diagram pernyataan nomor 5	82
Gambar 4.6 Diagram pernyataan nomor 6	83
Gambar 4.7 Diagram pernyataan nomor 7	85
Gambar 4.8 Diagram pernyataan nomor 8	87
Gambar 4.9 Diagram pernyataan nomor 9	89
Gambar 4.10 Diagram pernyataan nomor 10	90
Gambar 4.11 Diagram pernyataan nomor 11	92
Gambar 4.12 Diagram pernyataan nomor 12	94
Gambar 4.13 Diagram pernyataan nomor 13	95
Gambar 4.14 Diagram pernyataan nomor 14	97
Gambar 4.15 Diagram pernyataan nomor 15	99
Gambar 4.16 Diagram pernyataan nomor 16	101
Gambar 4.17 Diagram pernyataan nomor 17	102
Gambar 4.18 Diagram pernyataan nomor 18	104
Gambar 4.19 Diagram pernyataan nomor 19	106
Gambar 4.20 Diagram pernyataan nomor 20	107
Gambar 4.21 Diagram pernyataan nomor 21	109
Gambar 4.22 Diagram Pernyataan nomor 22	111
Gambar 4.23 Diagram pernyataan nomor 23	113
Gambar 4.24 Diagram pernyataan nomor 24	115
Gambar 4.25 Diagram pernyataan nomor 25	116
Gambar 4.26 Diagram pernyataan nomor 26	118
Gambar 4.27 Diagram pernyataan nomor 27	120
Gambar 4.28 Diagram pernyataan nomor 28	122
Gambar 4.29 Tabel r hitung.....	133
Gambar 4.30 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	136
Gambar 4.31 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	137
Gambar 4.32 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	137

Gambar 4.33 Uji t (Parsial)	137
Gambar 4.34 Uji regresi linear sederhana	138



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Rekap Data LLAU Bandara Halu Oleo pada tahun 2018-2022	30
Tabel 2.2 Kajian Terdahulu yang Relevan	31
Tabel 3.1 Kuisisioner Variabel Y.....	53
Tabel 3.2 Waktu Penelitian	60
Tabel 4.1 Kondisi permasalahan	62
Tabel 4.2 Studi Kepustakaan.....	66
Tabel 4.3 Tabel wawancara.....	69
Tabel 4.4 Pengukuran skala likert	74
Tabel 4.5 Persentase Nilai	74
Tabel 4.6 Pernyataan nomor 1.....	75
Tabel 4.7 Pernyataan nomor 2.....	76
Tabel 4.8 Pernyataan nomor 3.....	78
Tabel 4.9 Pernyataan nomor 4.....	80
Tabel 4.10 Pernyataan nomor 5.....	81
Tabel 4.11 Pernyataan nomor 6.....	83
Tabel 4.12 Pernyataan nomor 7.....	85
Tabel 4.13 Pernyataan nomor 8.....	86
Tabel 4.14 Pernyataan nomor 9.....	88
Tabel 4.15 Pernyataan nomor 10.....	90
Tabel 4.16 Pernyataan nomor 11.....	91
Tabel 4.17 Pernyataan nomor 12.....	93
Tabel 4.18 Pernyataan nomor 13.....	95
Tabel 4.19 Pernyataan nomor 14.....	97
Tabel 4.20 Pernyataan nomor 15.....	98
Tabel 4.21 Pernyataan nomor 16.....	100
Tabel 4.22 Pernyataan nomor 17.....	102
Tabel 4.23 Pernyataan nomor 18.....	104
Tabel 4.24 Pernyataan nomor 19.....	105
Tabel 4.25 Pernyataan nomor 20.....	107
Tabel 4.26 Pernyataan nomor 21.....	109
Tabel 4.27 Pernyataan nomor 22.....	111
Tabel 4.28 Pernyataan nomor 23.....	112
Tabel 4.29 Pernyataan nomor 24.....	114
Tabel 4.30 Pernyataan nomor 25.....	116
Tabel 4.31 Pernyataan nomor 26.....	117
Tabel 4.32 Pernyataan nomor 27.....	119
Tabel 4.33 Pernyataan nomor 28.....	121
Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas Variabel X	131
Tabel 4.35 Hasil Uji Validitas Variabel Y	132
Tabel 4.36 Jumlah Kuesioner	125
Tabel 4.37 Rekapitulasi Hasil Kuesioner	125

