

09/SKRIPSI/S.Tr-JT/2024

SKRIPSI

**Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Jalan
Tol Menggunakan Metode IPA**



**Disusun untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan Program D-IV
Politeknik Negeri Jakarta**

Disusun Oleh :

Rizka Amanah
NIM 2001413024

Pembimbing :

Eva Azhra Latifa, S.T., M.T
NIP 19620507 198603 2 003

**PROGRAM STUDI D-IV TEKNIK PERANCANGAN JALAN
DAN JEMBATAN
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir berjudul :

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan

Jalan Tol Menggunakan Metode IPA

yang disusun oleh **Rizka Amanah (NIM 2001413024)** telah disetujui dosen pembimbing untuk dipertahankan dalam **Sidang Tugas Akhir Tahap I**

Pembimbing 1

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eva Azhra Latifa', written in a cursive style.

Eva Azhra Latifa, S.T., M.T.

NIP 19620507 198603 2 003




HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul :

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan

Jalan Tol Menggunakan Metode IPA

yang disusun oleh **Rizka Amanah (NIM 2001413024)** telah dipertahankan dalam **Sidang Tugas Akhir I** di depan Tim Penguji pada hari Selasa, 16 Juli 2024

Jabatan	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Maya Fricilia, S.T., M.T 199005182022032007	
Anggota	Eko Wiyono, Drs., S.T., M.Eng 19612281986031003	
Anggota	Zainal Nur Arifin, Dipl.-Ing. HTL, M.T., Dr.Sc 196308091992011001	

Mengetahui

Ketua Jurusan Teknik Sipil

Politeknik Negeri Jakarta



Dr. Dyah Nurwidyaningrum, S.T., M.M., M.Ars.

NIP 197407061999032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORSINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Rizka Amanah
NIM : 2001413024
Prodi : D4 TPJJ – Konsentrasi Jalan Tol
Alamat E – mail : rizka.amanah@mhs.w.pnj.ac.id
Judul Naskah : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan
Jalan Tol Menggunakan Metode IPA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tulisan yang saya sertakan dalam Tugas Akhir Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta Tahun Akademik 2023/2024 adalah benar – benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan karya orang lain dan belum pernah diikuti dalam segala bentuk kegiatan akademis/perlombaan.

Apabila di kemudian hari ternyata tulisan/naskah saya tidak sesuai dengan pernyataan ini secara otomatis tulisan/naskah saya dianggap gugur dan bersedia menerima sanksi yang ada. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Juni 2024

Yang Menyatakan

Rizka Amanah



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan berbagai nikmat, Rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Jalan Tol Menggunakan Metode IPA**”. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan Program Studi Perencanaan Jalan dan Jembatan Konsentrasi Jalan Tol, Politeknik Negeri Jakarta. Selama perkuliahan sampai penyusunan skripsi penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan bantuan baik secara bimbingan, moral, dan atau material tentu sangat sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua saya dan keluarga yang telah memberi dorongan motivasi, baik secara moril maupun materil kepada penulis sehingga memberikan semangat dalam melaksanakan segala kegiatan perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini
2. Ibu Eva Azhra Latifa, S.T., M.T selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan, semangat, serta arahan yang positif dalam penyusunan skripsi ini;
3. Ibu Dr. Dyah Nurwidyaningrum, S.T., M.M., M.Ars selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan pelaksanaan dan penyusunan tugas akhir ini;
4. Bapak Nuzul Barkah Prihutomo S.T., M.T selaku Kepala Program Studi D4 Perancangan Jalan dan Jembatan yang dengan sabar memberikan bimbingan, semangat, serta arahan yang positif dalam penyusunan skripsi ini;
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Program Studi D4 Perancangan Jalan dan Jembatan Konsentrasi Jalan Tol, Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak ilmu, bimbingan serta dukungan selama masa perkuliahan hingga pada proses penyusunan Skripsi;
6. JT 20 dan teman-teman angkatan saya yang senantiasa medampingi, memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis selama proses perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini;
7. Indy Rose Adha yang selalu menemani, menyemangati, menghibur dan memberikan segala dukungan dalam berbagai bentuk selama penulisan skripsi ini berlangsung;

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Safira Nurhasanah yang selalu mendengarkan dan berbagi cerita, pendengar keluh kesah, dan penasihat yang baik;
9. Sahabat dan teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas doa dan dukungan kalian;
10. Terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri karena telah bertahan dan terus berjuang hingga saat ini serta mampu menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan yang harus disempurnakan dari proposal skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati saya mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan meningkatkan kualitas dari skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kepentingan ilmu di masa depan.

