

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TARUNA TINGKAT 3 TERHADAP
FASILITAS LABORATORIUM *AVIATION SECURITY*
(AVSEC) DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFICATION*
INDEX(CSI) DI POLTEKBANG SURABAYA**

PROYEK AKHIR



Oleh:

YUDHISTIRA KALKI SAHASRARA
NIT. 30623047

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2026**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TARUNA TINGKAT 3 TERHADAP
FASILITAS LABORATORIUM *AVIATION SECURITY*
(AVSEC) DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFICATION*
INDEX (CSI) DI POLTEKBANG SURABAYA**

PROYEK AKHIR

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



Oleh:
YUDHISTIRA KALKI SAHASRARA
NIT. 30623047

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TARUNA TINGKAT 3 TERHADAP
FASILITAS LABORATORIUM *AVIATION SECURITY* (AVSEC)
DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFICATION INDEX*
(CSI) DI POLTEKBANG SURABAYA**

Oleh :

YUDHISTIRA KALKI SAHASRARA
NIT. 30623037

Disetujui untuk diujikan pada :
Surabaya, 10 Juni 2026

Pembimbing I : **MEITA MAHARANI SUKMA, M.Pd.**
NIP. 19800502 200912 2 002

Pembimbing II : **MAULANA ANIFA SILVIA., S.E, M.M.**
NIP. 19840513 200912 2 006

Handwritten signatures of the supervisors and the student. The signature of Meita Maharani Sukma is at the top, and the signature of Maulana Anifa Silvia is below it. There are also two sets of dotted lines for additional signatures or stamps.

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TARUNA TINGKAT 3 TERHADAP
FASILITAS LABORATORIUM *AVIATION SECURITY* (AVSEC)
DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFICATION INDEX*
(CSI) DI POLTEKBANG SURABAYA

Oleh :

Yudhistira Kalki Sahasrara
NIT. 30623047

Telah Dipertahankan dan Dinyatakan Lulus Pada Ujian Proyek Akhir
Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
Pada Tanggal: 10 Juni 2026

Panitia Penguji :

1. Ketua : Dr. WIWID SURYONO, S.Pd., M.M.
NIP. 19611130 198603 1 001
2. Sekretaris : Dr.FAOYAN AGUS F, S.Pd. Ing.,M.Pd.
NIP. 19840819 201902 1 001
3. Anggota : MEITA MAHARANI SUKMA., M.Pd.
NIP. 19800502 200912 2 002



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 bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yudhistira Kalki Sahasrara
NIT : 30623047
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Proyek Akhir : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TARUNA
TINGKAT 3 TERHADAP FASILITAS
LABORATORIUM AVIATION SECURITY (AVSEC)
DENGAN METODE CUSTOMER SATISFICATION
INDEX (CSI) DI POLTEKBANG SURABAYA

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, mengalih media/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 hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Surabaya, 6 Juli 2024
Yang membuat pernyataan



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Proyek Akhir yang berjudul "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TARUNA TINGKAT 3 TERHADAP FASILITAS LABORATORIUM *AVIATION SECURITY* (AVSEC) DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFICATION INDEX* (CSI) DI POLTEKBANG SURABAYA" dapat diselesaikan dengan baik.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu 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., M.T., selaku Kepala Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Ibu Meita Maharani Sukma, M.Pd., selaku dosen pembimbing I, atas bimbinganya;
4. Ibu Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing II, atas bimbinganya;
5. Seluruh dosen dan civitas akademika Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
6. Kepada Orang Tua saya, yang telah memberikan dukungan, doa, kasih sayang, inspirasi, dan motivasi untuk penulis;
7. Rekan-rekan seperjuangan Manajemen Transportasi Udara Angkatan 9 atas kebersamaan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan;
8. Adik tingkat MTU 10 dan MTU 11 yang turut membantu penulis atas dukungan yang diberikan;
9. Kepada diri saya sendiri Yudhistira Kalki Sahasrara yang telah berjuang untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini.

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

Surabaya, 29 Juni 2026

Penulis

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TARUNA TINGKAT 3 TERHADAP FASILITAS LABORATORIUM *AVIATION SECURITY* (AVSEC) DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFICATION INDEX* (CSI) DI POLTEKBANG SURABAYA

Oleh :

Yudhistira Kalki Sahasrara
NIT. 30623047

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan Taruna terhadap fasilitas Laboratorium *Aviation Security* (AVSEC) di Politeknik Penerbangan (Poltekbang) Surabaya. Evaluasi ini penting guna mengidentifikasi atribut sarana praktikum yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan demi menjaga kualitas kompetensi lulusan di bidang keamanan penerbangan sipil sesuai regulasi nasional.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif melalui studi populasi (*total sampling*) dengan menyebarkan kuesioner kepada 46 responden Taruna Tingkat 3 Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara. Data kuantitatif yang terkumpul kemudian diperkuat dengan hasil observasi fisik serta wawancara mendalam di lapangan, lalu dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Hasil perhitungan metode CSI menunjukkan nilai indeks kepuasan sebesar 92,97%, yang menempatkan kualitas fasilitas laboratorium pada kategori "SANGAT PUAS". Performa prima dari peralatan utama seperti mesin *X-Ray*, *Walk-Through Metal Detector* (WTMD), dan *Explosive Trace Detector* (ETD) menjadi faktor pendukung utama kepuasan tersebut. Sebagai rekomendasi perbaikan, institusi disarankan melakukan perawatan korektif pada peralatan genggam (*Hand-Held Metal Detector*), memperbarui variasi spesimen barang dilarang, merancang ulang papan panduan SOP menjadi infografis visual, serta menjamin ketersediaan bahan habis pakai praktikum secara berkala.

