

**PENGARUH WUJUD FISIK FASILITAS INFORMASI VISUAL  
(*SIGNAGE*) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI  
TERMINAL 1 BANDARA INTERNASIONAL JUANDA  
SURABAYA**

**PROPOSAL PROYEK AKHIR**



Oleh :

**LUTHFIKAR ABDUL LATHIEF**  
**NIT. 30623035**

**PROGAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
2026**

**PENGARUH WUJUD FISIK FASILITAS INFORMASI VISUAL  
(*SIGNAGE*) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI  
TERMINAL 1 BANDARA INTERNASIONAL JUANDA  
SURABAYA**

**PROPOSAL PROYEK AKHIR**

Diajukan sebagai Syarat Menempuh Mata Kuliah Proyek Akhir pada Progam  
Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



Oleh :

**LUTHFIKAR ABDUL LATHIEF**  
**NIT. 30623035**

**PROGAM STUDI D3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA  
2026**

## LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH WUJUD FISIK FASILITAS INFORMASI VISUAL (*SIGNAGE*)  
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL 1 BANDARA  
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Oleh:  
LUTHFIKAR ABDUL LATHIEF  
NIT. 30623035

Disetujui untuk diujikan pada:  
Surabaya, 04 Mei 2026

Pembimbing I : MAULANA ANIFA SILVIA, SE, MM.  
NIP. 198405 13 200912 2 006



Pembimbing II : AGUS TRIYONO, ST, MT.  
NIP. 19850225 201012 1 001



## LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH WUJUD FISIK FASILITAS INFORMASI VISUAL (*SIGNAGE*)  
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL 1 BANDARA  
INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Oleh :

LUTHFIKAR ABDUL LATHIEF  
NIT. 30623035

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada  
Ujian Seminar Hasil Proyek Akhir  
Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara  
Politeknik Penerbangan Surabaya  
Pada tanggal : 04 Mei 2026

Panitia Penguji :

1. Ketua : AHMAD MUSADEK, ST, M. MT.  
NIP . 19680217 199102 1 001
2. Sekretaris : NYARIS PAMBUDIYATNO, S.Si.T, M.M.Tr.  
NIP. 19820525 200502 1 001
3. Anggota : MAULANA ANIFA SILVIA, SE, MM.  
NIP. 198405 13 200912 2 006



Ketua Program Studi  
D3 Manajemen Transportasi Udara



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

## PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Luthfikar Abdul Lathief  
NIT : 306223035  
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara  
Judul Proyek Akhir : PENGARUH WUJUD FISIK FASILITAS  
INFORMASI VISUAL (*SIGNAGE*) TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL 1  
BANDARA INTERNASIONAL JUANDA  
SURABAYA

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Adalah benar-benar karya saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan (plagiat) dari karya orang lain. Semua sumber referensi dan kutipan yang digunakan dalam penelitian ini telah saya sebutkan dengan jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa karya ini merupakan hasil plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Sebagai penulis karya ini, saya memegang hak cipta atas Tugas Akhir/Proyek Akhir ini. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Politeknik Penerbangan Surabaya atas karya ilmiah saya. Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Politeknik Penerbangan Surabaya berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.



Surabaya, 04 Mei 2026

Luthfikar Abdul Lathief  
NIT. 30623035

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepadat Allah SWT atas berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini peneliti dapat menyelesaikan penelitian untuk Proyek Akhir dengan judul “PENGARUH WUJUD FISIK FASILITAS INFORMASI VISUAL (*SIGNAGE*) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL 1 BANDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA”.

Penelitian Proyek Akhir ini dimaksudkan sebagai syarat menyelesaikan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.). Pada Penelitian Proyek Akhir ini juga telah melibatkan banyak pihak yang mendukung terselesainya penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan terima kasih banyak kepada:

1. Orang tua dan kakak yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada penulis.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, M.T. selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya dan Pembimbing II yang senantiasa membimbing dan membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.
4. Ibu Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa membimbing dan membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.
5. Bapak Agus Triyono, S.T., M.T. selaku Pembimbing II yang senantiasa membimbing dan membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.
6. Bapak/Ibu dosen penguji, para dosen, instruktur, dan pengasuh di Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah memberikan masukan dan saran demi kelancaran Penelitian Proyek Akhir.
7. Rekan – rekan D3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX, para alumni, serta adik-adik tingkat II dan I yang telah memberikan motivasi dan dukungan selama proses Penelitian Proyek Akhir.

Peneliti menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan masukan dan saran yang konstruktif untuk menyempurnakan penelitian ini. Semoga laporan Proyek Akhir ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi semua pihak.

Surabaya, 04 Mei 2026

Penulis

## ABSTRAK

### PENGARUH WUJUD FISIK FASILITAS INFORMASI VISUAL (SIGNAGE) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL 1 BANDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Oleh  
LUTHFIKAR ABDUL LATHIEF  
NIT. 30623035

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh wujud fisik fasilitas informasi visual (*signage*) terhadap kepuasan penumpang di area keberangkatan Terminal 1 Bandara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian kuantitatif asosiatif kausal ini mengumpulkan data primer melalui kuesioner dari 100 responden menggunakan teknik simple random sampling. Analisis data dilakukan dengan regresi linier sederhana berbantuan SPSS, setelah memenuhi uji instrumen (validitas dan reliabilitas) serta uji prasyarat. Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,920, yang berarti wujud fisik *signage* berkontribusi sebesar 92% terhadap kepuasan penumpang. Uji hipotesis (Uji  $t$ ) menghasilkan nilai  $t$ -hitung 33,615 >  $t$ -tabel 1,661 dengan signifikansi < 0,001, dan uji korelasi Pearson sebesar 0,959 (sangat kuat). Kesimpulannya, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara wujud fisik fasilitas *signage* terhadap kepuasan penumpang. Semakin baik dan jelas kualitas wujud fisik *signage* yang disediakan, maka tingkat kepuasan penumpang di area keberangkatan akan semakin meningkat.