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. 1 UU No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.....	A-1
Lampiran A. 2 PM 41 Tahun 2023.....	A-2
Lampiran B. 1 Data Fasilitas Terminal	B-1
Lampiran B. 2 Rekapitulasi Alur LLAU Pergerakan.....	B-4
Lampiran B. 3 Lembar Jadwal Observasi.....	B-5
Lampiran B. 4 Kuesioner Variabel X.....	B-6
Lampiran B. 5 Kuesioner Variabel Y.....	B-9
Lampiran B. 6 Lembar Validasi Wawancara.....	B-14
Lampiran C. 1 Dokumentasi Wawancara	C-1



DAFTAR PUSTAKA

- Ataline Muliasari. *Kajian tentang Fasilitas Sisi Darat Bandara Ngurah Rai*. Jurnal Internasional <https://doi.org/10.25104/wa.v35i4.73.162-192> Bungin, B.2013. Metodologi penelitian sosial dan ekonomi: format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran (1st ed.). Jakarta: Kencana PrenadaMedia Group
- Achmad Zultan Mansur, Budi Setiawan, & Yahya, K. (2020). *Studi Pelayanan Dan Fasilitas Terminal Penumpang Bandar Udara Di Ibukota Provinsi Kalimantan Utara*. PADURAKSA: Jurnal Teknik Sipil Universitas Warmadewa, 9(2), 212– 228
- Gita Angga Resti, Simon Sumanjoyo Hutagalung. (2019). *PELAYANAN BANDAR UDARA RADIN INTEN II PASCA TRANSFORMASI MENJADI BADAN LAYANAN UMUM*
- Keputusan Direksi PT Angkasa Pura 1 Nomor KEP.87/OM.02.02/2018 *tentang Standar Operasional Fasilitas Sisi Darat (Manual Of Standard Land Side Operation Facility) Pada Bandar Udara Yang Dikelola PT Angkasa Pura 1*
- Lita Yarlina. *Evaluasi Fasilitas Sisi Darat Bandara Sultan Thaha Jambi Sebagai Bandar Udara Internasional*. Jurnal Internasional <https://doi.org/10.25104/wa.v37i3.170.245-260>
- Nissa, H., & Awan. (2022). *Pengaruh Fasilitas Kenyamanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak*. Jurnal Ground Handling Dirgantara, 4(1), 17–26.
- Nugroho. (2003). *Pergeseran Kebijakan dan Paradigma Baru dalam Pengelolaan Daerah Aliran Sungai di Indonesia*. Jurnal Teknologi Lingkungan BPPT.
- Nur Rahmadiansyah, Esti Nur Wakhidah. (2022). *Pengaruh Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Iskandar PangkalanBun* <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/download/3538/pdf/8624> Volume 6, Nomor 2
- Nur Rahmadiansyah, Esti Nur Wakhidah. (2022). *Pengaruh Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Iskandar PangkalanBun* <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/download/3538/pdf/8624> Volume 6, Nomor 2
- Oetama, s.(2017). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (persero) Tbk Di Sampit*. (2001),59-65.
- Peraturan Menteri Nomor 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan diBandar Udara
- Peraturan Menteri Nomor PM 36 Tahun 2021 tentang Standarisasi Fasilitas

Bandar Udara

- R. Endro Wibisono, Buger Wijaya Yuana. (2022). *Optimalisasi Pelayanan Penumpang PT. Angkasa Pura Cabang I (Persero) Dari Sisi Darat (Landside) Terminal Domestik Bandara Juanda Surabaya* <https://journal.umsurabaya.ac.id/Agregat/issue/view/701> Volume 7, Nomor 2
- N. Fathiya. (2020). *Bab II Kajian Pustaka Landasan Teori*. STTKD. Diambil dari <https://digilib.sttkd.ac.id>
- Saragih, N., Dyahjatmayanti, D., Udara, M. T., Tinggi, S., & Kedirgantaraan Yogyakarta, T. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Ruang Tunggu Dan Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Yogyakarta International Airport*. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1183–1194.
- Saragih, N., Dyahjatmayanti, D., Udara, M. T., Tinggi, S., & Kedirgantaraan Yogyakarta, T. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Ruang Tunggu Dan Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Yogyakarta International Airport*. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1183–1194.
- Siregar. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta : Bumi Aksara, 2014.
- Siregar. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta : Bumi Aksara, 2014.
- Subekti, S. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Bandar Udara Berdasarkan Persepsi Penumpang* (Studi Kasus : Bandar Udara Sentani Jayapura). 5, 275–284.
- Subekti, S. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Bandar Udara Berdasarkan Persepsi Penumpang* (Studi Kasus : Bandar Udara Sentani Jayapura). 5, 275–284.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2019.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2019.
- Sutrisno Hadi dalam Sugiyono. (2013). *Teknik pengamatan/observasi*