Kata Kunci: Kepuasan Taruna, Fasilitas Laboratorium, AVSEC, *Customer Satisfaction Index* (CSI), Poltekbang Surabaya.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF 3RD LEVEL CADETS TOWARDS THE AVIATION SECURITY LABORATORY (AVSEC) FACILITIES USING THE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) METHOD AT POLTEKBANG SURABAYA

By :

Yudhistira Kalki Sahasrara
NIT. 30623047

This study aims to evaluate Cadet satisfaction with the Aviation Security (AVSEC) Laboratory facilities at the Surabaya Aviation Polytechnic (Poltekbang Surabaya). This evaluation is crucial for identifying which components of the practical training facilities need improvement or maintenance to ensure the competency of graduates in civil aviation security complies with national regulations.

The method employed in this study is a descriptive quantitative approach using total sampling by distributing questionnaires to 46 Cadet respondents in their 3rd year of the Diploma 3 Air Transport Management Program. The quantitative data collected were further supported by physical observations and in-depth field interviews, and subsequently analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) method.

The results of the CSI analysis indicate a satisfaction index score of 92.97%, placing the quality of the laboratory facilities in the "VERY SATISFIED" category. The excellent performance of primary equipment such as X-Ray machines, Walk-Through Metal Detectors (WTMD), and Explosive Trace Detectors (ETD) serves as the main supporting factor for this high satisfaction. As recommendations for improvement, the institution is advised to perform corrective maintenance on Hand-Held Metal Detectors, update the variety of prohibited items specimens, redesign SOP guideboards into visual infographics, and ensure the regular availability of practical consumables.

Keywords: *Cadet Satisfaction, Laboratory Facilities, AVSEC, Customer Satisfaction Index (CSI), Poltekbang Surabaya.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulis	4
BAB 2	7
LANDASAN TEORI	7
2.1 Analisis.....	7
2.2 Aviation Security (AVSEC).....	7
2.3 Laboratorium <i>Aviation Security</i> (AVSEC)	8
2.4 Kepuasan	13
2.5 Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya.....	13
2.6 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	15
2.6.1 Statistical Product and Service Solutions (SPSS)	16
2.7 Penelitian Terdahulu.....	16
BAB 3	21
METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Desain Penelitian.....	22
3.2 Variabel Penelitian	26
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel.....	28
3.4 Objek Penelitian	29
3.5 Metode Pengumpulan data	29
3.5.1 Observasi.....	30
3.5.2 Survei	30
3.6 Instrumen Penelitian.....	31
3.6.1 Lembar Observasi	31
3.6.2 Kuesioner	32
3.6.3 Wawancara	35

3.7 Teknik Analisis Data	36
3.7.1 Uji Validitas.....	36
3.7.2 Uji Realibilitas	38
3.7.3 Analisis Hasil Kuesioner	39
3.7.4 Analisis Hasil Wawancara Observasi	41
3.8 Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
3.8.1 Tempat Penelitian.....	42
3.8.2 Waktu Penelitian	42
BAB 4	45
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas instrumen.....	45
4.1.2. Tingkat kepuasan taruna terhadap fasilitas laboratorium <i>Aviation Security</i> (AVSEC) di Politeknik Penerbangan Surabaya dengan metode CSI	48
4.1.3 Kuesioner	48
4.1.4 Apa saja fasilitas yang perlu di tingkatkan pada Laboratorium Aviation Security (AVSEC) untuk meningkatkan kepuasan taruna	54
4.1.5 Observasi.....	55
4.1.6 Hasil Wawancara.....	57
4.1.7 Analisis Indeks Kepuasan Menggunakan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	68
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	72
4.2.1 Analisis Capaian Indeks Kepuasan Taruna	72
4.2.2 Analisis Peringkat Kepuasan Pengguna dan Pemetaan Prioritas Peningkatan Fasilitas.....	73
4.2.3 Tingkat Kepuasan Pengguna dan Relevansi Fasilitas	75
4.3 Triangulasi dan Sintesis Hasil Analisis (Kuantitatif & Kualitatif).....	76
4.3.1 Validasi Capaian Sangat Puas (Metode CSI dan Wawancara).....	76
BAB 5	79
PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Laboratorium Avsec	8
Gambar 2. 2 Mesin X-Ray	9
Gambar 2. 3 Walk Through Metal Detector (WTMD)	9
Gambar 2. 4 Hand Held Metal Detector (HHMD)	10
Gambar 2. 5 Explosive Trace Detector (ETD).....	11
Gambar 2. 6 Combined Test Piece (CTP).....	11
Gambar 2. 7 Ruangan Computer Based Training (CBT).....	12
Gambar 2. 8 Mock-up Barang Dilarang (Prohibited Items Display).....	12
Gambar 3. 1 kerangka penelitian	23
Gambar 3. 2 Variabel X dan Y	26