Jakarta, 20 Juni 2024

Rizka Amanah
(2001413024)



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
LEMBAR PERNYATAAN ORSINALITAS KARYA	III
ABSTRAK	IV
ABSTRACT	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR GAMBAR	XI
DAFTAR TABEL	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	3
1.6 Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pendahuluan	6
2.2 Penelitian Terdahulu	6
2.3 Jalan Tol	8
2.4 Persyaratan Jalan Tol	8
2.5 Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol	9

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.6 Kualitas Pelayanan	11
2.7 Kepuasan Pelanggan	11
2.8 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Lokasi Penelitian	14
3.2 Tahapan Penelitian	15
3.3 Perumusan Masalah	16
3.4 Survei Litelatur	16
3.5 Tinjauan Pustaka	16
3.6 Pengumpulan Data Primer	16
3.6.1 Formulir Kuesioner	16
3.6.2 Penentuan Jumlah Sampel	19
3.7 Pengolahan dan Analisis Data	20
3.7.1 Uji Validitas	20
3.7.2 Uji Reliabilitas	21
3.8 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	21
3.8.1 Pembobotan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) dan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	21
3.8.2 Menghitung Nilai Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	22
3.8.3 Diagram Kartesius IPA	23
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Hasil Penelitian	26
4.1.1 Karakteristik Responden	26
4.1.2 Aspek Pengguna	28



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.1.3 Analisis Respon Pengguna.....	30
4.2 Hasil Pengujian	35
4.2.1 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	35
4.2.2 Analisis Tingkat Kesesuaian dan Importance Performance.....	41
4.3 Alternatif Solusi	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	55





DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius IPA	12
Gambar 3.1 Peta Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ)	14
Gambar 3.2 Kepadatan Lalu Lintas pada Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ)	14
Gambar 3.3 Bagan Alir Penelitian	15
Gambar 3.4 Diagram Kartesius IPA	25
Gambar 4.1 Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	26
Gambar 4.2 Frekuensi Responden berdasarkan Usia	27
Gambar 4.3 Frekuensi Responden erdasarkan Pendidikan Akhir	27
Gambar 4.4 Frekuensi Responden berdasarkan Penghasilan	28
Gambar 4.5 Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Penggunaan Layanan Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ)	29
Gambar 4.6 Frekuensi Responden berdasarkan Tujuan Perjalanan	29
Gambar 4.7 Hasil Diagram Kartesius IPA	43

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol	9
Tabel 3.1 Pertanyaan Kuesioner	17
Tabel 3.2 Skala Nilai Penelitian.....	22
Tabel 4.1 Penilaian Responden berdasarkan Tingkat Kinerja Terhadap Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ).....	30
Tabel 4.2 Penilaian Responden berdasarkan Tingkat Kepentingan Terhadap Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan	32
Tabel 4.3 Uji Validitas Tingkat Kinerja Terhadap Nilai Signifikansi	35
Tabel 4.4 Uji Validitas Tingkat Kepentingan Terhadap Nilai Signifikansi.....	36
Tabel 4.5 Uji Validitas Tingkat Kinerja Terhadap Nilai Rhitung dan Rtabel	36
Tabel 4.6 Uji Validitas Tingkat Kepentingan Terhadap Nilai Rhitung dan Rtabel	39
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	36
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	37
Tabel 4.9 Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan.....	41

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah membangun sebuah jalan Tol untuk menyediakan infrastruktur jalan menjadi lebih baik untuk pengguna jalan yang membayar tarif tol, dengan melibatkan operator baik swasta maupun negeri. Ketika melakukan pengelolaan jalan Tol, Badan Usaha Jalan Tol (BUJT) mempunyai tanggungan untuk menyediakan layanan yang bermutu, terutama kepada pengguna. Kualitas dalam pelayanan menjadi kunci untuk menambah rasa puas pengguna jalan tol, yang dapat diukur dari respons positif yang diberikan oleh mereka terhadap layanan yang diberikan oleh BUJT.

Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ) mulai dibuka untuk umum pada 17 Januari 2021 dengan perjanjian konsesi yang berlaku selama 45 tahun. Dengan panjang 36,84 kilometer, jalan tol yang menghubungkan simpang Cikunir hingga Karawang Barat ini menjadi Jalan Layang terpanjang di Indonesia. Selama tahap konstruksi, jalur yang menghubungkan Jakarta dengan Bekasi dan Cikarang, yang dikenal sebagai jalur kolektor, dipisahkan dari jalur ekspres yang dirancang untuk perjalanan jarak jauh menuju kota-kota besar seperti Cirebon, Bandung, Semarang, dan Surabaya. (Badan Pengatur Jalan Tol, 2023).

Pada hari Kamis, tanggal 19 Oktober 2023, sebuah insiden terjadi di Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ) menuju Cikampek, yang menyebabkan pecah ban pada 21 mobil. PT Jasamarga Jalan Layang Cikampek (JJC), pengelola ruas tol MBZ, mengonfirmasi bahwa insiden tersebut disebabkan oleh material besi yang tertancap pada sambungan girder di Km 18+400. Kejadian ini baru diketahui setelah 21 mobil mengalami pecah ban.

Sebagai contoh kasus lain, pada hari Sabtu, tanggal 4 Mei 2024, sebuah kecelakaan terjadi di KM 11 Ruas Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ). Sebuah mobil pikap yang membawa kambing mengalami kecelakaan saat bergerak dari Cikampek menuju Jakarta di lajur pertama. Desti Anggraeni, GM Operasi dan Pemeliharaan PT Jasa Marga Jalan Layang Cikampek, menyatakan bahwa mobil tersebut mengalami pecah ban di bagian kiri belakang, menyebabkan kendaraan tersebut oleng ke kiri dan berputar menghadap Cikampek di bahu jalan. Kendaraan itu



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kemudian dapat kembali ke posisi semula, menghadap ke arah Timur di bahu jalan (Liputan6, 2024).

Beberapa kasus permasalahan kualitas pelayanan pada Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ) diatas, maka perlu dilakukannya penelitian ini agar didapatkan alternatif solusi karena mengingat pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemenuhan kepuasan pengguna demi menjamin kelancaran, kenyamanan dan keselamatan lalu lintas. Kualitas pelayanan yang akan diukur dapat diambil dari acuan yang ada pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri PUPR Nomor 16/PRT/M/2014. Penelitian ini dilakukan pada ruas Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ) dengan menggunakan data primer berupa hasil kuesioer, dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Jalan Tol Menggunakan Metode IPA”**

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan rincian permasalahan pada latar belakang, maka rumusannya meliputi:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ) terhadap kualitas pelayanan dengan melakukan pengujian validitas dan realibilitas memakai bantuan perangkat lunak SPSS dan melakukan pengujian IPA.
2. Kepuasan pengguna yg di anggap penting dalam kualitas pelayanan Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ).
3. Bagaimana alternatif solusi untuk meningkatkan pelayanan pada Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ).

1.3 Tujuan Penelitian

Atas dasar perumusan permasalahan yang telah dijabarkan, penelitian dilakukan dengan tujuan:

1. Menganalisis kepuasan pengguna terhadap atribut-atribut kualitas pelayanan dari Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ) dengan melakukan pengujian validitas dan realibilitas memakai bantuan perangkat lunak SPSS dan melakukan pengujian IPA.
2. Menganalisis atribut-atribut kualitas pelayanan yang dianggap paling krusial dalam mempengaruhi kepuasan pengguna Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ).



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Menganalisis alternatif solusi guna meningkatkan mutu pelayanan di Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ).

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini meliputi:

1. Manfaat dari penelitian ini diharapkan akan dapat dirasakan masyarakat/pengguna bilamana alternatif solusi yang disarankan dapat diterapkan oleh BUJT terkait untuk meningkatkan pelayanan, keamanan, dan kenyamanan.
2. Hasil yang didapat dari penelitian ini bisa menambah pengetahuan, wawasan, serta dapat digunakan menjadi sumber referensi bagi masyarakat akademis mengenai tingkat kepuasan para pengguna jalan tol dengan penggunaan metode IPA khususnya pada Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ).
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk pihak perusahaan selaku pengelola Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ) untuk mendalami beberapa tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna dari kualitas pelayanan serta menjadi panutan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan jalan tol.