Lampiran A. Regulasi

A.1 UU No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Huruf b

Yang dimaksud dengan "fasilitas" adalah:

a. fasilitas pokok meliputi:

- 1) fasilitas keselamatan dan keamanan, antara lain Pertolongan Kecelakaan Penerbangan – Pemadam Kebakaran (PKP-PK), salvage, alat bantu pendaratan visual (Airfield Lighting System), sistem catu daya kelistrikan, dan pagar.
- 2) fasilitas sisi udara (airside facility), antara lain:
 - a) landas pacu (runway);
 - b) runway strip, Runway End Safety Area (RESA), stopway, clearway;
 - c) landas hubung (taxiway);
 - d) landas parkir (apron);
 - e) marka dan rambu; dan
 - f) taman meteo (fasilitas dan peralatan pengamatan cuaca).
- 3) fasilitas ...

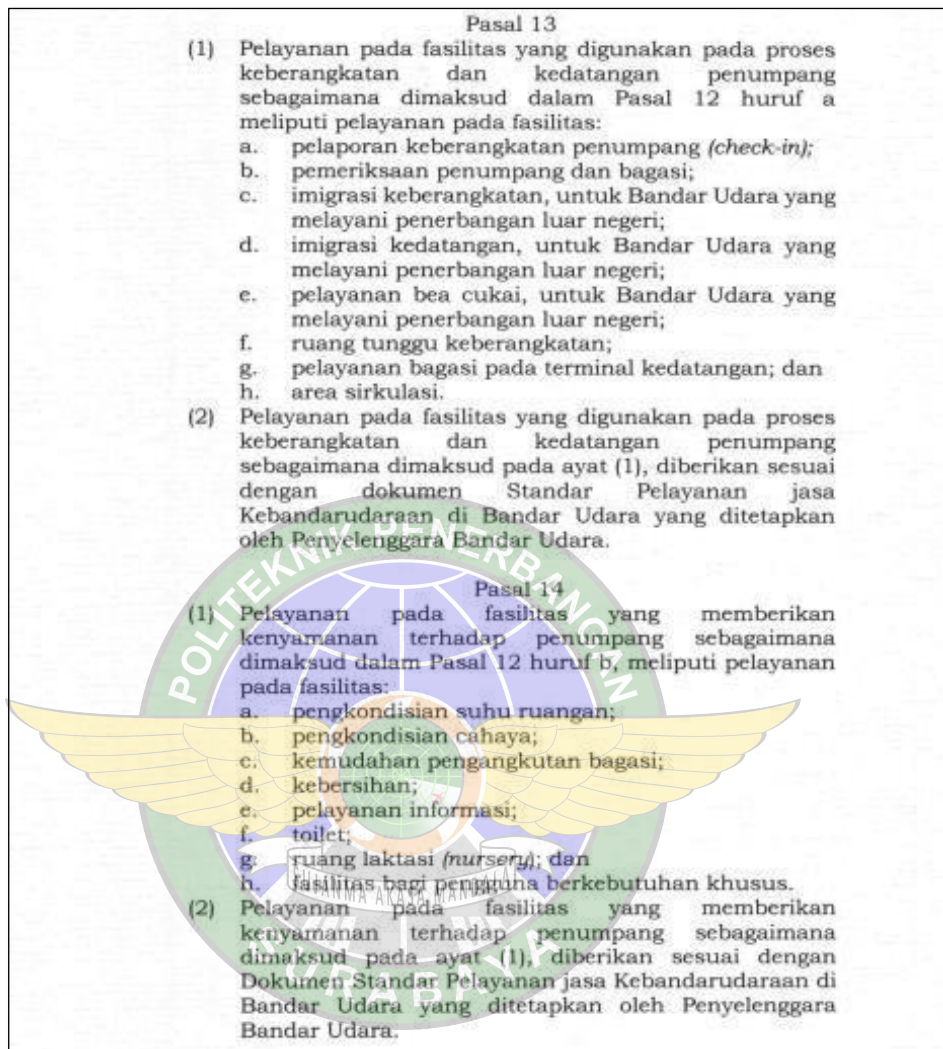


- 59 -

3) fasilitas sisi darat (landside facility) antara lain:

- a) bangunan terminal penumpang;
- b) bangunan terminal kargo;
- c) menara pengatur lalu lintas penerbangan (control tower);
- d) bangunan operasional penerbangan;
- e) jalan masuk (access road);
- f) parkir kendaraan bermotor;
- g) depo pengisian bahan bakar pesawat udara;
- h) bangunan hanggar;
- i) bangunan administrasi/perkantoran;
- j) marka dan rambu; serta
- k) fasilitas pengolahan limbah.

b. fasilitas penunjang merupakan fasilitas yang secara langsung dan tidak langsung menunjang kegiatan bandar udara dan memberikan nilai tambah secara ekonomis pada penyelenggaraan bandar udara, antara lain fasilitas perbengkelan pesawat udara, fasilitas pergudangan, penginapan/hotel, toko, restoran, dan lapangan golf.



