

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JALAN TOL BALI MANDARA**

Laporan Tugas Akhir

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :

Ni Ketut Yunda Aziz Suandewi

NPM : 170216846



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2021**

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa dengan sesungguhnya Tugas Akhir dengan judul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JALAN TOL BALI MANDARA

Bahwa benar merupakan hasil karya saya sendiri dan hasil dari diskusi saya dengan dosen penguji saya, bukan hasil dari plagiasi serta karya orang lain. Adapun ide, gagasan serta hasil penelitian dan kutipan langsung ataupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan, ide maupun gagasan orang lain dicantumkan tertulis pada Tugas Akhir ini. Jika terbukti penelitian ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang sudah saya terima dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Bali, Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Ni Ketut Yunda Aziz Suandewi

NPM : 170216846

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir Sarjana Strata Satu

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JALAN TOL BALI MANDARA

Oleh :

Ni Ketut Yunda Aziz Suandewi

NPM : 170216846

Telah disetujui oleh dosen pembimbing :

Yogyakarta, Juli 2021

Pembimbing



(Imam Basuki, Ir., M.T., Dr.)

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Teknik Sipil



(Ir. AY. Harijanto Setiawan, M.Eng., Ph.D.)

PENGESAHAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JALAN TOL BALI MANDARA


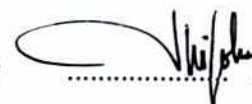



Oleh :

Ni Ketut Yunda Aziz Suandewi

NPM : 170216846

Telah diuji dan disetujui oleh :

| | Nama | Tanggal | Tanda Tangan |
|------------|---|------------|---|
| Ketua | : Imam Basuki, Ir., M.T., Dr. | |  |
| Sekretaris | : J. Dwijoko Anusanto, Ir., M.T., Dr | |  10-8-2021 |
| Anggota | : AM. Ade Lisanto, Ir., M.Eng., Dr. Prof. | 10/08/2021 |  |

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur saya Panjatkan Kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena dengan karunia-Nya peneliti dapat menuntaskan Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JALAN TOL BALI MANDARA” yang disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan gelar Sarjana Pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan segala masukan dan saran dalam bentuk revisi demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis banyak diberikan bimbingan, semangat, serta uluran tangan moral dari banyak pihak. Maka dari itu penulis pada kesempatan ini ingin menyampaikan rasa Terimakasih khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Eng. Luky Handoko, S.T., M. Eng., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Ir. AY. Harijanto Setiawan, M. Eng., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Dinar Gumilang Jati, S.T., M. Eng., selaku koordinator Tugas Akhir.
4. Bapak Imam Basuki, Ir., M.T., Dr. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia begitu sabar dan penuh dedikasi membantu sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

5. Ibu, Bapak, Nenek, Kakek, tante (Ana), dan seluruh keluarga besar yang senantiasa selalu memberi dukungan dan Doa selama penulis menempuh pendidikan sampai dengan penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
6. Kakak (Rosta), Ipar (Dian), dan Ponakan (Ines dan Kinan) yang senantiasa memberikan dukungan serta semangat.
7. Pacar (Krisna) yang menemani dan selalu memberi semangat dalam pengerjaan Tugas Akhir ini sampai dengan selesai.
8. Sahabat terbaik saya (Ela), Bahagia (Sonia, Devi, Adi, Enal, Andhika, Yudha), Sambisari Squad (Vero, Ellen, Rizky, Rikard) yang tanpa henti memberikan semangat.
9. Teman-teman Teknik Sipil yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberi dorongan dalam bentuk apapun.

Akhirnya dengan hati tulus dan ikhlas penulis dapat memanjatkan Doa Kepada Tuhan Yang Maha Esa agar segala kebaikan Bapak/Ibu dan semua rekan-rekan dapat menjadi berkat bagi rekan sekalian.

Bali, Juli 2021
Peneliti

Ni ketut Yunda Aziz Suandewi

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| INTISARI | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3 Batasan Masalah | 3 |
| 1.4 Tujuan Tugas Akhir | 4 |
| 1.5 Manfaat Tugas Akhir | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| 2.1 Pengertian Kemacetan | 5 |
| 2.2 Dampak kemacetan..... | 5 |
| 2.3 Pengertian Jalan Tol..... | 6 |
| 2.4 Persyaratan Jalan Tol | 7 |
| 2.5 Kualitas Pelayanan..... | 8 |
| 2.6 Kepuasan Pelanggan | 10 |
| BAB III LANDASAAAN TEORI | 12 |
| 3.1 Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol Menurut BPJT..... | 12 |
| 3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas | 12 |
| 3.2.1 Uji Validitas | 12 |
| 3.2.2 Uji Reliabilitas | 14 |
| 3.3 Importance Performance Analysis (IPA) | 15 |