1.5 Batasan Masalah

Guna merincikan kembali ruang lingkup serta mempermudah masalah ini terselesaikan, maka dilakukan pembatasan masalah yang meliputi:

1. Memfokuskan perbandingan pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.
2. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner, kepada para pengguna Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ).
3. Metode yang digunakan untuk mengolah data yaitu dengan melakukan pengujian validitas dan realibilitas menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS dan melakukan pengujian IPA.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan, yakni:

Bab I : Pendahuluan

Bagian ini menguraikan secara umum mengenai latar belakang penelitian, dengan menyoroti isu-isu penting yang menjadi objek analisis, khususnya terkait



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dengan tingkat kepuasan para pengguna Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ). Serta, pembahasan meliputi identifikasi masalah yang menjadi fokus penelitian, perumusan tujuan yang ingin dicapai, serta manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian. Selain itu, bab ini juga memberikan penjelasan mengenai struktur penulisan skripsi secara keseluruhan, membantu pembaca memahami bagaimana penelitian ini diatur dan diorganisasikan dari awal hingga akhir.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bagian ini menjelaskan tentang landasan teori yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, serta mengulas berbagai studi terdahulu yang berkaitan dengan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol. Pembahasan dalam bagian ini juga mencakup topik-topik relevan yang berkaitan dengan isu utama yang menjadi objek penelitian, yaitu tingkat kepuasan pengguna di Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ). Dengan demikian, bagian ini berfungsi sebagai kerangka teoretis yang memberikan dasar bagi analisis dan penilaian masalah yang diangkat dalam penelitian ini, serta menunjukkan bagaimana penelitian ini didukung oleh literatur yang ada.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bagian ini memberikan penjelasan mendetail mengenai metodologi yang digunakan dalam penelitian, dimulai dengan diagram alir yang menggambarkan setiap tahapan proses penelitian secara sistematis. Lokasi penelitian difokuskan pada Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ), dengan pengumpulan data dilakukan terutama melalui kuesioner yang dirancang untuk mengumpulkan informasi yang relevan dari para pengguna. Setelah data dikumpulkan, langkah-langkah pemrosesan data diuraikan, diikuti oleh metode analisis yang diterapkan untuk mengevaluasi hasil yang diperoleh.

Bab IV : Data dan Pembahasan

Bagian ini berisi data primer yang didapat melalui penyebaran kuesioner para pengguna ruas Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ) berupa data yang akan diolah serta data pendukung lainnya untuk mendukung perhitungan dan pembahasan mengenai pengujian validitas dan realibilitas menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS dan melakukan perhitungan dengan metode IPA.



Bab V : Kesimpulan dan Saran

Bagian ini terdiri dari beberapa hal dari kesimpulan hasil analisa kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan pada penelitian di Ruas Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ), diikuti saran yang dapat dijadikan sebagai solusi untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan saran yang berguna bagi peneliti atau pengembang selanjutnya.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Menurut analisis yang dilakukan menggunakan metode IPA, tingkat kesesuaian yang diperoleh dari responden ialah 92,05%. Angka ini menunjukkan bahwa kinerja Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ) dalam hal 30 atribut kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna belum sepenuhnya memuaskan. Dengan tingkat kesesuaian tersebut, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa area yang perlu diperbaiki agar kinerja layanan lebih memenuhi harapan pengguna.
2. Dalam analisis tingkat kinerja, atribut yang mendapatkan skor rata-rata tertinggi adalah adanya rambu-rambu yang jelas sebelum memasuki tikungan, yang memberikan rasa aman kepada pengguna dengan skor 4,77. Sebaliknya, atribut yang dinilai kurang memadai adalah permukaan jalan tol nyaman saat dilintasi (jalan dianggap rata dan tidak bergelombang sehingga kecepatan tidak berkurang) dengan skor rata-rata terendah 3,02. Dari analisis tingkat kepentingan, atribut yang dianggap paling penting adalah adanya pagar pengaman jalan yang tersedia dan terlihat jelas, dengan skor rata-rata 4,36. Sedangkan atribut yang dianggap kurang penting adalah sikap petugas yang ramah dan sopan saat bertugas, dengan skor rata-rata 3,94.
3. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan atribut kualitas pelayanan terkhusus yang berada pada kuadran I (Prioritas Utama) yaitu:
 - a. Permukaan jalan tol kurang nyaman saat dilintasi (jalan dianggap tidak rata dan bergelombang sehingga kecepatan berkurang). Upaya yang dapat dilakukan seperti Pemeriksaan dan Pemeliharaan Rutin, Teknologi *Paving* yang Lebih Baik, *Resurfacing* Berkala, dan *Quality Control* yang Ketat.
 - b. Informasi tentang jalan tol yang ada belum sesuai kebutuhan pengguna. Upaya yang dapat dilakukan seperti Pengembangan Aplikasi *Mobile*, *Dynamic Signage*, dan *Feedback* dari Pengguna.
 - c. Informasi tentang jalan tol yang ada belum sesuai kebutuhan pengguna. Upaya yang dapat dilakukan seperti Peningkatan *Response Time*, Penempatan Posko-Posko Strategis, Peningkatan Jumlah Kendaraan



Layanan, Menambah info tentang *hotline service* dengan jarak lebih dekat, serta Pelatihan dan Simulasi.