Lampiran B. Data Bandar Udara Halu Oleo Kendari

B. 1 Data Fasilitas Terminal Bandar Udara Kelas 1 Halu Oleo Kendari

No	Bentuk Pelayanan	Hasil	
1	2	3	4
A. Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang			
1	Pemeriksaan penumpang dan bagasi	Jumlah subyek penilaian waktu menunggu: 14 Orang	Waktu menunggu : < 7 menit : 14 Orang > 7 menit : - Orang
		Jumlah subyek penilaian proses pemeriksaan normal : 14 Orang	Waktu Proses : < 3 menit : 14 Orang > 3 menit : - Orang
		Jumlah subyek penilaian proses pemeriksaan khusus: - Orang	Waktu Proses : < 8 menit : - Orang > 8 menit : - Orang
2	Pelayanan Check-in	Jumlah subyek penilaian waktu menunggu : 14 Orang	Waktu menunggu : < 30 menit : 14 Orang > 30 menit : - Orang
		Jumlah subyek penilaian waktu proses : 14 Orang	Waktu Proses : < 2 menit : 14 Orang > 2 menit : - Orang
3	Ruang Tunggu Keberangkatan	Jumlah kursi eksisting : 552 seat	Jumlah kursi ideal Domestic : $60\% \times \text{PWS Berangkat}$ $60\% \times 369 = 221 \text{ kursi}$
4	Pelayanan bagasi	Subyek Penilaian nama maskapai : Lion Air flight number : JT-604 rute penerbangan : UPG - KDI	Waktu penyerahan bagasi pertama : 12 menit Memenuhi (<20 menit)
			Waktu penyerahan bagasi terakhir : 18 menit Memenuhi (<40 menit)
B. Kenyamanan			
1	Pengondisian suhu	Area Check-in : $\geq 25^{\circ}\text{C}$ Area Ruang Tunggu Keberangkatan : $\leq 25^{\circ}\text{C}$ Area Baggage Claim : $\leq 25^{\circ}\text{C}$	
2	Pengondisian cahaya	Kondisi terminal cukup terang dan tidak ada keluhan dari penumpang	
3	Kemudahan pengangkutan bagasi	Jumlah trolley existing = 199 Unit Trolley Rusak : 3	Jumlah Trolley ideal : $0.4 \times \text{PWS} = 0.4 \times 730 \text{ Unit}$ $= 292 \text{ Unit}$
4	Kebersihan	Kondisi cukup bersih dan ada petugas kebersihan yang secara rutin membersihkan ruang terminal	
5	Pelayanan Informasi	Tersedia fasilitas informasi visual (FIDS)	

No	Bentuk Pelayanan	Hasil	
1	2	3	4
		Tersedia fasilitas informasi audio	
		Tersedia fasilitas konter pusat informasi, mudah ditemukan, dan informatif	
		Tersedia fasilitas informasi angkutan lanjutan	
6	Toilet	ketersediaan fasilitas toilet meliputi : a. Toilet duduk/jongkok : Tersedia b. Sanitair : Tersedia c. Air : Tersedia d. Sabun : Tersedia e. Tissue : Tersedia f. Pengering Tangan : Tersedia g. Cermin : Tersedia h. Tempat Sampah : Tersedia i. Pengharum Ruang : Tersedia Kondisi kebersihan toilet : Toilet dalam kondisi bersih dan tidak terdapat genangan air	
7	Tempat Parkir berbelanja	Kapasitas parkir existing Terminal : 510 kendaraan roda 4 250 kendaraan roda 2 total kendaraan Luas lahan parkir existing Terminal : 21.000 m ²	Kapasitas parkir ideal = 80% x PWS Total 80% x 730 = 584 kendaraan Luas lahan parkir ideal = Kapasitas parkir ideal x 35 m ² = 584 x 35m ² = 20.440 m ²
8	Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus	Ketersediaan Fasilitas Bagi Pengguna Berkebutuhan Khusus : rampa dengan kemiringan maksimum 20° toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus lift khusus pada bandar udara dengan 2 lantai atau lebih Area tunggu khusus pada ruang tunggu keberangkatan	
		Tersedia	
		Tersedia	
		Tersedia	
		Tidak Tersedia	
C. Fasilitas Pemberi Nilai Tambah			
1	Musholla	Tersedia	
2	Nursery	Ruangan tersedia namun fasilitas tidak lengkap; tidak ada air minum untuk fasilitas membuat susu bayi.	
3	Fasilitas berbelanja	Tersedia	