**Kata Kunci:** Wujud Fisik, *Signage*, Kepuasan Penumpang, Bandara Internasional Juanda.

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF THE PHYSICAL APPEARANCE OF VISUAL INFORMATION FACILITIES (SIGNAGE) ON PASSENGER SATISFACTION AT TERMINAL 1, JUANDA INTERNATIONAL AIRPORT, SURABAYA**

By:

LUTHFIKATR ABDUL LATHIEF

NIT. 30623035

*This study aims to analyze the effect of the physical appearance of visual information facilities (signage) on passenger satisfaction in the departure area of Terminal 1, Juanda International Airport, Surabaya. This quantitative causal-associative research collected primary data through questionnaires from 100 respondents using a simple random sampling technique. Data analysis was performed using simple linear regression with SPSS, after fulfilling instrument tests (validity and reliability) and prerequisite tests. The results showed a coefficient of determination (R Square) of 0.920, meaning the physical appearance of the signage contributes 92% to passenger satisfaction. The hypothesis test (t-test) produced a t-value of 33.615 > t-table 1.661 with a significance of < 0.001, and a Pearson correlation of 0.959 (very strong). In conclusion, there is a positive and significant influence between the physical appearance of signage facilities and passenger satisfaction. The better and clearer the physical quality of the signage provided, the higher the passenger satisfaction level in the departure area.*

**Keywords:** *Physical Appearance, Signage, Passenger Satisfaction, Juanda International Airport.*

## DAFTAR ISI

|                                                           |      |
|-----------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL .....                                       | ii   |
| LEMBAR PERSETUJUAN .....                                  | iii  |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                   | iv   |
| PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA .....                   | v    |
| KATA PENGANTAR .....                                      | vi   |
| ABSTRAK .....                                             | vii  |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                     | viii |
| DAFTAR ISI .....                                          | ix   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                       | xiii |
| DAFTAR TABEL .....                                        | xv   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                     | xvii |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....                                   | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                          | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                 | 2    |
| 1.3 Batasan Masalah .....                                 | 3    |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                               | 3    |
| 1.5 Hipotesis .....                                       | 3    |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                              | 4    |
| 1.7 Sistematika Penulisan .....                           | 5    |
| BAB 2 LANDASAN TEORI .....                                | 7    |
| 2.1 Teori Penunjang .....                                 | 7    |
| 2.1.1 Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan .....        | 7    |
| 2.1.2 Konsep Pelayanan dan Kualitas Pelayanan .....       | 7    |
| 2.1.3 Fasilitas Informasi Visual ( <i>Signage</i> ) ..... | 9    |

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| 2.2 Penumpang .....                                          | 10 |
| 2.2.1 Pengertian Penumpang .....                             | 10 |
| 2.2.2 Kepuasan Penumpang.....                                | 11 |
| 2.2.3 Pengaruh Wujud Fisik Terhadap Kepuasan Penumpang ..... | 12 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....                  | 13 |
| BAB 3 METODE PENELITIAN .....                                | 16 |
| 3.1 Desain Penelitian .....                                  | 16 |
| 3.2 Variabel Penelitian .....                                | 18 |
| 3.2.1 Variabel Bebas (Independent Variabel) – X.....         | 18 |
| 3.2.2 Variabel Terikat (Dependent Variabel) – Y.....         | 18 |
| 3.3 Populasi, Sampel, dan Objek dan Subjek Penelitian .....  | 19 |
| 3.3.1 Populasi.....                                          | 19 |
| 3.3.2 Sampel .....                                           | 19 |
| 3.3.3 Objek dan Subjek Penelitian.....                       | 20 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....    | 21 |
| 3.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....                           | 21 |
| 3.4.1.1 Observasi .....                                      | 21 |
| 3.4.1.2 Kuesioner.....                                       | 22 |
| 3.4.2 Instrumen Penelitian .....                             | 23 |
| 3.5 Teknik Analisis Data.....                                | 28 |
| 3.5.1 Uji Validitas .....                                    | 28 |
| 3.5.2 Uji Reliabilitas .....                                 | 28 |
| 3.5.3 Uji Normalitas .....                                   | 29 |
| 3.5.4 Uji Korelasi.....                                      | 30 |
| 3.5.5 Uji Regresi Linier Sederhana.....                      | 31 |

|                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.5.6 Uji T (Parsial) .....                                                                                           | 31 |
| 3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....                                                                                  | 32 |
| 3.6.1 Tempat Penelitian.....                                                                                          | 32 |
| 3.6.2 Waktu Penelitian .....                                                                                          | 33 |
| BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....                                                                                      | 34 |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                                                                                            | 34 |
| 4.1.1 Tanggapan Penumpang Tentang Wujud Fisik Fasilitas Informasi Visual<br>( <i>Signage</i> ) .....                  | 34 |
| 4.1.2 Pengaruh Wujud Fisik Fasilitas Informasi Visual ( <i>Signage</i> ) Terhadap<br>Kepuasan Penumpang .....         | 51 |
| 4.1.3 Hasil Uji Instrumen.....                                                                                        | 71 |
| 4.1.3.1 Uji Validitas .....                                                                                           | 71 |
| 4.1.3.2 Uji Reliabilitas .....                                                                                        | 73 |
| 4.1.3.3 Uji Normalitas .....                                                                                          | 74 |
| 4.1.3.4 Uji Korelasi.....                                                                                             | 75 |
| 4.1.3.5 Uji Regresi Linier Sederhana.....                                                                             | 76 |
| 4.1.3.6 Uji Hipotesis Parsial (Uji T) .....                                                                           | 79 |
| 4.2 Pembahasan Penelitian .....                                                                                       | 79 |
| 4.2.1 Tingkat Pengaruh Wujud Fisik Fasilitas Informasi Visual ( <i>Signage</i> )<br>Terhadap Kepuasan Penumpang ..... | 79 |
| BAB 5 PENUTUP.....                                                                                                    | 82 |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                                                  | 82 |
| 5.2 Saran .....                                                                                                       | 82 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                                                                                                   | 84 |
| LAMPIRAN .....                                                                                                        | A  |
| Lampiran A .....                                                                                                      | A  |

