

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1. Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol Menurut BPJT (Badan Pengatur Jalan Tol)

Kondisi Jalan Tol

No	Indikator	Tolok Ukur
1	Kekesatan	$> 0,33 \mu\text{m}$
2	Kerataan	$\text{IRI} < 4 \text{ m/km}$
3	Lubang	100%

Kecepatan Tempuh Rerata

No	Indikator	Tolok Ukur
1	Kecepatan Tempuh Rata-rata	$> 1,80$ kali kecepatan non tol (jalan tol luar kota),
		$> 1,60$ kali kecepatan non tol (jalan tol dalam kota)

Aksesibilitas

No	Indikator	Tolok Ukur
1	Kecepatan Rerata Transaksi	Terbuka < 8 detik setiap kendaraan Tertutup gardu masuk < 7 detik setiap kendaraan Gardu keluar < 11 detik setiap kendaraan
2	Kapasitas Gardu Tol	< 450 kendaraan per jam Gardu

Mobilitas (Kecepatan Penanganan Hambatan Lalu Lintas)

No	Indikator	Tolok Ukur
1	Wilayah pengamatan/observasi patroli	30 menit per siklus pengamatan
2	Mulai informasi diterima sampai tempat kejadian	< 30 menit
3	Penanganan akibat kendaraan mogok	Melakukan penderekan ke Pintu Gerbang Tol Terdekat
4	Patroli kendaraan derek	30 menit per siklus per pengamatan

Keselamatan

No	Indikator	Tolok Ukur
1	Perambuan	Kelengkapan dan Kejelasan 100 %
2	Marka jalan	Jumlah 100 % dan Reflektifitas > 80 %
3	<i>Guide post</i> dan <i>reflector</i>	Jumlah 100 % dan Reflektifitas > 80 %
4	Patok KM	100%
5	Penerangan Jalan Umum	Lampu menyala 100 %
6	Pagar Rumija	Keberadaan 100 %
7	Penanganan Kecelakaan	Melakukan penderekan gratis sampai ke <i>pool</i> derek
8	Pengamanan dan Penegakan Hukum	Keberadaan Polisi Patroli Jalan Raya (PJR) yang siap panggil 24 jam

Sumber : BPJT, Kementrian PU dan Perumahan Rakyat (2014).

3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.2.1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper dan Schindler, dalam Zulganef, 2006).

Sedangkan menurut Sugiharto dan Sitinjak (2006), validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan

valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Dalam pengujian validitas terhadap kuesioner, dibedakan menjadi 2, yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor). Sedangkan Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor).

Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

3.2.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. Pengertian dari *reliability* (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran (Walizer, 1987). Sugiharto dan Situnjak

(2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Ghazali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel.

Reliabilitas, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas tidak sama dengan validitas. Artinya pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, tapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda.

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai rxx mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700 .

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right) \dots\dots\dots(3-1)$$

Keterangan :

- r₁₁ = reliabilitas yang dicari
- n = Jumlah item pertanyaan yang di uji
- $\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item
- σ_t^2 = vrians total

Jika nilai alpha > 0.7 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika alpha > 0.80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakannya apabila alpha > 0.90 maka reliabilitas sempurna. Jika alpha antara 0.70 – 0.90 maka reliabilitas tinggi. Jika alpha 0.50 – 0.70 maka reliabilitas moderat. Jika alpha < 0.50 maka reliabilitas rendah. Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

Untuk selanjutnya Uji validitas dan reliabilitas pada Tugas Akhir ini menggunakan bantuan software SPSS. *Statistical Package for the Social*

Sciences (SPSS) merupakan paket software statistika untuk analisis data. Program SPSS dibuat pertama kali tahun 1968 oleh Norman H. Nie bekerja sama dengan dua mahasiswa pasca sarjananya di *Stanford University* bernama C. Hadlai Hull dan Dale Bent. (Uyanto, 2009).

Seiring dengan waktu dan makin populernya program SPSS sekarang ini, maka penggunaan program SPSS dapat diaplikasikan pada semua bidang ilmu sehingga kepanjangan SPSS berubah menjadi *Statistical Product and Service Solutions*. (Nisfiannoor, 2009)

3.3. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dalam Supranto (2011) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang karena mudah diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerjanya. *Importance Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan merupakan metode analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk barang atau jasa (Supranto, 2011).

Importance Performance Analysis mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. *Importance Performance Analysis* dapat digunakan

untuk membandingkan kepentingan suatu faktor yang berkaitan dengan barang dan jasa, dengan pelaksanaannya atau tingkat kerjanya. Berdasarkan perbandingan tersebut, maka dapat ditentukan faktor mana yang sangat berpengaruh dan bagaimana tingkat pelaksanaannya atau tingkat kerjanya.

