

**INDEKS KEPUASAN PELANGGAN
PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI – MANADO
TAHUN 2018**

SKOR CSI	NAMA SURVEY : CUSTOMER SATISFACTION INDEX
4.58	<p align="center">PROFIL RESPONDEN</p> <p>TOTAL KESELURUHAN 583</p> <p>Penumpang 500</p> <p>Air Crew 21</p> <p>Station Manager 7</p> <p>Konsesionaler 51</p> <p>Cargo 4</p> <p>JENIS KELAMIN Pria : 53% Wanita : 47%</p> <p>PENDIDIKAN</p> <p>SD : 2%</p> <p>SMP : 6%</p> <p>SMA : 43%</p> <p>D3/S1 : 41%</p> <p>S2/S3 : 9 %</p>
* 5 skala likert	

SKOR ASQ	NAMA SURVEY : AIRPORT SERVICES QUALITY
4.69	<p align="center">PROFIL RESPONDEN</p> <p>TOTAL KESELURUHAN 1406</p> <p>JENIS KELAMIN</p> <p>Pria : 51%</p> <p>Wanita : 49%</p>
* 5 skala likert	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA SAMPAIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK MEMAJUKAN DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI AMANADO

**INDEKS KEPUASAN PELANGGAN
PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI – MANADO
TAHUN 2019**

SKOR CSI	NAMA SURVEY : CUSTOMER SATISFACTION INDEX
4.63	<p align="center">PROFIL RESPONDEN</p> <p>TOTAL KESELURUHAN 586</p> <p>Penumpang 500</p> <p>Air Crew 34</p> <p>Station Manager 5</p> <p>Konsesionaler 43</p> <p>Cargo 4</p> <p>JENIS KELAMIN Pria : 59% Wanita : 41%</p> <p>PENDIDIKAN</p> <p> SD : 1%</p> <p> SMP : 3%</p> <p> SMA : 33%</p> <p> D3/S1 : 54%</p> <p> S2/S3 : 9 %</p>
* 5 skala likert	

SKOR ASQ	NAMA SURVEY : AIRPORT SERVICES QUALITY
4.75	<p align="center">PROFIL RESPONDEN</p> <p>TOTAL KESELURUHAN 1428</p> <p>JENIS KELAMIN</p> <p> Pria : 52%</p> <p> Wanita : 48%</p>
* 5 skala likert	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA SAMPAIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK MEMAJUKAN DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI AMANADO

**INDEKS KEPUASAN PELANGGAN
PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI – MANADO
TAHUN 2020**

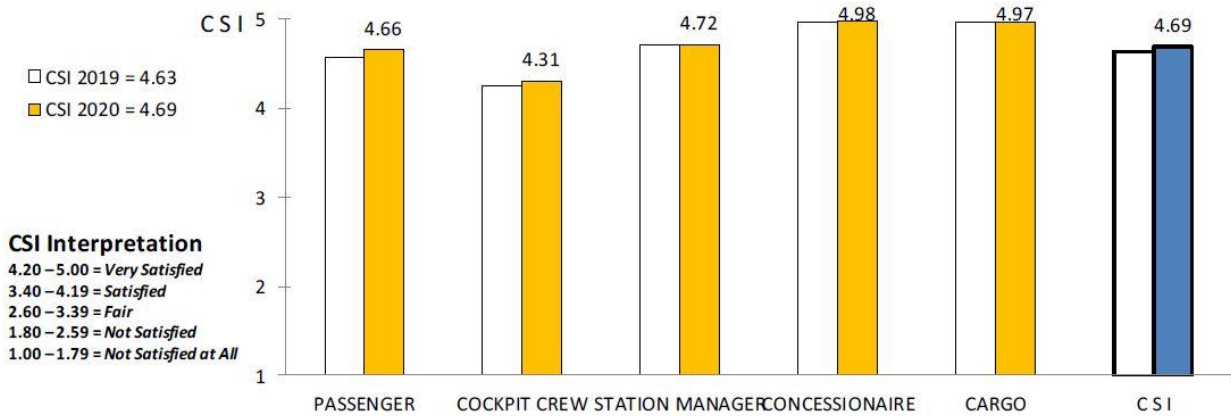
SKOR CSI	NAMA SURVEY : CUSTOMER SATISFACTION INDEX
4.69	<p align="center">PROFIL RESPONDEN</p> <p>TOTAL KESELURUHAN 487</p> <p>Penumpang 420</p> <p>Air Crew 29</p> <p>Station Manager 7</p> <p>Konsesionaler 27</p> <p>Cargo 4</p> <p>JENIS KELAMIN Pria : 55% Wanita : 45%</p> <p>PENDIDIKAN</p> <p>SD : 2%</p> <p>SMP : 4%</p> <p>SMA : 41%</p> <p>D3/S1 : 43%</p> <p>S2/S3 : 11 %</p>
* 5 skala likert	

SKOR ASQ	NAMA SURVEY : AIRPORT SERVICES QUALITY
4.85	<p align="center">PROFIL RESPONDEN</p> <p>TOTAL KESELURUHAN 1228</p> <p>JENIS KELAMIN</p> <p>Pria : 57%</p> <p>Wanita : 43%</p>
* 5 skala likert	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA SAMPAIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK MEMAJUKAN DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SAM RATULANGI MANADO

Hasil pengukuran CSI Bandar Udara pada tahun 2021 adalah 4, (Sangat Puas) dan meningkat pada sisi penumpang, konsesioner, cockpit, station manager dankargo. Perkembangan CSI 5 kelompok pelanggan ditunjukkan gambar berikut :

CUSTOMER SATISFACTION INDEX SAM RATULANGI AIRPORT (MDC), MANADO



CSI COMPONENT	PASSENGER	COCKPIT CREW	STATION MANAGER	CONCESSIONAIRE	CARGO	CSI
CSI 2016	4.15	3.74	4.53	4.30	4.48	4.19
CSI 2017	4.19	4.43	4.63	4.68	4.46	4.34
CSI 2018	4.50	4.46	4.79	4.77	4.75	4.58
CSI 2019	4.56	4.24	4.70	4.97	4.96	4.63
CSI 2020 (RECENT YEAR)	4.66	4.31	4.72	4.98	4.97	4.69

Weight : Passenger 60%, Cockpit Crew 10%, Station Manager 10%, Concessionaire 10%, Cargo 10%