

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGENDARA TERHADAP  
KINERJA JALAN TOL BALI MANDARA**

Laporan Tugas Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :

Mahendra Wisnu Kencana

NPM : 110213955



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
JANUARI 2017**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul:

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGENDARA TERHADAP KINERJA JALAN TOL BALI MANDARA

benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, gagasan dan data hasil penelitian maupun kutipan langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan, ide maupun gagasan orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil Plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Januari 2017

Yang membuat pernyataan



Mahendra Wisnu Kencana

NPM : 110213955

**PENGESAHAN**  
Laporan Tugas Akhir Sarjana Strata Satu  
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGENDARA TERHADAP  
KINERJA JALAN TOL BALI MANDARA**



Disahkan Oleh  
Ketua Program Studi Teknik Sipil

(Johanes Januar Sadjati, S.T., M.T.)

**PENGESAHAN PENGUJI**

Laporan Tugas Akhir  
**Analisis Tingkat Kepuasan Pengendara  
Terhadap Kinerja Jalan Tol Bali Mandara**



Mahendra Wisnu Kencana  
NPM : 110213955

Nama	:	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua	: Ir. T. Hendra Suryadharma, M.T.	20.01.2017	
Penguji I	: Benidiktus Susanto, S.T., M.T.	20.01.2017	
Penguji II	: J. Dwijoko Anusanto, Ir. M.T., Dr.	23.01.2017	