5.2 Saran

1. PT. Jasa Marga, sebagai operator Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ), disarankan untuk secara aktif fokus pada faktor-faktor yang dianggap sangat penting dan bermanfaat oleh pengguna. Ini berarti perusahaan perlu melakukan analisis mendalam terhadap atribut yang mendapatkan penilaian tinggi dari pengguna dalam survei kepuasan. Dengan memberikan perhatian khusus pada aspek-aspek yang diutamakan oleh pengguna, PT. Jasa Marga dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan lebih lanjut. Upaya ini akan membantu memastikan bahwa layanan yang diberikan terus memenuhi harapan dan kebutuhan mereka, pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.
2. Untuk memastikan bahwa pengguna Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ) tetap merasa puas dengan layanan yang diberikan, PT. Jasa Marga harus mempertahankan dan melanjutkan kinerja yang baik dari atribut-atribut yang telah menunjukkan hasil positif. Ini melibatkan pemantauan terus-menerus dan evaluasi dari atribut yang sudah mendapatkan umpan balik positif dari pengguna. Dengan memastikan bahwa standar tinggi yang telah dicapai tidak menurun dan terus mempertahankan kualitas pada aspek-aspek yang telah terbukti memuaskan pengguna, PT. Jasa Marga dapat menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan serta mencegah penurunan kualitas layanan di masa depan.
3. Hasil dari survei kepuasan pengguna yang telah dilakukan memberikan wawasan berharga untuk meningkatkan kinerja PT. Jasa Marga dalam pengelolaan Jalan Layang Sheikh Mohammed bin Zayed (MBZ). Untuk memanfaatkan informasi ini secara maksimal, penting bagi perusahaan untuk melakukan pengukuran kepuasan pengguna secara berkala. Dengan melakukan evaluasi rutin, PT. Jasa Marga dapat terus memantau perkembangan kinerja layanan, mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan, dan merespons dengan cepat terhadap masukan pengguna.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR PUSTAKA

- Albarsyah. (2023). Jalan Tol Layang MBZ Perlu Uji Kelaikan dan Kelayakan Darurat. Topbusiness. <https://www.topbusiness.id/83373/jalan-tol-layang-mbz-perlu-uji-kelaikan-dan-kelayakan-darurat.html>
- Ardhika, I. M. (2007). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Jalan Tol Jagorawi Pada Pt Jasa. *Journal*, 7(2), 809–820.
- Asyraini, S. (2023). Penerapan Metode Importance Performance Analysis Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Jasa Asrama Universitas AmirHamzah. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*, 3(2), 480–492. <https://doi.org/10.47709/jebma.v3i2.2777>
- Badan Pengatur Jalan Tol. (2014). *Standar Pelayanan Minimal (SPM)*. <https://bpjt.pu.go.id/spm>
- Badiatul Musyarofah, Ilmadi, Tabah Heri Setiawan, & Isnurani. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa). *Jurnal Lebesgue : Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika, Matematika Dan Statistika*, 2(1), 85–95. <https://doi.org/10.46306/lb.v2i1.47>
- Bpjt.pu.go.id. (2023). Sederet Fakta Dan Asal Nama Jalan Layang Mbz Sheikh Mohammed Bin Zayed. 24 Februari 2023. <https://bpjt.pu.go.id/berita/sederet-fakta-dan-asal-nama-jalan-layang-mbz-sheikh-mohammed-bin-zayed>
- Kumala Dewi, N., Widyastuti, A. V., Bisnis Internasional, D., Id, A., & Com, A. (2022). Distribution Service Employee Analysis PT. X Using Service Quality And Importance Performance Analysis (IPA) Methods Analisa Karyawan Layanan Distribusi PT. X Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(6), 4089–4097. <http://journal.yrpiuku.com/index.php/msej>
- Kurniawan, N. A., & Febrianti, A. (2022). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Diseminasi FTI*, 1, 1–10. <https://eproceeding.itenas.ac.id/index.php/fti/article/view/1028>
- Liputan6. (2024). Pecah Ban, Mobil Bak Pengangkut Kambing Alami Kecelakaan di Tol MBZ. <https://www.liputan6.com/news/read/5588996/pecah-ban-mobil-bak-pengangkut-kambing-alami-kecelakaan-di-tol-mbz?page=2>
- Meli, K. M., & Supriyanto. (2022). Analisis Kualitas Website Portal Universitas Ahmad Dahlan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal SAINTEKOM*, 12(2), 210–222. <https://doi.org/10.33020/saintekom.v12i2.336>