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala Customer Satisfaction Index (CSI).....	16
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Responden	28
Tabel 3. 2 Skala Tingkat kinerja.....	33
Tabel 3. 3 Indikator dan Pernyataan Penelitian X.....	33
Tabel 3. 4 Distribusi Nilai Signifikasi.....	37
Tabel 3. 5 Rencana Waktu Penelitian.....	42
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Laboratorium (X) .	46
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan & Dampak (Y)	46
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	48
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas.....	49
Tabel 4.6 Rekapitulasi Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Fasilitas Laboratorium AVSEC	50
Tabel 4.7 Matriks Tolak Ukur Kesesuaian Fasilitas Laboratorium AVSEC berdasarkan PM 9 Tahun 2024.....	54
Tabel 4. 8 Hasil Wawancara Fasilitas Laboratorium AVSEC	57
Tabel 4. 9 Perhitungan Mean Importance Score dan Mean Satisfaction Score	69
Tabel 4. 10 Perhitungan Weight Factor.....	70
Tabel 4. 11 Perhitungan Weight Score	71
Tabel 4. 12 Kriteria Rentang Nilai Batas Customer Satisfaction Index (CSI).....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A1 Instrumen Penelitian (Kuesioner)	86-1
Lampiran B1 Tabulasi Data.....	B-1
Lampiran C1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	C-1
Lampiran D1 Panduan dan Transkrip Wawancara (Data Kualitatif)	D-1
Lampiran E1 Dokumentasi Penelitian	E-1



DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2010). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* -3/E. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/9492/slug/research-design-qualitative-quantitative-and-mixed-methods-approaches-3-e-.html>
- Daniswara, L. A., Pramuraharjo, H., & Machmiyana, I. (2025). Potensi hazard terkait pemeriksaan orang dan barang bawaan oleh petugas avsec di pos 2 sisi udara (terminal kargo) bandar udara internasional minangkabau. *Journal Of Social And Economics Research*, 7(1), 1328–1336. <https://doi.org/10.54783/jser.v7i1.969>
- Efendi, N., & Jayanti, A. S. L. (2024). Optimizing Science Laboratory Management for Enhanced Student Learning Outcomes. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 19(4). <https://doi.org/10.21070/ijler.v19i4.1185>
- Efendi, M., & Mustofa, N. H. (2024). Memahami Esensi Metode Penelitian Kuantitatif. *Tsaqofah*. <https://doi.org/10.58578/tsaqofah.v4i5.3586>
- Elza, F. (2017). Penentuan jenis cacat sepatu di pt primarindo asia infrastrukture, tbk. *Inaque*, 6(1). <https://doi.org/10.34010/iqe.v6i1.605>
- Emda, A. (2017). *Laboratorium sebagai sarana pembelajaran kimia dalam meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan kerja ilmiah*. 2(2), 218–229. <https://doi.org/10.22373/LJ.V2I2.1409>
- Fauziah, S., & Simanjuntak, D. R. M. (2023). Analisis kinerja petugas avsec dalam pelayanan melaksanakan pemeriksaan barang bawaan penumpang di bandar udara internasional Frans Kaisiepo Biak Papua. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(2), 581–595. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i02.1038>
- International Civil Aviation Organisation (ICAO). (2017). *Annex 17 Security* (10th ed., Number August). www.icao.int.com
- Mardika, R. P., & Dewantari, A. (2023). Analisis Pemeliharaan Fasilitas Aviation Security Dalam Menunjang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan di Passenger Security Check Point Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. *Jamparing*, 1(2), 139–150. <https://doi.org/10.57235/jamparing.v1i2.1005>
- Maulani, N., & Suryaatmadja, S. (2021). SKEP 2765/XII/2010 *The concept of jurisdiction in the air: to what extent can it be upheld against unruly passengers in international air transport?* 5(1), 21–36. <https://doi.org/10.23920/PJIL.V5I1.416>

- Mushofa, M., Hermina, D., & Huda, N. (2024). Pilar Utama dalam Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(12). <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i12.1992>
- Nurhayati, N., & Sembiring, B. J. (2023). The Value of a Thousand Suluks as a Foundation for MSME Taxpayer Compliance Registered in Rokan Hulu Regency. *Accounting and Business Journal*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.54248/abj.v5i1.4595>
- Koval, O., Nabareseh, S., Chromjaková, F., & Marciniak, R. (2018). Can continuous improvement lead to satisfied customers? Evidence from the services industry. *The Tqm Journal*, 30(6), 679–700. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2018-0021>
- Sentosa, I. P. P., Astuti, N. M. E. O., & Cahaya, I. M. E. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, Dan Sosial Humaniora (SINTESA)*, 2, 333–342. <https://doi.org/10.36002/snts.v0i0.852>
- Sentosa, I. P. P., Astuti, N. M. E. O., & Cahaya, I. M. E. (n.d.). Analisis kepuasan mahasiswa menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index. <https://doi.org/10.36002/snts.v0i0.852>
- Suseno, P., & Mahariani, Y. R. (2024). Pengukuran kualitas pelayanan dengan customer satisfaction index dan servqual pada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Bhinneka PGRI. *JENIUS : Jurnal Terapan Teknik Industri*, 5(1), 53–62. <https://doi.org/10.37373/jenius.v5i1.781>
- Singh, B., & Singh, A. (2015). *Strategies for analyzing quantitative data in research*. <http://www.ijesmr.com/doc/Archive-2015/August-2015/1.pdf>
- Subandi, S., & Hamid, M. S. (2021). *Student satisfaction, loyalty, and motivation as observed from the service quality*. 1(1), 136–153. <https://doi.org/10.22515/JMIF.V1I1.3552>
- Tulung, J. M., Wuwung, O., Mailool, J., & Putranta, H. (2024). Analysis of student satisfaction with the quality of academic library services at state Christian religious higher education institutions. *International Journal of Education and Practice*. <https://doi.org/10.18488/61.v12i2.3678>
- Lubis, M. R. (2025). Analisis pengaruh kerja tim dan pelatihan terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap kinerja pegawai akademi penerbang indonesia banyuwangi. *Jurkami: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 10(2). <https://doi.org/10.31932/jpe.v10i2.4510>

Peraturan Menteri Perhubungan RI. (2024). *PM 9 Tahun 2024 tentang Keamanan Penerbangan Nasional* (pp. 1–21).