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Lampiran B.....           | B |
| Lampiran C.....           | B |
| Lampiran D.....           | B |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | B |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Data Penumpang Berangkat dan Datang Tahunan Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya ..... | 11 |
| Gambar 3. 1 Alur Penelitian .....                                                                        | 17 |
| Gambar 3. 2 Variabel Penelitian .....                                                                    | 18 |
| Gambar 3. 3 Terminal 1 Bandara Internasional Juanda Surabaya.....                                        | 32 |
| Gambar 4. 1 Diagram Pernyataan 1 .....                                                                   | 35 |
| Gambar 4. 2 Diagram Pernyataan 2 .....                                                                   | 37 |
| Gambar 4. 3 Diagram Pernyataan 3 .....                                                                   | 38 |
| Gambar 4. 4 Diagram Pernyataan 4 .....                                                                   | 39 |
| Gambar 4. 5 Diagram Pernyataan 5 .....                                                                   | 41 |
| Gambar 4. 6 Diagram Pernyataan 6 .....                                                                   | 42 |
| Gambar 4. 7 Diagram Pernyataan 7 .....                                                                   | 44 |
| Gambar 4. 8 Diagram Pernyataan 8 .....                                                                   | 45 |
| Gambar 4. 9 Diagram Pernyataan 9 .....                                                                   | 46 |
| Gambar 4. 10 Diagram Pernyataan 10 .....                                                                 | 48 |
| Gambar 4. 11 Diagram Pernyataan 11 .....                                                                 | 49 |
| Gambar 4. 12 Diagram Pernyataan 12 .....                                                                 | 50 |
| Gambar 4. 13 Diagram Pernyataan 13 .....                                                                 | 52 |
| Gambar 4. 14 Diagram Pernyataan 14 .....                                                                 | 53 |
| Gambar 4. 15 Diagram Pernyataan 15 .....                                                                 | 54 |
| Gambar 4. 16 Diagram Pernyataan 16 .....                                                                 | 56 |
| Gambar 4. 17 Diagram Pernyataan 17 .....                                                                 | 57 |
| Gambar 4. 18 Diagram Pernyataan 18 .....                                                                 | 59 |
| Gambar 4. 19 Diagram Pernyataan 19 .....                                                                 | 60 |
| Gambar 4. 20 Diagram Pernyataan 20 .....                                                                 | 61 |
| Gambar 4. 21 Diagram Pernyataan 21 .....                                                                 | 63 |
| Gambar 4. 22 Diagram Pernyataan 22 .....                                                                 | 64 |
| Gambar 4. 23 Diagram Pernyataan 23 .....                                                                 | 65 |
| Gambar 4. 24 Diagram Pernyataan 24 .....                                                                 | 67 |

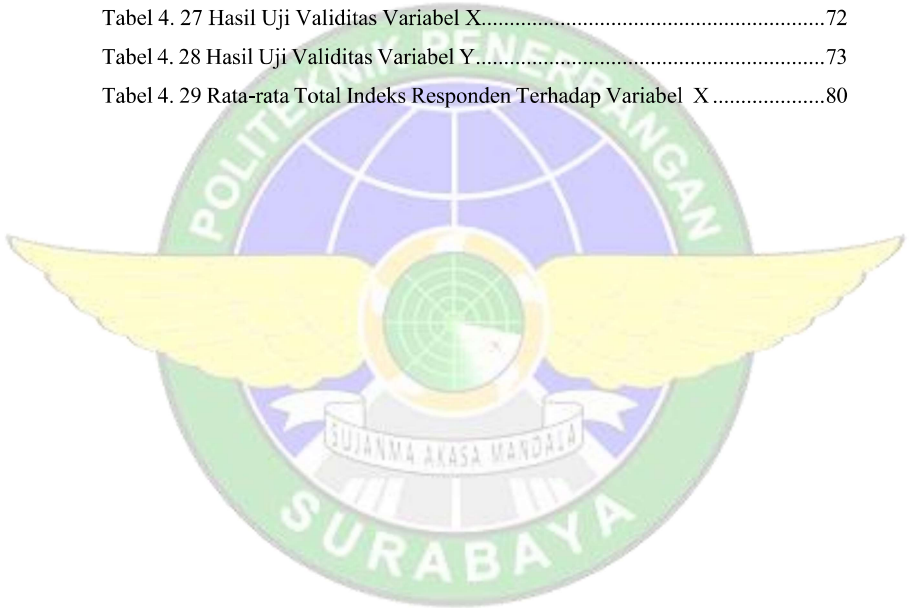
|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 4. 25 R tabel.....                                         | 71 |
| Gambar 4. 26 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....         | 74 |
| Gambar 4. 27 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> ..... | 75 |
| Gambar 4. 28 Hasil Uji Korelasi .....                             | 76 |
| Gambar 4. 29 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana .....    | 77 |
| Gambar 4. 30 <i>Output Koefisien</i> .....                        | 77 |
| Gambar 4. 31 Tabel Nilai t.....                                   | 78 |
| Gambar 4. 32 Total Skor Instrumen Kuesioner.....                  | 80 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....                                  | 13 |
| Tabel 3. 1 Data Penumpang Berangkat Tahunan Bandar Udara Terminal 1 Juanda Surabaya ..... | 19 |
| Tabel 3. 2 Skala Likert .....                                                             | 22 |
| Tabel 3. 3 Variabel Bebas (Wujud Fisik Fasilitas Informasi Visual (Signage)) - X .....    | 23 |
| Tabel 3. 4 Variabel Terikat (Kepuasan Penumpang) - Y .....                                | 25 |
| Tabel 3. 5 Tingkat Reliabilitas.....                                                      | 29 |
| Tabel 3. 6 Koefisien Korelasi .....                                                       | 31 |
| Tabel 3. 7 Waktu Penelitian .....                                                         | 33 |
| Tabel 4. 1 Hasil Pernyataan 1 .....                                                       | 35 |
| Tabel 4. 2 Hasil Pernyataan 2.....                                                        | 36 |
| Tabel 4. 3 Hasil Pernyataan 3 .....                                                       | 38 |
| Tabel 4. 4 Hasil Pernyataan 4.....                                                        | 39 |
| Tabel 4. 5 Hasil Pernyataan 5.....                                                        | 40 |
| Tabel 4. 6 Hasil Pernyataan 6.....                                                        | 42 |
| Tabel 4. 7 Hasil Pernyataan 7.....                                                        | 43 |
| Tabel 4. 8 Hasil Pernyataan 8.....                                                        | 45 |
| Tabel 4. 9 Hasil Pernyataan 9.....                                                        | 46 |
| Tabel 4. 10 Hasil Pernyataan 10.....                                                      | 47 |
| Tabel 4. 11 Hasil Pernyataan 11 .....                                                     | 49 |
| Tabel 4. 12 Hasil Pernyataan 12.....                                                      | 50 |
| Tabel 4. 13 Hasil Pernyataan 13 .....                                                     | 51 |
| Tabel 4. 14 Hasil Pernyataan 14.....                                                      | 53 |
| Tabel 4. 15 Hasil Pernyataan 15.....                                                      | 54 |
| Tabel 4. 16Hasil Pernyataan Kuesioner 16.....                                             | 55 |
| Tabel 4. 17 Hasil Pernyataan Kuesioner 17.....                                            | 57 |