No	Bentuk Pelayanan	Hasil	
1	2	3	4
4	Restoran	Tersedia	
5	Ruang merokok	Tidak tersedia	
6	Ruang bermain anak	Tersedia	
7	ATM/Money changer	Tersedia	
8	Internet/Wifi	Tersedia	
9	Fasilitas pembelian tiket online	Tersedia	
10	Charging station	Tersedia	
11	Fasilitas air minum	Tidak tersedia	
12	Lounge eksekutif	Tersedia	
D. Kapasitas Terminal			
1	Luas per penumpang pada jam sibuk	Luas terminal domestik existing: 16.780 m² Luas terminal dikurangi 20% untuk utilitas : 13.424 m² Luas Area komersil: 1898 m² Luas Area Operasional: 11526 m² Prosentase luas area operasional: $(11526/13424) \times 100\% = 85,86\%$ Jumlah penumpang tahun 2022 (berangkat, datang, transit): 912.833 pax/tahun	Kapasitas terminal ideal : $= (\text{luas terminal domestik eksisting} \times \text{prosentase luas area operasional} / 14) / \text{koefisien PWS}$ $= (16.780 \text{ m}^2 \times 85,86\% / 14) / 0,08\%$ $= 1.286.367 \text{ pax/tahun}$ Tingkat Okupansi : $= (\text{jumlah penumpang domestik tahun 2022} / \text{kapasitas terminal ideal}) \times 100\%$ $= (912.833 / 1.286.367) \times 100\%$ $= 70,98\%$ Nilai Level of Service $= (\text{luas terminal domestik eksisting} \times \text{prosentase luas area operasional} \%) / \text{PWS total}$ $= (16780 \times 85,86\%) / 730$ $= 19,74$ (Nilai B: Baik Sekali)
2	IAP4	PWS x Standar luas Luas terminal eksisting	IAP4= $(730 \times 14) / 16780$ $= 0,6$ (Kapasitas yang menjadi perhatian untuk dikembangkan)

B.2 Rekapitulasi Arus Lalu Lintas Pergerakan Penumpang pada Jam Puncak

DEPARTEMEN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA

Lembar : 32
DAU -09

PERGERAKAN PENUMPANG DI TERMINAL PADA JAM PUNCAK

BANDARA : BANDAR UDARA HALUOLEO KENDARI

BULAN : DESEMBER 2023

DOMESTIK / INTERNASIONAL

KETERANGAN	KEBERANGKATAN			KEDATANGAN		
	TANGGAL	JAM	JUMLAH	TANGGAL	JAM	JUMLAH
JT 998/993	1 s/d 31	05.00 - 20.00	-	1 s/d 31	07.00 - 20.00	-
JT 992/995	1 s/d 31	05.00 - 20.00	847	1 s/d 31	07.00 - 20.00	729
JT 994/997	1 s/d 31	05.00 - 20.00	5.326	1 s/d 31	07.00 - 20.00	5.748
JT 996/991	1 s/d 31	05.00 - 20.00	5.692	1 s/d 31	07.00 - 20.00	5.592
JT 728/721	1 s/d 31	05.00 - 20.00	-	1 s/d 31	07.00 - 20.00	-
JT 726/729	1 s/d 31	05.00 - 20.00	-	1 s/d 31	07.00 - 20.00	-
JT 726/729	1 s/d 31	05.00 - 20.00	-	1 s/d 31	07.00 - 20.00	-
IW 1335/1336	1 s/d 31	05.00 - 20.00	491	1 s/d 31	07.00 - 20.00	540
IW 1337/1338	1 s/d 31	05.00 - 20.00	2.868	1 s/d 31	07.00 - 20.00	3.002
IW 1318/1319	1 s/d 31	05.00 - 20.00	239	1 s/d 31	07.00 - 20.00	218
IW 1318/1336P	1 s/d 31	05.00 - 20.00	5.051	1 s/d 31	07.00 - 20.00	4.766
GIA 696/697	1 s/d 31	05.00 - 20.00	-	1 s/d 31	07.00 - 20.00	-
ID 8284/8249	1 s/d 31	05.00 - 20.00	1.686	1 s/d 31	07.00 - 20.00	1.915
GIA 604/605	1 s/d 31	05.00 - 20.00	4.255	1 s/d 31	07.00 - 20.00	4.106
QG 330/331	1 s/d 31	05.00 - 20.00	4.672	1 s/d 31	07.00 - 20.00	4.986
QG 9843/9844	1 s/d 31	05.00 - 20.00	-	1 s/d 31	07.00 - 20.00	-
QG 332/333	1 s/d 31	05.00 - 20.00	5.323	1 s/d 31	07.00 - 20.00	4.325
QG 9335/9334	1 s/d 31	05.00 - 20.00	147	1 s/d 31	07.00 - 20.00	173
SJ 594/595	1 s/d 31	05.00 - 20.00	-	1 s/d 31	07.00 - 20.00	-
SJ CHARTER FLIGHT	1 s/d 31	05.00 - 20.00	13	1 s/d 31	07.00 - 20.00	10
ID 6722/6725	1 s/d 31	05.00 - 20.00	3.928	1 s/d 31	07.00 - 20.00	3.787
ID 6284/6249	1 s/d 31	05.00 - 20.00	4.140	1 s/d 31	07.00 - 20.00	3.440
JT 986/987	1 s/d 31	05.00 - 20.00	5.267	1 s/d 31	07.00 - 20.00	4.907
Jam Puncak Bulanan			5.335			5.283