Raiphea, Y. P. (2015). Variable: Classification, Measurement and Importance in Social Science Research. *Journal Of Business Management & Social Sciences Research*, 4(6), 435–438.

Ravindran, V. (2019). *Data analysis in qualitative research*. 20(1), 40. https://doi.org/10.4103/IJCN.IJCN_1_19





Lampiran A1 Instrumen Penelitian (Kuesioner)



Analisis Kepuasan Taruna terhadap Fasilitas Laboratorium AVSEC
Politeknik Penerbangan Surabaya

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TARUNA TERHADAP FASILITAS LABORATORIUM AVIATION SECURITY (AVSEC) DENGAN METODE CUSTOMER SATISFICATION INDEX (CSI) DI POLTEKBANG SURABAYA

Kepada Yth. Saudara/i
Taruna/i MTU Tingkat 9 dan 10
Di Tempat
Assalamualaikum wr. wb.

Dalam rangka penyelesaian Proyek Akhir, saya bermaksud melakukan penelitian untuk menyusun Proposal Proyek Akhir dengan judul **"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TARUNA TERHADAP FASILITAS LABORATORIUM AVIATION SECURITY (AVSEC) DENGAN METODE CUSTOMER SATISFICATION INDEX (CSI) DI POLTEKBANG SURABAYA"**.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya sangat mengharapkan kesediaan waktu Rekan-Rekan sekalian untuk meluangkan waktunya sejenak guna mengisi beberapa pernyataan pada kuesioner ini secara objektif. Maafkan dan partisipasi aktif dari Rekan-Rekan sangat berharga demi kelancaran penelitian ini serta pengembangan kualitas fasilitas laboratorium kita bersama.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan banyak terima kasih.
Wassalamualaikum wr. wb.

IDENTITAS

Kelas Taruna *

MTU 9 Bravo

MTU 9 Bravo

Nama Taruna *

MUHAMMAD IRHAM FAUZI

Pernyataan:

1 = Sangat Tidak Puas (STP)
2 = Tidak Puas
3 = Puas
4 = Sangat Puas (SP)

1. X-ray berfungsi dengan optimal *

1 2 3 4

Sangat Tidak Puas (STP) ☐ ☐ ☐ ☒ Sangat Puas (SP)

2. Komputer simulator X-ray berfungsi dengan baik *

1 2 3 4

Sangat Tidak Puas (STP) ☐ ☐ ☒ Sangat Puas (SP)

7. Perangkat komputer untuk CBT memiliki spesifikasi yang mumpuni *

1 2 3 4

Sangat Tidak Puas (STP) ☐ ☐ ☐ ☒ Sangat Puas (SP)

8. Mesin ETD berfungsi dengan akurat dalam mendeteksi residu bahan peledak *

1 2 3 4

Sangat Tidak Puas (STP) ☐ ☐ ☒ Sangat Puas (SP)

9. Tersedia fitur evaluasi otomatis untuk mengukur kemampuan interpretasi gambar *

1 2 3 4

Sangat Tidak Puas (STP) ☐ ☐ ☐ ☒ Sangat Puas (SP)

10. Ruang laboratorium memiliki pendingin udara (AC) yang memadai demi kenyamanan *

1 2 3 4

Sangat Tidak Puas (STP) ☐ ☐ ☐ ☒ Sangat Puas (SP)

11. Pencahayaan yang cukup terang *

1 2 3 4

Sangat Tidak Puas (STP) ☐ ☐ ☐ ☒ Sangat Puas (SP)

PERNYATAAN

1. Secara umum, ketersediaan fasilitas di Laboratorium AVSEC telah memenuhi ekspektasi Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya selaku pengguna utama layanan tersebut *

1 2 3 4

Sangat Tidak Puas (STP) ☐ ☐ ☒ Sangat Puas (SP)

3. Walk Through Metal Detector (WTMD) memiliki sensitivitas yang akurat * 1 2 3 4 Sangat Tidak Puas (STP) ☐ ☐ ☐ ☒ Sangat Puas (SP)	2. Penggunaan fasilitas peralatan deteksi keamanan di laboratorium berjalan dengan mudah, lancar, dan memuaskan * 1 2 3 4 Sangat Tidak Puas (STP) ☐ ☐ ☒ Sangat Puas (SP)
4. Hand Held Metal Detector (HMD) berfungsi dengan baik * 1 2 3 4 Sangat Tidak Puas (STP) ☐ ☐ ☐ ☒ Sangat Puas (SP)	3. Kondisi ruangan Laboratorium AVSEC memberikan rasa nyaman dan aman, sehingga sangat mendukung konsentrasi selama kegiatan praktikum * 1 2 3 4 Sangat Tidak Puas (STP) ☐ ☐ ☐ ☒ Sangat Puas (SP)
5. Tersedia barang dilarang (prohibited items) asli/replika untuk praktik * 1 2 3 4 Sangat Tidak Puas (STP) ☐ ☐ ☐ ☒ Sangat Puas (SP)	4. Fasilitas laboratorium yang tersedia dinilai sangat memuaskan karena memberikan kontribusi positif terhadap kesiapan menghadapi Ujian Lisensi Aviation Security (AVSEC) * 1 2 3 4 Sangat Tidak Puas (STP) ☐ ☐ ☐ ☒ Sangat Puas (SP)
6. Tersedia panduan penggunaan (Standard Operating Procedure) di setiap alat * 1 2 3 4 Sangat Tidak Puas (STP) ☐ ☐ ☒ Sangat Puas (SP)	PENUTUP Demikian kuesioner ini saya susun sebagai bagian dari penelitian Proyek Akhir. Saya sangat berterima kasih atas kesediaan dan partisipasi Rekan Rekan Taruna/i dalam memberikan jawaban secara objektif dan jujur. Setiap masukan yang diberikan akan sangat membantu dalam penyusunan Proposal Proyek Akhir serta menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas fasilitas laboratorium Aviation Security (Avsec) di Poltekbang Surabaya. Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Wassalamualaikum wr. wb.