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4. 18 Hasil Pernyataan 18 .....                                  | 58 |
| Tabel 4. 19 Hasil Pernyataan 19 .....                                  | 60 |
| Tabel 4. 20 Hasil Pernyataan 20 .....                                  | 61 |
| Tabel 4. 21 Hasil Pernyataan 21 .....                                  | 62 |
| Tabel 4. 22 Hasil Pernyataan 22 .....                                  | 64 |
| Tabel 4. 23 Hasil Pernyataan 23 .....                                  | 65 |
| Tabel 4. 24 Hasil Pernyataan 24 .....                                  | 66 |
| Tabel 4. 25 4.25 Tabulasi Data Instrumen Variabel X.....               | 68 |
| Tabel 4. 26 Tabulasi Data Instrumen Variabel Y .....                   | 69 |
| Tabel 4. 27 Hasil Uji Validitas Variabel X.....                        | 72 |
| Tabel 4. 28 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....                        | 73 |
| Tabel 4. 29 Rata-rata Total Indeks Responden Terhadap Variabel X ..... | 80 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                                               |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>Lampiran A. 1</b> Dokumentasi Fasilitas Papan Petunjuk Arah ( <i>Signage</i> ) Di Area Keberangkatan ..... | A |
| <b>Lampiran A. 2</b> Jumlah Penumpang Tahunan Berangkat.....                                                  | A |
| <b>Lampiran B. 1</b> Kuesioner Penumpang.....                                                                 | B |
| <b>Lampiran B. 2</b> <i>Spreadsheet</i> Kuesioner Penumpang .....                                             | B |
| <b>Lampiran B. 3</b> Qr Code Kuesioner .....                                                                  | B |
| <b>Lampiran C. 1</b> Lembar Validasi Kuesioner .....                                                          | C |
| <b>Lampiran C. 2</b> Dokumentasi Penyebaran Kuesioner .....                                                   | C |
| <b>Lampiran D. 1</b> Hasil Uji Validitas SPSS.....                                                            | D |



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahadi, G. D., Nur, N., & Ersela, L. (2023). The Simulation Study Of Normality Test Using Kolmogorov-Smirnov .. 6(1).
- Akbar, A. (2024). Pengaruh Ketersediaan Signage Terhadap Kepuasan Pelayanan Penumpang Di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Sultan Syarif Kasim Ii Pekanbaru Tugas.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif. 1, 1–9.
- Faqih, A. (2025). Pengaruh Kenyamanan Ruang Publik Dan Fasilitas Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Area Terminal Kedatangan Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. 2(2), 216–230.
- Fernanda, W., & Kalbuana, N. (2024). Pengaruh Dan Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandara Internasional Soekarno-. 1(3), 390–397.
- Jumawan, Susanto, P. C. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Service Quality Analysis On Passenger Satisfaction In Airport. 19(2), 45–52.
- Junaidi. (2010). Tabel R ( Koefisien Korelasi Sederhana ).
- Machmiyana, I., Rafelly, K., Sonhaji, I., & Pratiwi, A. K. (2024). Kajian Peningkatan Pelayanan Terhadap Sistem Informasi Dengan Augmented Reality Wayfinding Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. 01(02), 74–80.
- Mahendra, A. (2025). Pengaruh Informasi Signage Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Terminal Keberangkatan Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali Tugas Akhir.

- Mahendra, Putra, I. N. T. D., & Bagiastra, I. K. (2024). Pengaruh Bukti Fisik (Tangible) Dan Daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Kepuasan Wisatawan Desa Wisata Dusun Sade Kabupaten Lombok Tengah. 3(3), 1213–1222.
- Maulidiah, E. P., Survival, & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. Jurnal Economina, 2(3).
- Muin, A. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. Cv. Literasi Nusantara Abadi.
- Noyola, C. (2024). Pengaruh Penempatan Fasilitas Informasi Signage Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda. [Http://Repository.Poltekbangplg.Ac.Id/](http://Repository.Poltekbangplg.Ac.Id/).
- Peraturan Kementrian Perhubungan Republik Indonesia, 2023. (2023). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Rasyid, F. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif: Teori, Metode, Dan Praktek. Iain Kediri Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, (2009).
- Silvia, M. A., Bahrawi, A., Parjan, D., & Moonlight, L. S. (2025). Ekonomi Transportasi Udara. Smart Global Nusantara.
- Subandi, & Muhdar. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima Nusa Tenggara Barat. Optimal, 20, 33–42.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Cv. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta.

Sujarweni. (2019). Sujarweni.

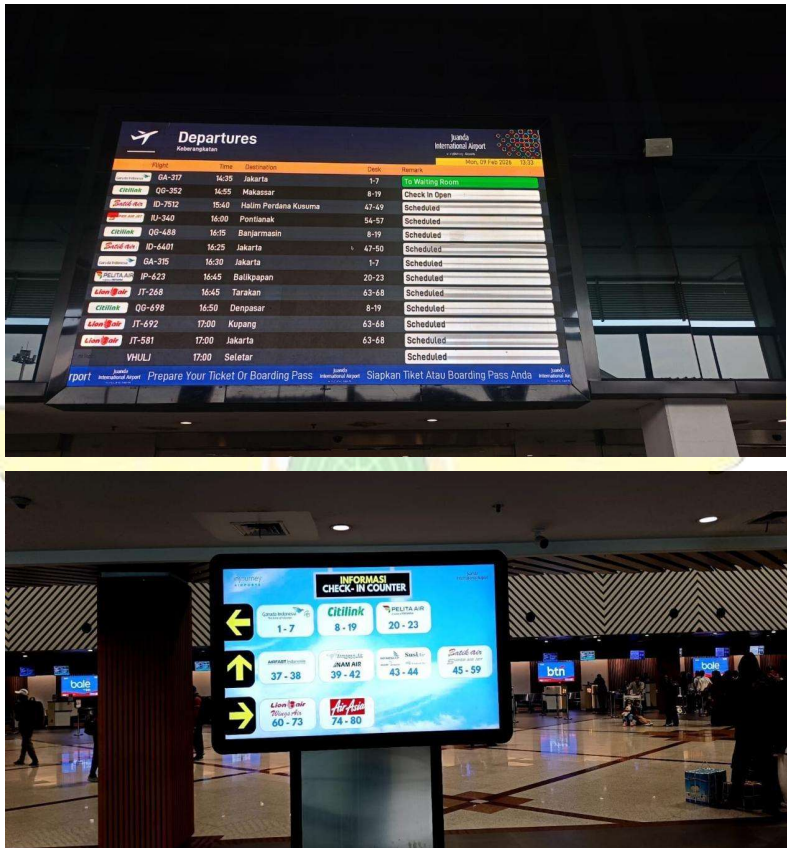
Tamba, S. R. E. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya.

