

BAB III

LANDASAN TEORI

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

Sumber : BPJT, Kementrian PU dan Perumahan Rakyat

No.	Indikator	Tolak 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)
2.	Kecepatan Rata-Rata Transaksi	Terbuka < 8 detik setiap kendaraan Tertutup gardu masuk < 7 detik setiap kendaraan gardu keluar < 11 detik setiap kendaraan
3.	Perambuan	Kelengkapan dan kejelasan 100%
4.	Marka Jalan	Jumlah 100 % dan reflektifitas > 80%
5.	Pagar rumija	Keberadaan 100%

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.2.1 Uji Validitas

Validitas berdasar dari kata *Validity* yang memiliki arti sejauh mana kecermatan serta keakuratan suatu alat ukur dalam melaksanakan fungsi ukurannya. Dalam penelitian Validitas mengutarakan derajat ketepatan alat ukur penelitian atas apa isi sebenarnya yang diukur. Suatu uji dapat dikatakan memiliki Validitas yang tinggi dapat ditentukan jika uji tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau dapat memberikan hasil ukur yang tepat sesuai dengan tujuan dikenakannya tes tersebut.

Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas lemah jika tes tersebut menghasilkan data yang tidak signifikan dengan tujuan diadakannya pengukuran.

Pandangan lain dari maksud validitas adalah suatu perspektif ketelitian pengukuran. Alat ukur yang valid dapat memberikan hasil pengukuran secara tepat dan akurat, dan juga memiliki ketelitian yang tinggi. Arti kecermatan dalam hal ini yaitu dapat mengetahui perbedaan-perbedaan yang besar bahkan yang paling kecil sekalipun yang ada pada atribut yang diukur.

Terdapat dua jenis Validitas terhadap kuesioner, yaitu validitas item serta validitas faktor. Validitas item dilihat karena adanya dukungan ataupun korelasi terhadap item total, cara perhitungannya dilaksanakan dengan mengkorelasikan antara skor total item dengan skor item. Jika terdapat dua atau lebih faktor yang artinya pengujian validitas item dihitung dengan mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor lalu dilanjutkan dengan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (jumlah dari beberapa faktor). Sedangkan pengukuran Validitas faktor dilakukan jika item yang disusun terdapat lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan faktor yang lain terdapat kesamaan) pengukuran validitas faktor dilaksanakan dengan mengkorelasikan antara skor faktor (jumlah item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total seluruh faktor).

Dari hasil perhitungan akan didapat suatu koefisien korelasi yang akan dipergunakan sebagai pengukur tingkat validitas suatu item serta untuk menentukan apakah suatu atribut tersebut layak digunakan atau tidak. Dalam menentukan kelayakan item tersebut umumnya dilakukan uji signifikan koefisien korelasi pada

taraf signifikan 0,05 yang dimaksud adalah suatu item dapat dikatakan valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

3.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah terjemahan dari kata Reliability. Pengukuran yang dapat dikatakan sebagai pengukuran yang reliabel adalah pengukuran yang mempunyai reliabilitas tinggi. Terdapat berbagai makna reliabilitas, namun ide pokok yang ada pada konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu maka angket dapat dikatakan reliabel.

Tujuan dari adanya uji reliabilitas ini guna mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat dipercaya dan tetap konsisten jika pengukuran dilakukan berulang. Pengujian reliabilitas dengan metode Alpha Cronbach's. Dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{ac} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{ac} = koefisien reliabilitas alpha cronbach

k = banyak butir/item pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah/total varians per-butir/item pertanyaan

σ_t^2 = jumlah atau total varians

Uji dilakukan pada taraf signifikan σ sebesar 0,05. Menurut Nunnaly (1994) dalam Ghazali (2011:48), bila nilai Cronbach's Alpha > 0,70 maka instrumen dapat dikatakan reliabel.

3.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Martilla dan James (1977) merupakan orang yang pertama mengenalkan metode Importance Performance Analysis dalam Supranto (2011) yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. Karena tampilan hasil analisa IPA yang memudahkan usulan perbaikan analisisnya serta mudah diterapkan maka IPA dapat dimengerti secara umum dan dipegunakan pada beragam aspek. *Importance Performance Analysis* merupakan metode analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk barang atau jasa (Supranto,2011).

Fungsi utama *Importance Performance Analysis* adalah sebagai penampil informasi terkait faktor-faktor pelayanan dianggap pelanggan sangat mempengaruhi kepuasan serta loyalitas konsumen, serta faktor-faktor pelayanan yang perlu diperbaiki karena keadaan pada fasilitas belum dianggap memuaskan. *Importance Performance Analysis* dapat digunakan untuk menentukan faktor yang mana sangat berpengaruh dalam tingkat pelaksanaan ataupun tingkat kinerja dibandingkan dengan kepentingan suatu faktor yang berhubungan dengan fasilitas jasa, terhadap kenyataan dilapangan atau tingkat kenyataannya.