Lampiran B1 Tabulasi Data

No	Nama	Kelas	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	TOTAL	Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL
1	ADITYA REZA AZZAHRO	MTU 9 Bravo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	16
2	AHMAD ZAM ZAM	MTU 9 Bravo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	16
3	ANGGI EKA NASTITI	MTU 9 Bravo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	16
4	AGUSANTA BR DEPARI	MTU 9 Alpha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	3	3	3	13
5	ANANDA CHRISTIAN BIANTORO	MTU 9 Alpha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	16
6	ANGGA PRATAMA WIDYANTORO	MTU 9 Alpha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	3	3	3	13
7	ANNISAH QOTRUNNADA PURWANTO	MTU 9 Alpha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	16
8	AKINING FADILATUL ANNISA	MTU 9 Alpha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	16
9	DEAK PUTU NEYNA SASIH ANATHEA	MTU 9 Alpha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	4	3	3	13
10	DESI KHAIRANI BR SEMBIRING	MTU 9 Alpha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	16
11	DIAN VITASARI SIAHAAN	MTU 9 Alpha	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	41	4	4	4	4	16
12	DINA RAHMA AISYAH	MTU 9 Alpha	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	41	3	3	3	3	12
13	ELGA CAKRA ALHAFIZH	MTU 9 Alpha	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	41	4	4	4	4	16
14	FAHRUNNISA ANANDA	MTU 9 Alpha	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	41	4	4	4	4	16
15	FIRMAN NAUVAL RAMADHAN	MTU 9 Alpha	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	41	3	3	3	3	13
16	GALIH IMI AMELIA PUTRI	MTU 9 Alpha	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	41	4	4	4	4	16
17	I GUSTI NGURAH PRADNYA PUTRA	MTU 9 Alpha	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	41	4	4	4	4	16
18	KOMANG TYARA WULANDARI	MTU 9 Alpha	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	41	3	3	4	3	13
19	MICHAEL KURANTA MTEPU	MTU 9 Alpha	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	41	4	4	4	4	16
20	MUHAMMAD HUSEIN AL AMIN	MTU 9 Alpha	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	41	4	4	4	4	16
21	NI KADEK YOGHA ADITYA MAHARANI	MTU 9 Alpha	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	40	3	4	3	3	13
22	RIZKY ARDIAN WIJAYA	MTU 9 Alpha	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	40	4	4	4	4	16
23	ENGEL SANITRA PURBA	MTU 9 Alpha	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	40	3	3	4	3	13
24	SHANDY SYANDRA	MTU 9 Alpha	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	40	3	3	3	3	12
25	SHERLY PUSPITA MAHARANI	MTU 9 Alpha	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	40	4	4	4	4	16
26	ZAHRA AMINI LUBIS	MTU 9 Alpha	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	40	4	4	4	4	16
27	YOPYLATUL MAHMUDAH	MTU 9 Alpha	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	40	3	3	3	4	13
28	BELINDA HEVI APTO HADYANI	MTU 9 Bravo	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	40	4	4	4	4	16
29	ESTELA CARLA SANTOS ALVES	MTU 9 Bravo	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	40	4	4	4	4	16
30	FRANSISCO DIERA JELOVA	MTU 9 Bravo	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	40	3	3	4	3	13
31	FRANSISKA ISABELA GOMI DORA	MTU 9 Bravo	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	40	4	4	4	4	16
32	FREDILIA DSO SANTOS DA CRUZ	MTU 9 Bravo	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	40	4	4	4	4	16
33	INDRIYANI PUTRI BASUKI	MTU 9 Bravo	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	40	3	4	3	3	13
34	LUTHFIKAR ABDUL LATHIEF	MTU 9 Bravo	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	40	4	4	4	4	16
35	MAMNUEL BOAS ADI PUTRA	MTU 9 Bravo	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	40	4	4	4	4	16
36	MOHAMMAD ABI DARMA BAPUTRA	MTU 9 Bravo	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	40	3	3	3	3	12
37	MUHAMMAD ADRIAN FARREL IZUDDIN	MTU 9 Bravo	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	40	4	4	4	4	16
38	MUHAMMAD GIRALD AULAL GAFARI	MTU 9 Bravo	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	40	4	4	4	4	16
39	MUHAMMAD IRHAM FAUZI	MTU 9 Bravo	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	40	3	3	3	4	13
40	MUHAMMAD RAMADHAN ABYANTARA ROEPAPTO	MTU 9 Bravo	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	40	4	4	4	4	16
41	SABHARA AURA SAKTI SETIAWAN	MTU 9 Bravo	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	38	4	4	4	4	16
42	SATRISNA RAMA BARANI	MTU 9 Bravo	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	38	3	3	4	3	13
43	WAHYU FAJAR ROMADHONI	MTU 9 Bravo	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	38	4	4	4	4	16