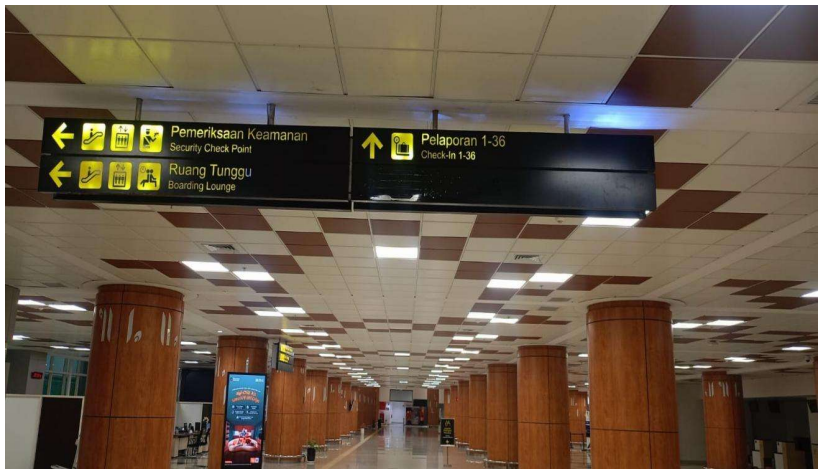


## LAMPIRAN

### Lampiran A

**Lampiran A. 1** Dokumentasi Fasilitas Papan Petunjuk Arah (*Signage*) Di Area Keberangkatan





Lampiran A. 2 Jumlah Penumpang Tahunan Berangkat

| DATA PERGERAKAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA TAHUN 2014 SD 2026 |          |           |            |            |             |             |               |           |           |           |            |            |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|------------|------------|-------------|-------------|---------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| TAHUN                                                                         | DOMESTIK |           |            |            |             |             | INTERNASIONAL |           |           |           |            |            |
|                                                                               | PESAWAT  |           | PENUMPANG  |            | KARGO (kg)  |             | PESAWAT       |           | PENUMPANG |           | KARGO (Kg) |            |
|                                                                               | ARRIVAL  | DEPARTURE | ARRIVAL    | DEPARTURE  | ARRIVAL     | DEPARTURE   | ARRIVAL       | DEPARTURE | ARRIVAL   | DEPARTURE | ARRIVAL    | DEPARTURE  |
| 2014                                                                          | 61.698   | 61.706    | 7.789.840  | 7.754.810  | 30.418.096  | 45.955.512  | 6.409         | 6.387     | 861.556   | 878.864   | 11.590.754 | 10.555.176 |
| 2015                                                                          | 62.385   | 62.468    | 7.731.353  | 7.725.505  | 25.109.098  | 45.178.370  | 6.109         | 6.089     | 851.666   | 835.387   | 11.065.475 | 9.292.498  |
| 2016                                                                          | 68.137   | 68.194    | 8.826.041  | 8.824.452  | 31.154.131  | 46.047.422  | 6.142         | 6.127     | 917.760   | 918.536   | 9.833.194  | 9.245.840  |
| 2017                                                                          | 68.018   | 68.060    | 9.091.235  | 9.046.932  | 30.657.705  | 45.470.827  | 6.336         | 6.325     | 1.005.984 | 983.777   | 10.957.090 | 10.572.327 |
| 2018                                                                          | 70.806   | 70.788    | 9.388.850  | 9.324.667  | 39.224.616  | 56.807.308  | 7.459         | 7.466     | 1.130.364 | 1.107.182 | 9.989.473  | 10.302.711 |
| 2019                                                                          | 57.300   | 57.297    | 7.110.939  | 7.107.819  | 22.700.907  | 39.050.646  | 7.629         | 7.637     | 1.226.771 | 1.180.657 | 12.383.934 | 14.169.022 |
| 2020                                                                          | 32.697   | 32.659    | 3.182.279  | 3.188.464  | 15.959.708  | 36.771.092  | 1.929         | 1.963     | 231.254   | 199.102   | 5.477.784  | 7.102.970  |
| 2021                                                                          | 26.964   | 26.858    | 2.896.521  | 2.935.008  | 14.366.037  | 41.242.221  | 998           | 1.122     | 69.756    | 8.552     | 5.483.194  | 9.152.955  |
| 2022                                                                          | 36.179   | 36.060    | 4.874.665  | 4.973.251  | 15.414.801  | 42.452.375  | 2.834         | 2.955     | 467.870   | 478.325   | 4.410.035  | 6.136.142  |
| 2023                                                                          | 41.767   | 41.640    | 5.897.317  | 6.009.243  | 13.881.882  | 40.803.211  | 6.426         | 6.558     | 1.038.221 | 1.067.405 | 6.486.155  | 6.351.640  |
| 2024                                                                          | 40.416   | 40.411    | 5.805.997  | 5.907.723  | 16.435.299  | 47.370.841  | 6.937         | 6.962     | 1.193.279 | 1.126.644 | 10.310.441 | 7.298.800  |
| 2025                                                                          | 39.143   | 39.192    | 5.535.569  | 5.626.289  | 16.973.948  | 50.573.733  | 6.936         | 6.881     | 1.216.785 | 1.157.983 | 10.560.490 | 9.625.329  |
| 2026                                                                          | 9.544    | 9.538     | 1.377.033  | 1.242.989  | 4.584.902   | 10.822.336  | 1.660         | 1.666     | 302.227   | 261.374   | 2.377.345  | 2.494.464  |
| TOTAL                                                                         | 525.951  | 525.730   | 66.789.040 | 66.890.151 | 238.886.981 | 439.778.984 | 52.271        | 52.629    | 7.801.202 | 7.657.787 | 87.677.088 | 92.881.281 |

## Lampiran B

### Lampiran B. 1 Kuesioner Penumpang



Bagian 1 dari 2

## Kuesioner Penelitian: Pengaruh Wujud Fisik *Signage* terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal 1 Bandara Juanda

Perkenalkan, saya Luthfika Abdul Lathief, Taruna Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara. Saat ini saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir. Saya memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini secara objektif. Seluruh data yang terkumpul akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Terima kasih atas waktu dan partisipasinya.

Email \*

Alamat email valid

Formulir ini mengumpulkan alamat email. [Ubah setelan](#)

Nama Inisial

Teks jawaban singkat

Jawaban singkat

Jenis Kelamin \*

- ☐ Laki-Laki
- ☐ Perempuan

Usia \*

- ☐ 17 > 25 Tahun
- ☐ 26 > 36 Tahun
- ☐ 37 > 45 Tahun

Frekuensi terbang dalam setahun \*

- ☐ Baru pertama kali
- ☐ 2-5 kali
- ☐ Lebih dari 5 kali

Pernyataan Kuesioner

Berilah tanda centang (✓) pada kolom yang paling sesuai dengan pendapat Anda. Keterangan:

- **SS** = Sangat Setuju (Skor 4)
- **S** = Setuju (Skor 3)
- **TS** = Tidak Setuju (Skor 2)
- **STS** = Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

1. Teks dan simbol pada *signage* mudah dibaca dan dipahami. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

2. Ukuran huruf dan warna *signage* sudah tepat dan tidak membingungkan. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

3. Simbol atau gambar petunjuk pada *signage* sangat mudah dikenali tanpa perlu membaca tulisannya. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