Langkah pertama pada penelitian ini adalah mengidentifikasi fasilitas-fasilitas pada Jalan Tol Bali Mandara yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengendara, lalu meninjau tingkat kepuasan pengendara terhadap fasilitas yang ada agar dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi. Terdapat beberapa landasan teori yang digunakan pada penelitian ini, dari deskripsi yang telah disampaikan dalam tinjauan pustaka :

- 1) Kepuasan yang akan diteliti merupakan kepuasan yang akan diperoleh oleh para pengguna Jalan Tol Bali Mandara,
- 2) Digunakan beberapa Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan menurut parameter analisisnya untuk mengukur kepuasan pengendara Jalan Tol Bali mandara.
- 3) Digunakan analisis sebagai berikut :
Digunakan penilaian skala atas persepsi kinerja serta kepentingan pengukuran skala 5 tingkat, dimana menurut Supranto (2011) skala serta bobot yang dimaksud adalah berikut :
 - a) Sangat puas dan Sangat penting diberi bobot5,
 - b) Puas dan Penting diberi bobot4,25
 - c) Cukup puas dan Cukup penting diberi bobot3,
 - d) Kurang puas dan Kurang penting diberi bobot2,
 - e) Tidak puas dan Tidak penting diberi bobot1,

Dari hasil penilaian akan dihasilkan dua tingkat yaitu tingkat kesetaraan antara tingkat kenyataan serta tingkat harapan. Digunakan tingkat kesesuaian ini untuk membuktikan ukuran prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengendara yang menggunakan akses Jalan Tol Bali Mandara, berikut merupakan penjelasan mengenai skor serta kategori penilainnya pada tabel 3.1

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

Sumber : Supranto, 2011

Variabel kualitas prlayanan	Skor penilaian	Keterangan
Tingkat Kenyataan	1. 1,0-1,9	Tidak Puas
	2. 2,0-2,9	Kurang Puas
	3. 3,0-3,9	Cukup Puas
	4. 4,0-4,9	Puas
	5. 5,0	Sangat Puas
Tingkat Harapan	1. 1,0-1,9	Tidak Puas
	2. 2,0-2,9	Kurang Puas
	3. 3,0-3,9	Cukup Puas
	4. 4,0-4,9	Puas
	5. 5,0	Sangat Puas

Pada penelitian yang menggunakan metode *importance Performance Analysis* terdapat dua variable yang dilambangkan oleh X dan Y, dimana sumbu (Y) tegak diisi oleh skor tingkat kepentingan/harapan, sedangkan sumbu (X) mendatar akan diisi oleh tingkat kinerja. Setiap nilai faktor yang mempengaruhi kepuasan digunakan rumus :

Keterangan :

\bar{X} = skor rerata tingkat kenyataan

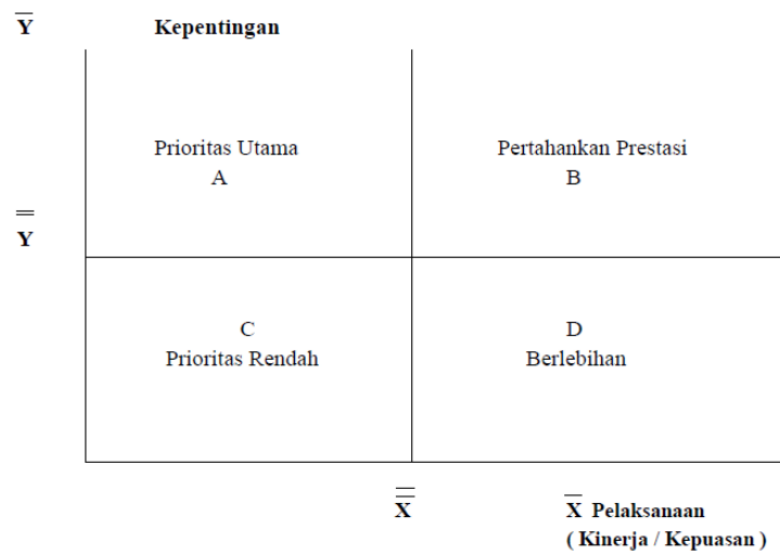
\bar{Y} = skor rerata tingkat harapan

n = jumlah responden

Diagram kartesius merupakan diagram yang dibatasi dengan dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada sumbu X dan Y sehingga membentuk empat bagian. Dimana pada penelitian ini gambaran diagram kartesius yaitu pada sumbu

X merupakan rata-rata dari skor tingkat kinerja atau kepuasan pengendara dari seluruh faktor sedangkan pada sumbu Y adalah rata-rata dari tingkat kepentingan/harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengendara. Setelah itu langkah selanjutnya adalah menjabarkan dan membagi tingkat unsur-unsur menjadi empat bagian kuadran pada diagram kartesius seperti pada gambar 3.1

Gambar 3.1 Diagram Kartesius



Keterangan :

- A. Menunjukkan bahwa item termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun perusahaan belum memberika pelayann sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/tidak puas.

- B. Menunjukkan pelayanan yang telah sukses dilaksanakan pihak perusahaan, maka patut untuk dipertahankan. Maka dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan faktor atau atribut termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap kurang penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen, pelayanan oleh perusahaan biasa saja. Dianggap tidak begitu penting dan tidak begitumemuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi konsumen tidak begitu penting, tetapi pelayanannya melebihi ekspektasi. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