44	YUDHISTIRA KALKI SAHASARA	MTU 9 Bravo	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	38	4	4	4	4	16
45	ZENYA BARROS BARRETO KOARES	MTU 9 Bravo	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	38	3	4	3	3	13
46	ZIVANA SHOPI ALIA MARISANDA	MTU 9 Bravo	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	38	4	4	4	4	16
47	ALFAUZY ZANUAR AKBAR FARZAD	MTU 10 Alpha	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	38	4	4	4	4	16
48	FARIDA LAILI FARKHA NUSADANI	MTU 10 Alpha	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	38	3	3	3	3	12
49	HAZEL TIMOTHY HASIAN LUMBAN GAOL	MTU 10 Alpha	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	38	4	4	4	4	16
50	I GUSTI AGING BAGUS MAHERHA D	MTU 10 Alpha	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	38	4	4	4	4	16
51	IBHIQA NAYSWA SYAWALIA AN- NAAFI	MTU 10 Alpha	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	41	3	3	3	4	13
52	JASMINE KARINA NUR FAJRI	MTU 10 Alpha	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	41	4	4	4	4	16
53	KAHILA SALSABILA	MTU 10 Alpha	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	41	4	4	4	4	16
54	MOHAMMAD FARHAN MAULANA ILYAS	MTU 10 Alpha	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	41	3	3	4	3	13
55	MAYDA YUWAN LITUHAYU	MTU 10 Alpha	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	41	4	4	4	4	16
56	NINO HABIRI LEMANA	MTU 10 Alpha	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	41	4	4	4	4	16
57	NATASYA AULIA PUTRI	MTU 10 Alpha	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	41	3	4	3	3	13
58	RAFI DIMAS FERDINANTO	MTU 10 Alpha	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	41	4	4	4	4	16
59	PAIHA AL-GHANI PUTRA SATRIYO	MTU 10 Alpha	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	41	4	4	4	4	16
60	RAHMII EKO PRASETIYO	MTU 10 Alpha	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	41	3	3	3	3	12
61	RAYHAN MILAN HERLAMBAING	MTU 10 Alpha	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	39	4	4	4	4	16
62	SAIKHA AUDIA ZAMEA	MTU 10 Alpha	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	39	4	4	4	4	16
63	SATRIO WIRIBONO	MTU 10 Alpha	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	39	3	3	3	4	13
64	SYDNEY AMBALO RADOT SIAGIAN	MTU 10 Alpha	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	39	4	4	4	4	16
65	TATYA AVIANTI	MTU 10 Alpha	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	39	4	4	4	4	16
66	YOLA AURELIA RUCIPTO	MTU 10 Alpha	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	39	3	3	4	3	13
67	AURALLIA ANISAH NUGRAHANI	MTU 10 Bravo	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	39	4	4	4	4	16
68	DEWI SARTIKA	MTU 10 Bravo	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	39	4	4	4	4	16
69	IMAM DZAKY EKA SATRIA	MTU 10 Bravo	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	39	3	4	3	3	13
70	JULUR PODO SANTORO	MTU 10 Bravo	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	39	4	4	4	4	16
71	M ADITHYA RIZKY PRATAMA FRIANDYSAH	MTU 10 Bravo	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	39	4	4	4	4	16
72	MOCH RIZKY DARMAWAN	MTU 10 Bravo	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	39	3	3	3	3	12
73	MOHAMMAD FADHEL HUSEIN	MTU 10 Bravo	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	39	4	4	4	4	16
74	MUHAMMAD AUZIER DESTA ANDRIAN	MTU 10 Bravo	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	39	4	4	4	4	16
75	NABILA ALYS SHAVURA	MTU 10 Bravo	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	39	3	3	3	4	13
76	NURAEI	MTU 10 Bravo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	4	4	4	4	16
77	PUTU ABHI FERDINANTARA A P P	MTU 10 Bravo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	4	4	4	4	16
78	RAPLY MAULANA M	MTU 10 Bravo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	3	4	3	13
79	RAIHAN AFRIZAL	MTU 10 Bravo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	4	4	4	4	16
80	RICHO ARDIYANTHUS ENDARTONO	MTU 10 Bravo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	4	4	4	4	16
81	RONIE ALINA NURUL QOMAROH	MTU 10 Bravo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	4	3	3	13
82	SEKREPILO RUFYAN ANDROMEDA	MTU 10 Bravo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	4	4	4	4	16
83	SHELISA NOVITA MANULLANG	MTU 10 Bravo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	4	4	4	4	16
84	XHENY ENISA MUSTAFA	MTU 10 Bravo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	12
85	YOGA ADITYA PRATAMA	MTU 10 Bravo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	4	4	4	4	16
86	ZALFA AURELI MUGIYONO	MTU 10 Bravo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	4	4	4	4	16