4. Jenis huruf *font* yang digunakan pada papan informasi sangat tegas dan tidak membingungkan saat dibaca cepat. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

5. *Signage* diletakkan di lokasi strategis pada jalur pergerakan penumpang. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

6. Posisi *signage* tidak terhalang oleh pilar atau objek lainnya. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

7. Jarak antara satu *signage* dengan *signage* berikutnya di Terminal 1 sudah sangat ideal (tidak terlalu jauh) sehingga tidak kehilangan arah. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

8. Papan informasi dipasang pada ketinggian yang tepat, sehingga tetap terlihat jelas meskipun kondisi terminal sedang sangat padat penumpang. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

\*\*\*

9. Cahaya lampu dari *signage* cukup terang sehingga petunjuk arah tetap terlihat jelas di malam hari. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

\*\*\*

10. Pencahayaan area sekitar mendukung visibilitas *signage* dari jarak jauh. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

\*\*\*

11. Cahaya pada panel *signage* tidak menyilaukan mata namun tetap memiliki tingkat kecerahan yang sangat baik. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

\*\*\*

12. Seluruh bagian teks pada *signage* mendapatkan pencahayaan yang merata (tidak ada bagian yang redup atau gelap sebagian) \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

13. Keberadaan fasilitas petunjuk arah di Terminal 1 Juanda sudah sesuai dengan harapan saya \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

14. Kualitas informasi pada *signage* di bandara ini lebih baik dari yang saya bayangkan. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

15. Saya merasa fasilitas petunjuk arah di Terminal 1 Juanda sudah sebanding dengan kualitas Bandara Internasional lainnya. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

16. Ketersediaan *signage* di setiap sudut terminal sudah memenuhi kebutuhan informasi saya sebagai penumpang. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

17. Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan kejelasan petunjuk arah di terminal ini. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

18. Saya merasa sangat terbantu dan tidak kebingungan mencari lokasi berkat *signage* yang ada. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

...

19. Saya merasa tidak stres atau bingung selama berpindah dari area *check-in* hingga ke *boarding gate*. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

20. Saya merasa waktu saya di terminal menjadi lebih efisien karena tidak perlu berputar-putar mencari lokasi fasilitas. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

\*\*\*

21. Saya akan memberikan ulasan/penilaian yang positif mengenai kelengkapan fasilitas di terminal ini. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

22. Saya akan memberitahu keluarga/teman untuk tidak khawatir tersesat saat berada di Terminal 1 Juanda. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

23. Saya akan memberitahu rekan atau kerabat bahwa navigasi di Terminal 1 Juanda sangat mudah berkat *signage* yang memadai. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

24. Kemudahan mencari arah membuat saya ingin kembali menggunakan layanan penerbangan melalui Terminal 1 Juanda di kemudian hari. \*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

## Lampiran B. 2 Spreadsheet Kuesioner Penumpang

| Form Responses |                         |              |               |               |                                 |                                                            |                                                                        |                             |  |
|----------------|-------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--|
| 1              | Email Address           | Nama Inisial | Jenis Kelamin | Usia          | Frekuensi terbang dalam setahun | 1. Teks dan simbol pada signage mudah dibaca dan dipahami. | 2. Ukuran huruf dan warna signage sudah tepat dan tidak membingungkan. | 3. Signage mudah dimengerti |  |
| 2              | Yanti.entiari35@gmail.c | YL           | Perempuan     | 17 > 25 Tahun | Baru pertama kali               | Sangat Setuju                                              | Sangat Setuju                                                          | Sangat Setuju               |  |
| 3              | Bina@gmail.com          | B            | Perempuan     | 17 > 25 Tahun | Baru pertama kali               | Sangat Setuju                                              | Sangat Setuju                                                          | Tidak Setuju                |  |
| 4              | Buar26@gmail.com        | B            | Laki-laki     | 17 > 25 Tahun | Baru pertama kali               | Sangat Setuju                                              | Sangat Setuju                                                          | Sangat Setuju               |  |
| 5              | Ghaiky42@gmail.com      | GA           | Perempuan     | 17 > 25 Tahun | Baru pertama kali               | Sangat Tidak Setuju                                        | Sangat Tidak Setuju                                                    | Sangat Tidak Setuju         |  |
| 6              | Wina745@gmail.com       | W            | Perempuan     | 17 > 25 Tahun | Baru pertama kali               | Sangat Setuju                                              | Sangat Setuju                                                          | Sangat Setuju               |  |
| 7              | Pandi705@gmail.com      | P            | Laki-laki     | 17 > 25 Tahun | Baru pertama kali               | Sangat Setuju                                              | Sangat Setuju                                                          | Sangat Setuju               |  |
| 8              | Dedisa7@gmail.com       | D            | Laki-laki     | 17 > 25 Tahun | Baru pertama kali               | Sangat Setuju                                              | Sangat Setuju                                                          | Sangat Setuju               |  |
| 9              | Edd407@gmail.com        | E            | Laki-laki     | 17 > 25 Tahun | Baru pertama kali               | Sangat Setuju                                              | Sangat Setuju                                                          | Sangat Setuju               |  |
| 10             | RikySaputra451@gmail    | RS           | Laki-laki     | 17 > 25 Tahun | Baru pertama kali               | Sangat Tidak Setuju                                        | Tidak Setuju                                                           | Sangat Tidak Setuju         |  |
| 11             | Mega_Sari@gmail.com     | MS           | Perempuan     | 17 > 25 Tahun | Baru pertama kali               | Sangat Tidak Setuju                                        | Sangat Tidak Setuju                                                    | Sangat Tidak Setuju         |  |
| 12             | Jibag@gmail.com         | J            | Laki-laki     | 17 > 25 Tahun | Baru pertama kali               | Sangat Tidak Setuju                                        | Sangat Tidak Setuju                                                    | Sangat Tidak Setuju         |  |
| 13             | Panti.entiari25@gmail.c | PL           | Perempuan     | 17 > 25 Tahun | Baru pertama kali               | Sangat Setuju                                              | Sangat Setuju                                                          | Sangat Setuju               |  |

**Lampiran B. 3 Qr Code Kuesioner**



## Lampiran C

### Lampiran C. 1 Lembar Validasi Kuesioner

**LEMBAR VALIDASI ANGKET PENGARUH WUJUD FISIK FASILITAS INFORMASI  
VISUAL (*SIGNAGE*) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL 1  
BANDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA**

**DATA VALIDATOR**

|                |                         |
|----------------|-------------------------|
| <b>NAMA</b>    | <b>EKA MARYSA Y.S.N</b> |
| <b>NIP</b>     | <b>20244571</b>         |
| <b>JABATAN</b> | <b>Supervisor</b>       |

#### A. Tujuan

Lembar validasi ini bertujuan untuk mengetahui pendapat Ibu tentang validitas angket Pengaruh Wujud Fisik Fasilitas Informasi Visual (*Signage*) Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal 1 Bandara Internasional Juanda Surabaya.