Pada penelitian ini langkah pertama yang akan dilakukan adalah mengidentifikasi fasilitas-fasilitas pada Jalan Tol Bali Mandara yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengendara, mengkaji tingkat kepuasan pengendara pada fasilitas yang ada agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengendara. Dari uraian yang telah disajikan dalam tinjauan pustaka, maka dalam penelitian ini beberapa landasan teori yang digunakan adalah :

- 1) kepuasan yang akan dianalisis adalah kepuasan yang dirasakan oleh para pengendara yang melintasi Jalan Tol Bali Mandara baik yang akan menuju maupun dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai,
- 2) dalam penelitian ini, untuk mengukur kepuasan pengendara yang akan menuju maupun dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai menggunakan beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan berdasarkan parameter analisisnya,
- 3) analisis yang digunakan adalah :
skala yang penilaian atas persepsi kinerja dan kepentingan pengukuran skala likert 5 tingkat, dengan maksud skala dan bobot sebagaimana yang ditemukan oleh Supranto (2011), yaitu :
 - a) jawaban sangat puas dan sangat penting diberi bobot 5,
 - b) jawaban puas dan penting diberi bobot 4,

- c) jawaban cukup puas dan cukup penting diberi bobot 3,
- d) jawaban kurang puas dan kurang penting diberi bobot 2,
- e) jawaban tidak puas dan tidak penting diberi bobot 1,

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kinerja dan hasil penilaian tingkat kepentingan pengguna jasa, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan ukuran prioritas peningkatan indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan penumpang, dan untuk lebih jelasnya mengenai skor serta kategori penilaiannya dapat dilihat pada Tabel 3.1 di bawah ini

Tabel 3.1 Penentuan skor dan nilai rerata tingkat kesesuaian antar kualitas kinerja dan kepentingan.

Variabel kualitas pelayanan	Skor penilaian	Keterangan
Tingkat Kinerja	1) 1,0-1,9	Tidak Puas (TP)
	2) 2,0-2,9	Kurang Puas (KP)
	3) 3,0-3,9	Cukup Puas (CP)
	4) 4,0-4,9	Puas (P)
	5) 5,0	Sangat Puas (SP)
Tingkat Harapan	1) 1,0-1,9	Tidak penting (TP)
	2) 2,0-2,9	Kurang Penting (KP)
	3) 3,0-3,9	Cukup Penting (CP)
	4) 4,0-4,9	Puas (P)
	5) 5,0	Sangat Penting (SP)

Sumber : Supranto, 2011

Dalam penelitian yang menggunakan *Importance Performance Analysis* ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh X dan Y, dimana sumbu mendatar (X) akan diisi oleh tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan/harapan. Untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan digunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_1}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_1}{n} \dots\dots\dots(3-2)$$

Keterangan :

\bar{X} = skor rerata tingkat kinerja

\bar{Y} = skor rerata tingkat kepentingan/harapan

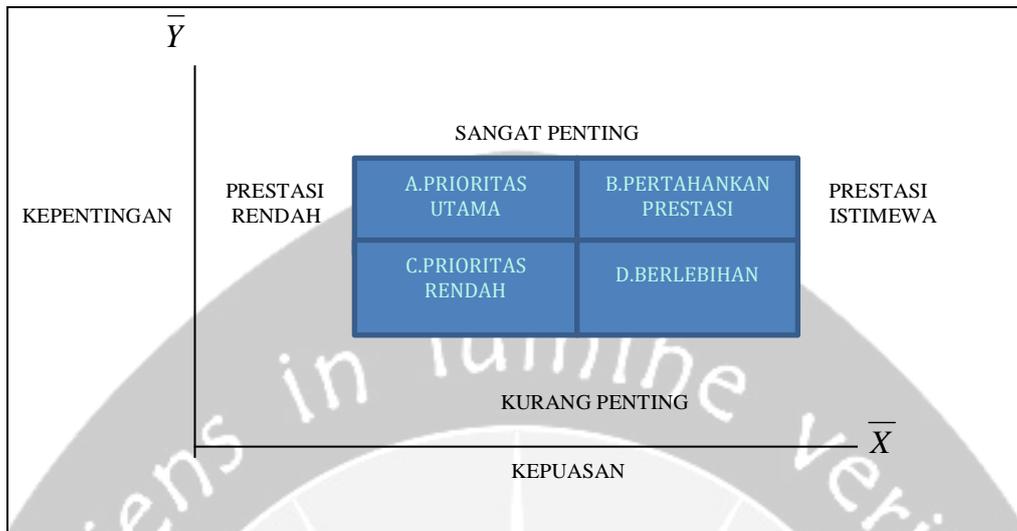
n = jumlah responden

Diagram kartesius merupakan sumbu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y). Setelah itu akan digambarkan diagram kartesius yang dimana X

merupakan rata-rata dari skor tingkat kinerja atau kepuasan pengendara dari

seluruh faktor dan Y adalah rata-rata dari tingkat kepentingan/harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengendara.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti Gambar 3.1



Gambar 3.1 Diagram Kartesius (Sumber Supranto, 2011)

Keterangan :

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan-perusahaan biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.