Lampiran C1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Kepentingan

Correlations											
	X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11
X01	Pearson Correlation	1	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}
	Sig. (2-tailed)										
N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X02	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	1	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}
	Sig. (2-tailed)										
N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X03	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}
	Sig. (2-tailed)										
N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X04	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}
	Sig. (2-tailed)										
N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X05	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}
	Sig. (2-tailed)										
N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X06	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}
	Sig. (2-tailed)										
N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X07	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}
	Sig. (2-tailed)										
N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X08	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}
	Sig. (2-tailed)										
N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X09	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1	1.000 ^{**}
	Sig. (2-tailed)										
N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X10	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)										
N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
X11	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1.000 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)										
N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	35.76	13.297	.919	.905
X02	35.76	13.297	.919	.905
X03	35.65	16.232	.120	.940
X04	35.76	13.297	.919	.905
X05	35.76	13.297	.919	.905
X06	35.65	16.232	.120	.940
X07	35.76	13.297	.919	.905
X08	35.76	13.297	.919	.905
X09	35.65	16.232	.120	.940
X10	35.76	13.297	.919	.905
X11	35.76	13.297	.919	.905

Correlations

	Y01	Y02	Y03	Y04	Total
Y01	Pearson Correlation	1	.550 ^{**}	.313 [*]	.657 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000	.034	.000
N	46	46	46	46	46
Y02	Pearson Correlation	.550 ^{**}	1	.569 ^{**}	.837 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
N	46	46	46	46	46
Y03	Pearson Correlation	.313 [*]	.569 ^{**}	1	1.000 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.034	.000	.000	.000
N	46	46	46	46	46
Y04	Pearson Correlation	.313 [*]	.569 ^{**}	1.000 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.034	.000	.000	.000
N	46	46	46	46	46
Total	Pearson Correlation	.657 ^{**}	.837 ^{**}	.882 ^{**}	.882 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
N	46	46	46	46	46

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y01	10.04	1.554	.446	.873
Y02	10.30	1.194	.672	.786
Y03	10.57	1.229	.777	.736
Y04	10.57	1.229	.777	.736

Kepuasan

Correlations											
	X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11
X01	Pearson Correlation	1	.181	.302 ^{**}	.657 ^{**}	.302 ^{**}	.181	.302 ^{**}	.043	.068	.657 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.095	.005	.000	.005	.095	.005	.491	.535	.000
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X02	Pearson Correlation	.181	1	-.097	.522 ^{**}	.394 ^{**}	.522 ^{**}	-.097	.761 ^{**}	-.291 [*]	.522 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.095		.374	.000	.000	.000	.374	.000	.007	.000
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X03	Pearson Correlation	.302 ^{**}	.522 ^{**}	1	-.097	.496 ^{**}	.394 ^{**}	-.097	.215 [*]	.739 ^{**}	.007
	Sig. (2-tailed)	.005	.005	.374	.000	.000	.000	.374	.000	.007	.000
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X04	Pearson Correlation	.657 ^{**}	.522 ^{**}	-.097	1	-.097	.522 ^{**}	.394 ^{**}	.319 [*]	1.000 ^{**}	.007
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.374	.000	.374	.000	.000	.007	.000	.000
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X05	Pearson Correlation	.302 ^{**}	.394 ^{**}	.496 ^{**}	-.097	1	-.097	-.059	.215 [*]	.302 ^{**}	.007
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.374	.000	.374	.036	.047	.005	.000
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X06	Pearson Correlation	.181	.522 ^{**}	.394 ^{**}	.522 ^{**}	-.097	1	-.097	.319 [*]	.181	.522 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.095	.000	.000	.000	.374	.000	.374	.005	.095	.000
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X07	Pearson Correlation	.302 ^{**}	-.097	-.059	.394 ^{**}	-.097	1	.215 [*]	.302 ^{**}	.394 ^{**}	.000
	Sig. (2-tailed)	.005	.374	.036	.000	.374	.000	.047	.005	.000	.000
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X08	Pearson Correlation	-.043	.761 ^{**}	-.291 [*]	.319 [*]	.215 [*]	.319 [*]	1	-.043	.319 [*]	.215 [*]
	Sig. (2-tailed)	.691	.000	.012	.003	.047	.003	.047	.691	.003	.047
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X09	Pearson Correlation	.068	-.291 [*]	.761 ^{**}	-.291 [*]	.302 ^{**}	.394 ^{**}	-.043	1	-.291 [*]	.302 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.535	.007	.000	.007	.005	.005	.691	.007	.005	.002
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X10	Pearson Correlation	.657 ^{**}	.522 ^{**}	-.097	1.000 ^{**}	-.097	.522 ^{**}	.394 ^{**}	.319 [*]	1	-.097
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.374	.000	.374	.000	.000	.007	.000	.374
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
X11	Pearson Correlation	.657 ^{**}	.522 ^{**}	-.097	1.000 ^{**}	-.097	.522 ^{**}	.394 ^{**}	.319 [*]	-.097	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.374	.000	.374	.000	.000	.000	.374	.000
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
TOTAL	Pearson Correlation	.657 ^{**}	.644 ^{**}	.644 ^{**}	.563 ^{**}	.563 ^{**}	.569 ^{**}	.569 ^{**}	.569 ^{**}	.644 ^{**}	.563 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	35.87	7.054	.536	.730
X02	35.81	7.094	.528	.731
X03	35.76	7.598	.340	.754
X04	35.81	7.094	.528	.731
X05	35.76	7.363	.435	.743
X06	35.81	7.330	.432	.743
X07	35.76	7.834	.247	.765
X08	35.93	7.477	.367	.751
X09	35.87	7.995	.172	.775
X10	35.81	7.094	.528	.731
X11	35.76	7.363	.435	.743

Correlations

	Y01	Y02	Y03	Y04	Total
Y01	Pearson Correlation	1	.818 ^{**}	.818 ^{**}	.987 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
N	86	86	86	86	86
Y02	Pearson Correlation	.818 ^{**}	1	.559 ^{**}	.838 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
N	86	86	86	86	86
Y03	Pearson Correlation	.818 ^{**}	.559 ^{**}	1	.559 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
N	86	86	86	86	86
Y04	Pearson Correlation	.818 ^{**}	.559 ^{**}	.559 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
N	86	86	86	86	86
Total	Pearson Correlation	.987 ^{**}	.838 ^{**}	.838 ^{**}	.838 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
N	86	86	86	86	86

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y01	11.27	1.186	.974	.792
Y02	11.19	1.471	.716	.893
Y03	11.19	1.471	.716	.893
Y04	11.19	1.471	.716	.893

Lampiran D1 Panduan dan Transkrip Wawancara (Data Kualitatif)

SURAT PERNYATAAN VALIDATOR WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Max Genta Sukani, SE