#### B. Petunjuk Penilaian

- Mohon kesediaan Ibu untuk memberikan penilaian secara jujur terhadap angket Pengaruh Wujud Fisik Fasilitas Informasi Visual (*Signage*) Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal 1 Bandara Internasional Juanda Surabaya.
- Mohon diberikan tanda *checklist* (✓) pada skala penilaian yang dianggap sesuai. Penilaian terhadap pernyataan/kuesioner menggunakan skala likert dengan empat tingkat skala alternatif jawaban.  
  
1 : Sangat Tidak Sesuai (STS)  
  
2 : Tidak Sesuai (TS)  
  
3 : Sesuai (S)  
  
4 : Sangat Sesuai (SS)
- Mohon Ibu memberikan saran revisi/komentar pada empat yang telah disediakan.

#### C. Penilaian Angket

##### I. Wujud Fisik *Signage* (X)

| No | Pernyataan                                                     | Skala Penilaian |    |   |    |
|----|----------------------------------------------------------------|-----------------|----|---|----|
|    |                                                                | STS             | TS | S | SS |
| 1. | Teks dan simbol pada <i>signage</i> mudah dibaca dan dipahami. |                 |    |   | ✓  |

|     |                                                                                                                                                               |  |  |   |   |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---|---|
| 2.  | Ukuran huruf dan warna <i>signage</i> sudah tepat dan tidak membingungkan.                                                                                    |  |  |   | √ |
| 3.  | Simbol atau piktogram (gambar petunjuk) pada <i>signage</i> sangat mudah dikenali tanpa perlu membaca tulisannya.                                             |  |  |   | √ |
| 4.  | Jenis huruf ( <i>font</i> ) yang digunakan pada papan informasi sangat tegas dan tidak membingungkan saat dibaca cepat.                                       |  |  |   | √ |
| 5.  | <i>Signage</i> diletakkan di lokasi strategis pada jalur pergerakan penumpang.                                                                                |  |  |   | √ |
| 6.  | Posisi <i>signage</i> tidak terhalang oleh pilar atau objek lainnya.                                                                                          |  |  | √ |   |
| 7.  | Jarak antara satu <i>signage</i> dengan <i>signage</i> berikutnya di Terminal 1 sudah sangat ideal (tidak terlalu jauh), sehingga saya tidak kehilangan arah. |  |  | √ |   |
| 8.  | Papan informasi dipasang pada ketinggian yang tepat, sehingga tetap terlihat jelas meskipun kondisi terminal sedang sangat padat penumpang.                   |  |  |   | √ |
| 9.  | Cahaya lampu dari <i>signage</i> cukup terang sehingga petunjuk arah tetap terlihat jelas di malam hari.                                                      |  |  |   | √ |
| 10. | Pencahayaan area sekitar mendukung visibilitas <i>signage</i> dari jarak jauh.                                                                                |  |  |   | √ |
| 11. | Cahaya pada panel <i>signage</i> tidak menyilaukan mata namun tetap memiliki tingkat kecerahan yang sangat baik.                                              |  |  |   | √ |
| 12. | Seluruh bagian teks pada <i>signage</i> mendapatkan pencahayaan yang merata (tidak ada bagian yang redup atau gelap sebagian).                                |  |  |   | √ |

## II. Kepuasan Penumpang (Y)

|     |                                                                                                                         |  |  |  |   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|---|
| 13. | Keberadaan fasilitas petunjuk arah di Terminal 1 Juanda sudah sesuai dengan harapan saya.                               |  |  |  | √ |
| 14. | Kualitas informasi pada <i>signage</i> di bandara ini lebih baik dari yang saya bayangkan.                              |  |  |  | √ |
| 15. | Saya merasa fasilitas petunjuk arah di Terminal 1 Juanda sudah sebanding dengan kualitas bandara internasional lainnya. |  |  |  | √ |
| 16. | Ketersediaan <i>signage</i> di setiap sudut terminal sudah memenuhi kebutuhan informasi saya sebagai penumpang.         |  |  |  | √ |
| 17. | Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan kejelasan petunjuk arah di terminal ini                                     |  |  |  | √ |
| 18. | Saya merasa sangat terbantu dan tidak kebingungan mencari lokasi berkat <i>signage</i> yang ada.                        |  |  |  | √ |

|     |                                                                                                                               |  |  |  |   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|---|
| 19. | Saya merasa tidak stres atau bingung selama berpindah dari area <i>check-in</i> hingga ke <i>boarding gate</i> .              |  |  |  | V |
| 20. | Saya merasa waktu saya di terminal menjadi lebih efisien karena tidak perlu berputar-putar mencari lokasi fasilitas.          |  |  |  | V |
| 21. | Saya akan memberikan ulasan/penilaian yang positif mengenai kelengkapan fasilitas di terminal ini.                            |  |  |  | V |
| 22. | Saya akan memberitahu keluarga/teman untuk tidak khawatir tersesat saat berada di Terminal 1 Juanda                           |  |  |  | V |
| 23. | Saya akan memberitahu rekan atau kerabat bahwa navigasi di Terminal 1 Juanda sangat mudah berkat <i>signage</i> yang memadai. |  |  |  | V |
| 24. | Kemudahan mencari arah membuat saya ingin kembali menggunakan layanan penerbangan melalui Terminal 1 Juanda di kemudian hari. |  |  |  | V |

#### D. Komentar dan Saran

Secara umum informasi visual (*signage*) di Terminal Bandara Udara Internasional Juanda sudah memenuhi Standar regulasi yang berlaku, namun Masih terdapat beberapa *signage* yang lokasinya terhalang oleh tiang/lainnya, yang disebabkan karena faktor struktur bangunan sehingga peletakan *signage* menjadi kurang optimal, serta beragamnya karakteristik penumpang/pengunjung di bandara Masih belum familiar dengan simbol-simbol fasilitas yang ada

#### E. Keputusan

Berikan tanda *checklist* (√) pada kolom A B dan C sesuai dengan keputusan yang Ibu berikan.