Petunjuk Pengisian :

1 Lembar : No. Lembar

2 Bandara : Nama Bandara

3 Bulan : Nama bulan dan tahun periode data yang dilaporkan

4 Domestik / Internasional :Terminal Domestik atau Internasional

5 Keterangan : Tanda dari pergerakan puncak

6 Tanggal Keberangkatan: Tanggal Penerbangan pada bulan diatas

7 Jam Keberangkatan: Jam Puncak keberangkatan pada tanggal diatas

8 Jumlah Keberangkatan : Jumlah pergerakan penumpang keberangkatan tertinggi pada jam dan tanggal

9 Tanggal Kedatangan: Tanggal Penerbangan pada bulan diatas

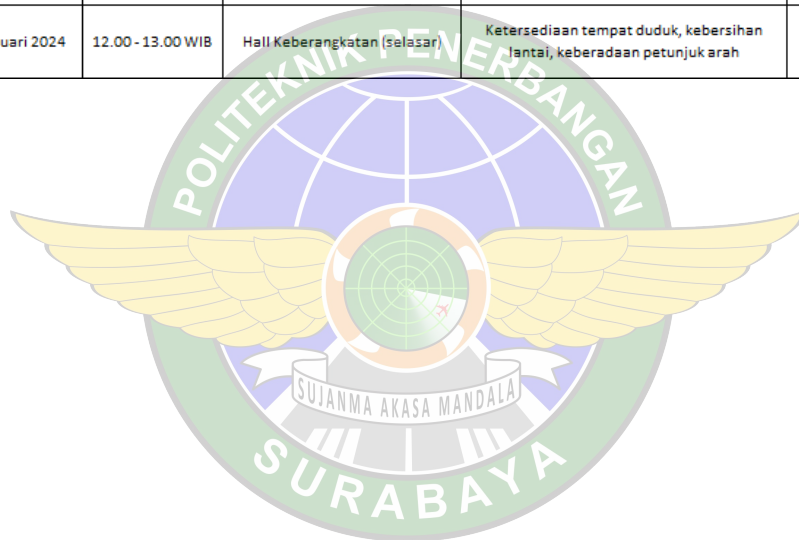
10 Jam Kedatangan: Jam Puncak kedatangan pada tanggal diatas