Jabatan : Dosen Politeknik Penerbangan Surabaya

Sebagai : Validator Lab

Menyatakan bahwa instrumen penelitian yang disusun oleh:

Nama : Yudhistira Kalki

NTT : 30623047

Prodi : D-III Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX Berse

Judul Proyek Akhir : "Analisis Tingkat Kepuasan Tawaran Terhadap Fasilitas Laboratorium Aviation Security (AVSEC) Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Di Politeknik Surabaya"

A. Petunjuk Penilaian

- Kami mohon agar bapak/ibu memberikan penilaian dengan cara beberapa aspek dan instrumen untuk materi berikut validasi kuesioner:
- Ditentukan apakah memberikan tanda check list (✓) pada kolom nilai yang telah disediakan.
- Kategori Penilaian:
 - Kolom 1 = Valid
 - Kolom 2 = Tidak Valid
 - Kolom 3 = Ketersangan
- Jika mengisi tidak valid maka berikan saran atau perbaikan terhadap item pertanyaan kuesioner penelitian ini.

B. Daftar Pertanyaan Wawancara

No.	Daftar Pertanyaan Wawancara	Valid	Tidak Valid	Keterangan
1.	Bagaimana penilaian Anda mengenai perform mesin X-Ray saat digunakan penelitian? Apakah ada kendala teknis (tepatnya sistem yang delay atau sistem penjang) yang mengganggu jalannya penelitian?	✓		
2.	Apakah X-Ray yang tersedia saat ini sudah cukup responsif dan membantu Anda dalam belajar membaca citra bagasi? Mohon ceritakan pengalamannya.	✓		
3.	Moment Anda, seberapa akurat tingkat sensitivitas gambar WTMD di laboratorium saat mendeteksi bagasi?	✓		
4.	Bagaimana kondisi fungsional alat HSMAD gangguan yang digunakan untuk latihan body scanning? Apakah jumlah dan daya tahan baterai sudah memadai untuk semua tes?	✓		
5.	Apakah variasi objek atau specimen barang di dalam (prohibited item) yang ada di laboratorium sudah lengkap jika dibandingkan dengan jenis ancaman nyata di bandara? Apa saja yang menurut Anda perlu ditambah?	✓		
6.	Seberapa mudah prosedur Standard Operating Procedure (SOP) di setiap alat digunakan oleh terduga saat melakukan praktik mengajar? Apakah penempatannya sudah strategis?	✓		
7.	Bagaimana spesifikasi komputer di ruang CRT menurut Anda? Apakah programnya sering mengalami gangguan (error/rang) saat digunakan?	✓		
8.	Apakah Anda pernah menggunakan atau melihat documentasi media FTD untuk mendeteksi bahan peledak? Menurut Anda,	✓		

SURAT PERNYATAAN VALIDATOR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Max Genta Sukani, SE

Jabatan : Dosen Politeknik Penerbangan Surabaya

Sebagai : Validator Lab

Menyatakan bahwa instrumen penelitian yang disusun oleh:

Nama : Yudhistira Kalki

NTT : 30623047

Prodi : D-III Manajemen Transportasi Udara Angkatan IX Berse

Judul Proyek Akhir : "Analisis Tingkat Kepuasan Tawaran Terhadap Fasilitas Laboratorium Aviation Security (AVSEC) Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Di Politeknik Surabaya"

A. Petunjuk Penilaian

- Kami mohon agar bapak/ibu memberikan penilaian dengan cara beberapa aspek dan instrumen untuk materi berikut validasi kuesioner:
- Ditentukan apakah memberikan tanda check list (✓) pada kolom nilai yang telah disediakan.
- Kategori Penilaian:
 - Kolom 1 = Valid
 - Kolom 2 = Tidak Valid
 - Kolom 3 = Ketersangan
- Jika mengisi tidak valid maka berikan saran atau perbaikan terhadap item pertanyaan kuesioner penelitian ini.

B. Daftar Pertanyaan

No.	Indikator	Instrumen	Valid	Tidak Valid	Keterangan
1.	X-ray	X-ray berlabel dengan optimal	✓		
		Komputer monitor X-Ray berlabel dengan baik	✓		
2.	Hand Pengecek Metal Detector (HTMD)	Hand Pengecek Metal Detector (HTMD) memiliki sensitivitas yang akurat	✓		
3.	Hand Held Metal Detector (HHMD)	Hand Held Metal Detector (HHMD) berlabel dengan baik	✓		
4.	Barang Terlarang (prohibited item)	Terlalu banyak barang (prohibited item) yang tidak terdeteksi	✓		
5.	Standard Operating Procedure (SOP)	Terlalu banyak prosedur (Standard Operating Procedure) di setiap alat	✓		
6.	Computer Based Training (CBT)	Perangkat komputer untuk CBT memiliki spesifikasi yang memadai	✓		
7.	Kepuasan verifikasi identitas alat pengujian	Pengisi dan sistem belajar sangat tepat dalam melakukan verifikasi identitas alat	✓		
8.	Explosive Trace Detector (ETD)	Main ETD berlabel dengan akurat dalam mendeteksi media bahan peledak	✓		
		Terlalu few evaluasi materi untuk menguji kemampuan interpretasi gambar	✓		
9.	Salah	Salah satu materi memiliki penilaian tidak akurat yang membuat hasil tesnya	✓		
10.	Penyediaan	Penyediaan yang cukup terang	✓		
11.	Respon Harap	Respon cepat, terdapat indikator di laboratorium AVSEC untuk mendeteksi ancaman	✓		

Lampiran E1 Dokumentasi Penelitian