A : Dapat digunakan langsung tanpa revisi

B : Dapat digunakan dengan sedikit revisi

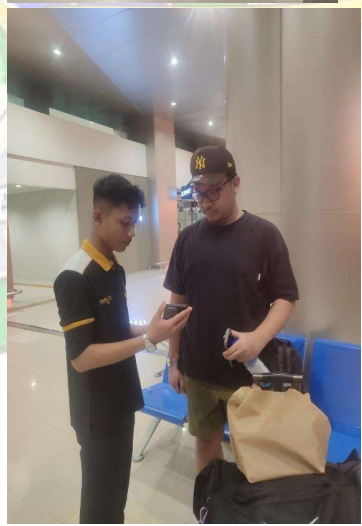
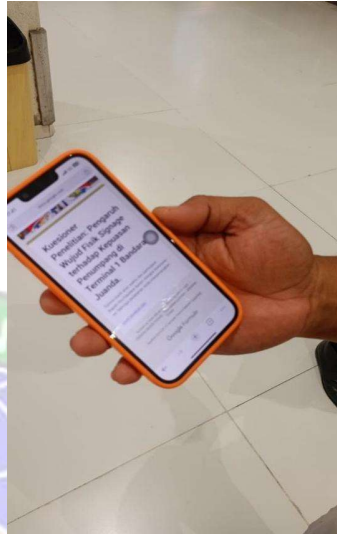
C : Tidak dapat digunakan

| A | B | C |
|---|---|---|
| V |   |   |

Surabaya, April 2026  
Validator

EKA MARYSA Y.S.N  
NIP. 20244571

## Lampiran C. 2 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner



## Lampiran D

### Lampiran D. 1 Hasil Uji Validitas SPSS

| Correlations |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|              | X1                  | X2     | X3     | X4     | X5     | X6     | X7     | X8     | X9     | X10    | X11    | X12    |
| X1           | Pearson Correlation | 1      | .629** | .693** | .700** | .682** | .675** | .591** | .629** | .621** | .649** | .660** |
|              | Sig. (2-tailed)     |        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X2           | Pearson Correlation | .629** | 1      | .626** | .623** | .628** | .653** | .699** | .694** | .610** | .765** | .639** |
|              | Sig. (2-tailed)     | <.001  |        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X3           | Pearson Correlation | .693** | .626** | 1      | .656** | .664** | .590** | .623** | .686** | .624** | .626** | .572** |
|              | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  |        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X4           | Pearson Correlation | .700** | .623** | .656** | 1      | .660** | .618** | .619** | .656** | .697** | .676** | .639** |
|              | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  | <.001  |        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X5           | Pearson Correlation | .692** | .628** | .664** | .660** | 1      | .675** | .602** | .606** | .686** | .663** | .558** |
|              | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X6           | Pearson Correlation | .675** | .653** | .590** | .618** | .675** | 1      | .648** | .534** | .631** | .732** | .697** |
|              | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X7           | Pearson Correlation | .591** | .699** | .623** | .619** | .602** | .648** | 1      | .638** | .665** | .714** | .642** |
|              | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X8           | Pearson Correlation | .629** | .604** | .686** | .656** | .606** | .534** | .638** | 1      | .727** | .612** | .631** |
|              | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |        | <.001  | <.001  | <.001  |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X9           | Pearson Correlation | .621** | .610** | .624** | .697** | .688** | .631** | .665** | .727** | 1      | .683** | .586** |
|              | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |        | <.001  | <.001  |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X10          | Pearson Correlation | .649** | .765** | .626** | .678** | .663** | .732** | .714** | .612** | .683** | 1      | .672** |
|              | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |        | <.001  |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X11          | Pearson Correlation | .690** | .639** | .572** | .639** | .558** | .697** | .642** | .631** | .586** | .672** | 1      |
|              | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |        |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X12          | Pearson Correlation | .685** | .666** | .570** | .690** | .694** | .694** | .691** | .617** | .529** | .702** | .667** |
|              | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |        |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| TOTAL_X      | Pearson Correlation | .833** | .827** | .802** | .835** | .825** | .823** | .824** | .800** | .817** | .862** | .805** |
|              | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |        |
|              | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |

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

# Correlations

|         |                     | Y1     | Y2     | Y3     | Y4     | Y5     | Y6     | Y7     | Y8     | Y9     | Y10    | Y11    | Y12    | TOTAL_Y |
|---------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| Y1      | Pearson Correlation | 1      | .696** | .626** | .698** | .625** | .699** | .670** | .716** | .723** | .681** | .728** | .665** | .861**  |
|         | Sig. (2-tailed)     |        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001   |
|         | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| Y2      | Pearson Correlation | .696** | 1      | .685** | .532** | .630** | .594** | .598** | .622** | .639** | .654** | .572** | .612** | .786**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | <.001  |        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001   |
|         | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| Y3      | Pearson Correlation | .626** | .685** | 1      | .559** | .644** | .604** | .586** | .684** | .613** | .675** | .549** | .634** | .797**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  |        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001   |
|         | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| Y4      | Pearson Correlation | .698** | .532** | .559** | 1      | .655** | .691** | .658** | .650** | .593** | .626** | .690** | .675** | .817**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  | <.001  |        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001   |
|         | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| Y5      | Pearson Correlation | .625** | .630** | .644** | .655** | 1      | .548** | .623** | .616** | .617** | .637** | .649** | .647** | .799**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001   |
|         | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| Y6      | Pearson Correlation | .699** | .594** | .604** | .691** | .540** | 1      | .576** | .640** | .579** | .664** | .636** | .639** | .892**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001   |
|         | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| Y7      | Pearson Correlation | .670** | .598** | .588** | .658** | .623** | .576** | 1      | .661** | .637** | .575** | .654** | .740** | .810**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001   |
|         | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| Y8      | Pearson Correlation | .716** | .622** | .684** | .650** | .616** | .640** | .661** | 1      | .717** | .610** | .641** | .699** | .842**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |        | <.001  | <.001  | <.001  | <.001   |
|         | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| Y9      | Pearson Correlation | .723** | .639** | .613** | .593** | .617** | .579** | .637** | .717** | 1      | .612** | .606** | .643** | .812**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |        | <.001  | <.001  | <.001   |
|         | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| Y10     | Pearson Correlation | .681** | .654** | .675** | .626** | .637** | .664** | .575** | .610** | .612** | 1      | .668** | .646** | .824**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |        | <.001  | <.001   |
|         | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| Y11     | Pearson Correlation | .728** | .572** | .549** | .690** | .649** | .636** | .654** | .641** | .606** | .668** | 1      | .670** | .824**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |        | <.001   |
|         | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| Y12     | Pearson Correlation | .665** | .612** | .634** | .675** | .647** | .639** | .740** | .699** | .643** | .646** | .670** | 1      | .842**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  |         |
|         | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| TOTAL_Y | Pearson Correlation | .861** | .786** | .797** | .817** | .799** | .892** | .810** | .842** | .812** | .824** | .824** | .842** | 1       |
|         | Sig. (2-tailed)     | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001  | <.001   |
|         | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |

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