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Mochammad Ronaldy Aji Saputra, Fitria Idham Chalid, H. B. (2023). *Metode Ilmiah dan Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Kepustakaan (Bahan Ajar Madrasah Riset)*.
- Najah, S. (2022). Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawandi PT Jasamarga Tollroad Operator Area Ruas Tol Iyanag oammed Bin Zayed (MBZ). *Journal Information, 1*, 1–11.
- Nidya Wisudawati, Muhammad Khozi Irfani, Merisha Hastarina, B. S. (2018). Implementasi Importance-Performance Analysis (IPA): Analisis Preferensi Konsumen Muda Mie Setan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, 6*(2), 1–20
- Nidya Wisudawati, Muhammad Khozi Irfani, Merisha Hastarina, Budi Santoso. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti
- Novia Aninditha Kurniawan, Asterina Febrianti. (2022). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA).
- Nurfajrina, A. (2024). Mengetahui Rumus Lemeshow dan Cara Menghitung Sampelnya. DetikEdu. <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-7176509/mengenal-rumus-lemeshow-dan-cara-menghitung-sampelnya>
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin, 03*(3), 54–63.
- Rakhman, A. (2022). Pengertian Uji Validitas dan Reliabilitas. <https://rakhman.net/ilmu-pengetahuan/uji-validitas-dan-reliabilitas/>
- Rezky, Z. I., Hajji, A. M., & Siswanto, H. (2023). Evaluasi Efektivitas Layanan Pada Jalan Tol Balikpapan-Samarinda dalam Memenuhi Kepuasan Pengguna. *Bentang : Jurnal Teoritis Dan Terapan Bidang Rekayasa Sipil, 11*(2), 139–150. <https://doi.org/10.33558/bentang.v11i2.5957>
- Satriotomo, D. (2011). Efektivitas Layanan Jalan Tol Kota Semarang Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna. Universitas Diponegoro.
- Sahfitri, V. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pemanfaatan Facebook Commerce Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). 79–90.
- Santoso, S. B., Gunaningrat, R., & Rahmawati, E. D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Go-ride. *Jurnal Rimba : Riset Ilmu Manajemen Bisnis Dan Akuntansi, 1*(3), 32–40.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Sinaga, Erita. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. 6–25.
- Simamora, M. (2024). *Saksi Sebut Mutu Beton Tol Layang MBZ di Bawah SNI: Kurang Tegangan-Lendutan*. KumparanNews. <https://kumparan.com/kumparannews/saksi-sebut-mutu-beton-tol-layang-mbz-di-bawah-sni-kurang-tegangan-lendutan-22kiBDfXSuO/full>
- Suandewi, N. K. Y. A. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol Terhadap Kualitas Pelayanan Jalan Tol Bali Mandara. 7(3), 6.
- Supranto. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan PT BNI Syariah Cabang Medan dengan Importance Performance Analysis. *Jurnal Informasi*, 6(11), 15–30.
- Taflikhati, M. N., & Canta, D. S. (2022). Penerapan Metode Importance Performance Analysis untuk Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Google Classroom. *Jurnal Sosial Teknologi*, 2(4), 361–369. <https://doi.org/10.59188/journalsostech.v2i4.327>
- Wildan Noviansah. (2024). *Kronologi Mobil Dinas Polisi Kecelakaan Beruntun di Tol Layang MBZ*. Detik.Com. <https://news.detik.com/berita/d-7327917/kronologi-mobil-dinas-polisi-kecelakaan-beruntun-di-tol-layang-mbz>
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>
- Yasra, & Refdilzon; Widodo, Trenggono Tri; Putra, P. I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. *Manajemen Industri Kreatif*, 5(1), 125. <https://doi.org/10.36352/jik.v5i2>