11 Jumlah Kedatangan : Jumlah pergerakan penumpang kedatangan tertinggi pada jam dan tanggal

12 Jam Puncak Bulanan: Diisi dengan jumlah terbanyak dari Tanggal dan Jam Puncak Keberangkatan dan Kedatangan diatas

B.3 LEMBAR JADWAL OBSERVASI

No	Tanggal	Waktu	Lokasi	Fokus Observasi	Interval
1	20 Desember 2023	12.00 - 13.00 WITA	Ruang Tunggu Keberangkatan	Kenyamanan kursi, kebersihan, dan pencahayaan	Setiap 15 menit
2	22 Desember 2023	10.00 - 11.00 WITA	Hall Keberangkatan (selasar)	Ketersediaan fasilitas umum (toilet, mushola)	Setiap 15 menit
3	23 Desember 2023	15.00 - 16.00 WITA	Ruang Tunggu Keberangkatan	Fasilitas untuk disabilitas	Setiap 15 menit
4	25 Desember 2023	12.00 - 13.00 WIB	Hall Keberangkatan (selasar)	Ketersediaan tempat duduk, kebersihan lantai, keberadaan petunjuk arah	Setiap 15 menit
5	27 Desember 2023	12.00 - 13.00 WIB	Ruang Tunggu Keberangkatan	Kenyamanan kursi, kebersihan, dan pencahayaan	Setiap 15 menit
6	29 Desember 2023	08.00 - 09.00 WIB	Hall Keberangkatan (selasar)	Ketersediaan pelayanan informasi	Setiap 15 menit
7	3 Januari 2024	12.00 - 13.00 WIB	Ruang Tunggu Keberangkatan	Ketersediaan pelayanan informasi	Setiap 15 menit
8	5 Januari 2024	09.00 - 10.00 WIB	Hall Keberangkatan (selasar)	Ketersediaan fasilitas umum (toilet, mushola)	Setiap 15 menit
9	7 Januari 2024	12.00 - 13.00 WIB	Ruang Tunggu Keberangkatan	Fasilitas untuk disabilitas	Setiap 15 menit
10	9 Januari 2024	15.00 - 16.00 WIB	Hall Keberangkatan (selasar)	Ketersediaan tempat duduk, kebersihan lantai, keberadaan petunjuk arah	Setiap 15 menit
11	10 Januari 2024	12.00 - 13.00 WIB	Ruang Tunggu Keberangkatan	Kenyamanan kursi, kebersihan, dan pencahayaan	Setiap 15 menit
12	12 Januari 2024	12.00 - 13.00 WIB	Hall Keberangkatan (selasar)	Ketersediaan tempat duduk, kebersihan lantai, keberadaan petunjuk arah	Setiap 15 menit



B. 4 Kuesioner Variabel X

KUESIONER OPTIMALISASI FASILITAS TERMINAL DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA HALU OLEO KENDARI

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Saudara/i

Dengan hormat, saya Taruna dari Politeknik Penerbangan Surabaya mengharapkan ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini sebagai alat pengambilan data dalam penyusunan Tugas Akhir saya yang berjudul "**Optimalisasi Fasilitas Terminal Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Halu Oleo Kendari**". Terdapat 2 Objek penelitian yakni Selasar (lobby) dan Ruang Tunggu Keberangkatan.

Informasi yang sediaanya Bapak/Ibu/Saudara/i berikan sangat membantu dalam kelancaran penelitian ini, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Peneliti,
Thesalonika Adventia Hari Kanugrahan

Pilih pendapat yang anda anggap sesuai :

Keterangan :

- (4) Sangat Setuju
- (3) Setuju
- (2) Tidak setuju
- (1) Sangat tidak setuju

Penyediaan kursi bagi penumpang pada area selasar (lobby) belum tercukupi *

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

Pelayanan Informasi (FIDS) pada area selasar (lobby) yang optimal dapat mendukung pelayanan bagi para penumpang

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

Kebersihan area selasar (lobby) sudah terjaga

- ☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4

Fasilitas toilet di selasar (lobby) yang belum optimal bagi para pengguna

- ☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4

Penyediaan fasilitas *charging station* pada area selasar (lobby) telah mencukupi

- ☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4

Ketersediaan jumlah trolley yang memenuhi dan dalam kondisi baik

- ☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4

Tersedianya tempat ibadah (musholla) yang nyaman

- ☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4

Ketersediaan fasilitas eskalator dan lift bagi penumpang berkebutuhan khusus yang berfungsi dengan baik

- ☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4

Next

Clear form

**KUESIONER OPTIMALISASI FASILITAS TERMINAL DALAM RANGKA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA HALU OLEO KENDARI**

Pilih pendapat yang anda anggap sesuai :

Keterangan :

(4) Sangat Setuju

(3) Setuju

(2) Tidak setuju

(1) Sangat tidak setuju

Pengkondisian suhu di area ruang tunggu keberangkatan yang belum optimal

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

Pelayanan informasi (FIDS) di ruang tunggu dapat terlihat dengan jelas

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

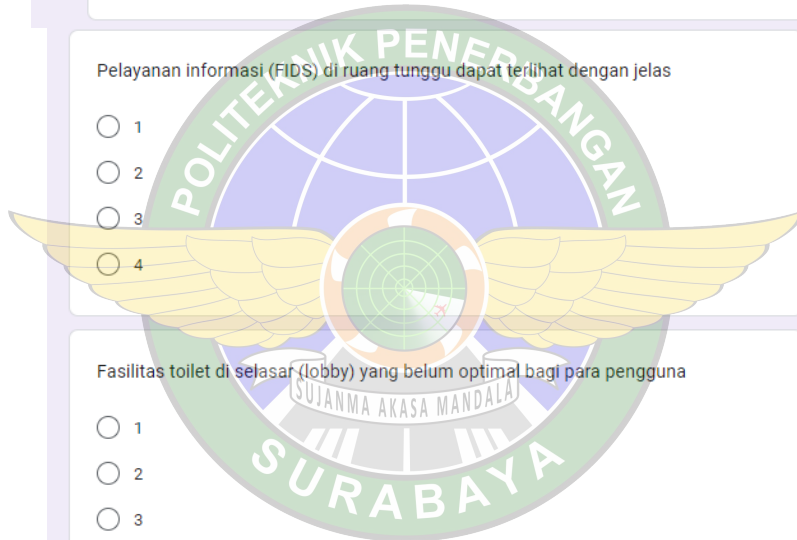
Fasilitas toilet di selasar (lobby) yang belum optimal bagi para pengguna