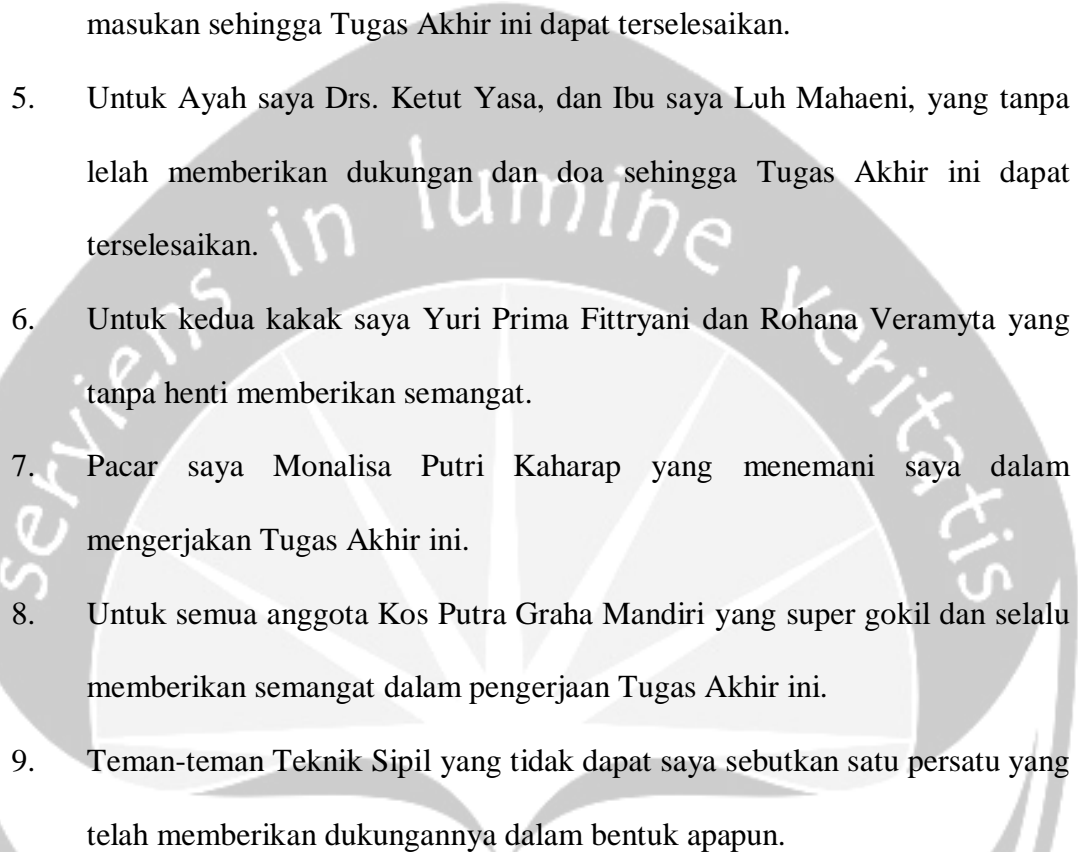
## KATA HANTAR

Segala puji dan syukur atas Asung Kertha Wara Nugraha Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah melimpahkan berkat dan anugrah – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGENDARA TERHADAP KINERJA JALAN TOL BALI MANDARA” disusun guna melengkapi syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan tinggi program Strata-1 (S-1) di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis berharap melalui Tugas Akhir ini semakin menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang Teknik Sipil baik oleh penulis maupun pihak lain.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis telah mendapat banyak bimbingan, bantuan, dan dorongan moral dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Johannes Januar Sudjati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Ir. Y. Lulie, M.T., selaku Ketua Koordinator Peminatan Program Studi Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

- 
4. Bapak Ir. Y. Hendra Suryadharma, M.T., selaku dosen pembimbing yang telah begitu sabar dan penuh pengertian memberikan pengarahan serta masukan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
  5. Untuk Ayah saya Drs. Ketut Yasa, dan Ibu saya Luh Mahaeni, yang tanpa lelah memberikan dukungan dan doa sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
  6. Untuk kedua kakak saya Yuri Prima Fittryani dan Rohana Veramyta yang tanpa henti memberikan semangat.
  7. Pacar saya Monalisa Putri Kaharap yang menemani saya dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
  8. Untuk semua anggota Kos Putra Graha Mandiri yang super gokil dan selalu memberikan semangat dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
  9. Teman-teman Teknik Sipil yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungannya dalam bentuk apapun.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu dengan hati terbuka penulis mengharap kritik dan masukan yang bersifat membangun.

Yogyakarta, Januari 2017

Mahendra Wisnu Kencana  
NPM : 110213955

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	iv
<b>KATA HANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>INTISARI</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Tugas Akhir .....	5
1.5 Manfaat Tugas Akhir .....	6
1.6 Keaslian Tugas Akhir .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1. Pengertian Kemacetan .....	8
2.2. Dampak Negatif Kemacetan .....	8
2.3. Pengertian Jalan Tol.....	9
2.4. Persyaratan Jalan Tol .....	10
2.5. Pelayanan Jalan Tol .....	11
2.6. Kualitas Pelayanan.....	12
2.7. Kepuasan Pelanggan .....	15
<b>BAB III LANDASAN TEORI</b> .....	18
3.1. Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol Menurut BPJT (Badan Pengatur Jalan Tol).....	18
3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	19
3.2.1. Uji Validitas .....	19
3.2.2. Uji Reliabilitas .....	20
3.3. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	23

<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	28
4.1. Tahap Persiapan.....	28
4.2. Lokasi Penelitian .....	28
4.3. Populasi.....	28
4.4. Sampel.....	28
4.5. Jenis Data .....	29
4.6. Teknik Pengumpulan Data.....	29
4.7. Alat Bantu Penelitian .....	31
4.8. Metode Analisis Data.....	31
4.9. Baglan Alir Penelitian.....	34
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	35
5.1. Pendahuluan .....	35
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	35
5.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Penilaian Tingkat Kenyataan.....	36
5.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Penilaian Tingkat Harapan .....	39
5.3. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	41
5.3.1. Nilai Rata-rata Pelayanan Tingkat Kepentingan/harapan ( <i>Importance</i> ) dan Tingkat Kenyataan ( <i>Performance</i> ) Pengguna Jalan Tol Bali Mandara .....	41
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	50
6.1. Kesimpulan.....	50
6.2. Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	53