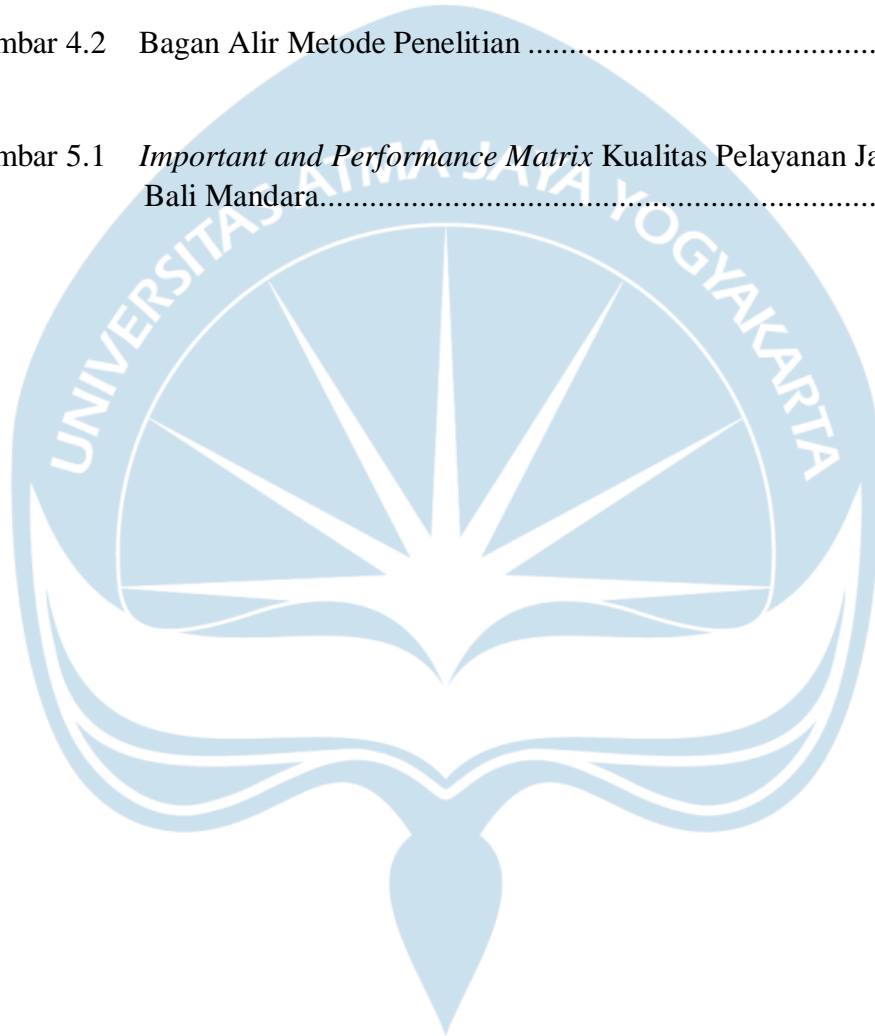
| | |
|---|-----------|
| BAB IV METODELOGI PENELITIAN | 20 |
| 4.1 Tahap Persiapan..... | 20 |
| 4.2 Lokasi Penelitian | 20 |
| 4.3 Populasi..... | 20 |
| 4.4 Sampel..... | 20 |
| 4.5 Jenis Data | 21 |
| 4.6 Teknik Pengumpulan Data..... | 22 |
| 4.7 Alat Bantu Penelitian..... | 24 |
| 4.8 Metode Analisis Data..... | 24 |
| 4.9 Bagan Alir Penelitian..... | 25 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 26 |
| 5.1 Pendahuluan | 26 |
| 5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas | 26 |
| 5.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Penilaian Tingkat Kenyataan..... | 27 |
| 5.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Penilaian Tingkat Harapan..... | 31 |
| 5.3 Analisis Importance Performance Analysis (IPA) | 35 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | 39 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 39 |
| 6.2 Saran | 39 |
| DAFTAR PUSTAKA | 40 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|---|
| Tabel 5.1. | Data 30 responden tingkat kenyataan untuk uji Validitas. | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 5.2. | Uji Validitas Penilaian Tingkat Kenyataan Pengguna Jalan Tol Bali Mandara..... | 29 |
| Tabel 5.3. | Data 30 responden tingkat harapan untuk uji Validitas..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 5.4. | Uji Validitas Penilaian Tingkat Harapan Pengguna Jalan Tol Bali Mandara..... | 33 |
| Tabel 5.5 | Hasil Rata-rata Penilaian Tingkat Kenyataan dan Harapan Pengguna Jalan Tol Bali Mandara | 35 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 3.1 | Diagram Kartesius | 18 |
| Gambar 4.2 | Bagan Alir Metode Penelitian | 25 |
| Gambar 5.1 | <i>Important and Performance Matrix</i> Kualitas Pelayanan Jalan Tol Bali Mandara..... | 36 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Formulir kuesioner
- Lampiran 2. Foto Lokasi Penelitian
- Lampiran 3. Data Penelitian
- Lampiran 4. Hasil Olah Data Penelitian



INTISARI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JALAN TOL BALI MANDARA. Ni Ketut Yunda Aziz Suandewi, NPM 170216846, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang memiliki daya tarik yang sangat kuat baik dari sektor bisnis maupun pariwisata. Maka dari itu tingkat pergerakan pengusaha, wisatawan, maupun warga yang datang ke Bali cukup padat. Kejadian ini mengakibatkan kepadatan lalu lintas pada ruas jalan sehingga mengakibatkan kemacetan pada kota di Bali khususnya kota Denpasar. Untuk itu pemerintahan Provinsi Bali mengatasi hal tersebut dengan membangun jalan bebas hambatan/Jalan Tol yang menghubungkan Kota Denpasar/Pelabuhan benoa-Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Nusa Dua sebagai alternatif.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna Jalan Tol Bali Mandara serta sampel yang digunakan yaitu minimal 100 responden, angka tersebut dicari dengan rumus slovin. Metode analisis yang digunakan adalah analisis Important Performance Analysis (IPA).

Hasil dari metode analisis Important Performance Analysis (IPA) yang dihasilkan ialah terdapat tiga atribut yang dianggap memuaskan pelanggan dan wajib untuk dipertahankan yaitu kelengkapan & kejelasan rambu, kelengkapan & kejelasan marka, dan pagar rumija. Serta terdapat dua atribut yang dianggap kurang memuaskan yaitu kecepatan tempuh dan kecepatan transaksi. Sehingga dapat dikatakan pengendara merasa cukup puas dengan tingkat pelayanan Jalan Tol Bali Mandara.

Kata Kunci : Jalan Tol, Pelayanan, Kepuasan.