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4



Jumlah ketersediaan kursi pada ruang tunggu penumpang belum mencukupi dalam pelayanan bagi penumpang

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

Kebersihan area ruang tunggu keberangkatan telah terjaga

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

☒ Ketersediaan ruang laktasi (nursery) telah memadai

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

Ketersediaan fasilitas ruang tunggu bagi pengguna berkebutuhan khusus telah memadai

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4



Ketersediaan counter asuransi atau jaminan keselamatan bagi penumpang

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

Ketersediaannya smoking area untuk umum

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

- ☐ 3
- ☐ 4

Ketersediaan fasilitas ruang bermain anak yang bersih dan nyaman

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

[Back](#)

[Submit](#)

[Clear form](#)

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

B. 5 Kuesioner Variabel Y



Para petugas memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada *
penumpang pesawat

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4

Para petugas mampu memberikan informasi kepada penumpang dengan jelas *

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4

Para petugas memiliki kecepatan dan kesiapan dalam menyediakan pelayanan *
akan fasilitas bagi penumpang hingga tuntas

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4

Para petugas sigap dalam menangani masalah yang ada pada fasilitas yang *
rusak

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4

Para petugas bersedia untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang terpenuhi *

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

Para petugas memberikan bantuan kepada penumpang dalam penggunaan fasilitas yang ada *

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

Para petugas memberikan keamanan dan kenyamanan kepada penumpang dalam penggunaan fasilitas yang ada *

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4

Para petugas melayani dengan sopan dan ramah bagi penumpang yang menggunakan fasilitas *

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4



Kebersihan dan kerapian penampilan petugas bandara sudah cukup baik *

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

Fasilitas yang telah disediakan petugas bandara telah memuaskan *

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

[Submit](#) [Clear form](#)



B.6 Lembar Validasi Wawancara

LEMBAR VALIDASI WAWANCARA

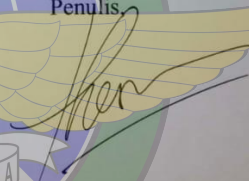
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Thesalonika Adventia H.K
NIT : 30621023
Program studi : D3 Manajemen Transportasi Udara 7A
Instansi : Politeknik Penerbangan Surabaya

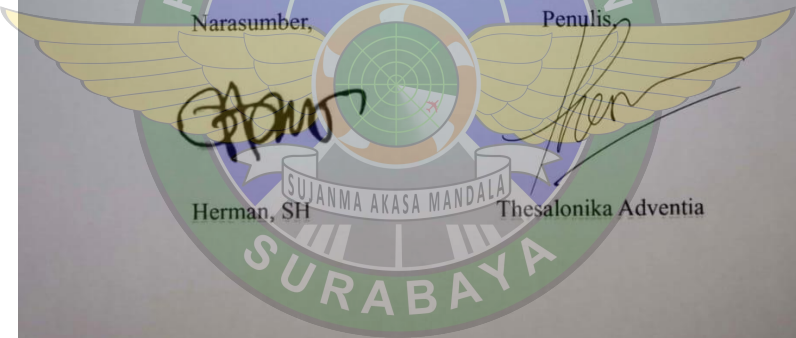
Dengan ini saya menyatakan bahwa saya telah melakukan wawancara dengan Bapak Herman selaku Kepala Tata Terminal di Bandar Udara Halu Oleo Kendari dengan menyertakan pertanyaan wawancara di BAB 3 Metode Penelitian dan Bapak Herman bersedia hasil dari wawancara ini di publikasikan untuk penulisan tugas akhir yang berjudul "Optimalisasi Fasilitas Terminal di Bandar Udara Kelas 1 Halu Oleo Kendari".

Kendari, 20 Februari 2024

Narasumber, Penulis,



Herman, SH Thesalonika Adventia



Lampiran C. Wawancara

C. 1 Dokumentasi Wawancara