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Penentuan skor dan nilai rerata tingkat kesesuaian antar kualitas kinerja dan kepentingan .....	25
Tabel 5.1.	Uji Validitas Penilaian Tingkat Kenyataan Pengguna Jalan Tol Bali Mandara .....	37
Tabel 5.2	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan Pengguna Jalan Tol Bali Mandara .....	39
Tabel 5.3.	Uji Validitas Penilaian Tingkat Harapan Pengguna Jalan Tol Bali Mandara .....	40
Tabel 5.4.	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Pengguna Jalan Tol Bali Mandara .....	41
Tabel 5.5.	Hasil Rata-rata Penilaian Tingkat Kenyataan dan Harapan Pengguna Jalan Tol Bali Mandara .....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Pulau Bali .....	3
Gambar 1.2 Foto Satelit Jalan Tol Bali Mandara.....	4
Gambar 1.3 Situasi Jalan Tol Bali Mandara .....	4
Gambar 3.1 Diagram Kartesius .....	27
Gambar 4.1 Penentu kualitas pelayanan Jalan Tol Bali Mandara.....	33
Gambar 4.2 Bagan Alir Metode Penelitian.....	34
Gambar 5.1. Important and Performance Matrix Kualitas Pelayanan Jalan Tol Bali Mandara .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Formulir Kuesioner
- Lampiran 2. Foto Lokasi Penelitian dan Pengambilan Data
- Lampiran 3. Data Penelitian
- Lampiran 4. Hasil Olah Data Penelitian



## INTISARI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGENDARA TERHADAP KINERJA JALAN TOL BALI MANDARA.** Mahendra Wisnu Kencana, NPM 11 02 13955 Tahun 2017, Bidang Keahlian Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Transportasi memegang peranan penting dalam mendukung kegiatan pariwisata. Bali yang merupakan salah satu ikon pariwisata di Indonesia sehingga banyak kunjungan wisatawan domestik dan internasional, hal tersebut mengakibatkan padatnya lalu lintas jalan di Bali khususnya pada kota Denpasar. Adanya masalah lalu lintas tersebut menjadikan jalan di Kota Denpasar banyak terjadi kemacetan. Untuk menanggulangi permasalahan tersebut Pemerintah Provinsi Bali memiliki gagasan untuk membangun jalan tol, sebagai akses alternatif menuju Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Jalan Tol Bali Mandara merupakan jalan tol pertama di Bali, dan juga jalan tol terapan pertama di Indonesia.

Penelitian ini menggunakan metode kuesioner untuk mengumpulkan Data yang diperlukan. Populasi dalam penelitian ini yaitu para pengendara yang melintasi Jalan Tol Bali Mandara dan sampel yang digunakan sebanyak 100 pengendara. Metode Analisis menggunakan analisis *Important Performance Analysis* (IPA).

Hasil analisis *Important Performance Analysis* diperoleh terdapat empat atribut yang dianggap paling penting oleh pengguna jalan, tapi pengguna jalan belum puas, atribut tersebut yaitu kerataan permukaan jalan tol, kecepatan transaksi, penanganan kendaraan mogok dan patroli kendaraan derek. Terdapat empat atribut yang dirasakan pengguna jalan sudah puas dengan kualitas pelayanan tol Bali Mandara, diantaranya adalah tidak ada lubang, kecepatan tempuh, penerangan, dan kelayakan tol. Terdapat empat atribut yang dirasakan pengguna jalan tidak penting atas kinerjanya yaitu kekesatan permukaan jalan tol, kapasitas gardu, pengamatan berkala, penanganan kecelakaan. Atribut-atribut yang dianggap kurang penting tapi dirasakan sangat baik kinerjanya oleh pengguna jalan adalah kelengkapan dan kejelasan rambu, kelengkapan dan kejelasan marka, pagar rumija.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Jalan Tol.