

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN
TOL BECAKAYU (BEKASI – CAWANG – KAMPUNG
MELAYU)**

TUGAS AKHIR



MUHAMMAD FIQIH

1172004043

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2024**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL
BECAKAYU (BEKASI – CAWANG – KAMPUNG MELAYU)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Teknik**

Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer

Universitas Bakrie



MUHAMMAD FIQIH

1172004043

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA


2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Fiqih

NIM : 1172004043

Tanda Tangan : 

Tanggal : 04/09/2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Fiqih
NIM : 1172004043
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan TOL
BECAKAYU (Bekasi – Cawang – Kampung Melayu)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bahan persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Ir. Ade Asmi, ST., MSc., IPM.,

()

Penguji : Safrilah, ST, M.Si., IPP

()

Penguji : Teuku Muhammad Rasyif, S.T., M.T., Ph.D.

()

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Fiqih
NIM : 1172004043
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL BECAKAYU (BEKASI – CAWANG – KAMPUNG MELAYU)

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 04/09/2024

Yang menyatakan



(Muhammad Fiqih)

KATA PENGHATAR

Dengan rasa bersyukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan rahmat-Nya, yang sudah memberikan kesehatan dan kemudahan saat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol BECAKAYU (Bekasi – Cawang – Kampung Melayu). Untuk memenuhi syarat kelulusan Program Sarjana Teknik Sipil Universitas Bakrie.

Penulis memahami tanpa ada bimbingan dan doa dari semua pihak, tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Dengan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang setulus – tulusnya kepada pihak – pihak yang telah membantu penyusunan tugas akhir ini kepada sebagai berikut:

1. Keluarga yang sudah memberi semangat dan selalu mendoakan, moral, dan material.
2. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alishjhabana, M.SC., Ph.D., selaku Rektor Universitas Bakrie.
3. Ibu Fatin Adrianti ST ., M.T., selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil yang sudah memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Dr. Ir. Ade Asmi, ST., MSc., IPM., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang sudah membimbing dan memberi semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Ibu dan Bapak Dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie yang sudah memberikan dan mengajar ilmu pengetahuan dalam bidang teknik sipil.
6. Terima kasih kepada teman – teman angkatan 2017 Teknik Sipil Universitas Bakrie yang sudah memberi dukungan.
7. Terima kasih kepada kakak tingkat dan adik tingkat Teknik Sipil Universitas Bakrie.

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL
BECAKAYU (BEKASI – CAWANG – KAMPUNG MELAYU)**

Muhammad Fiqih

ABSTRACT

Toll roads are used as an alternative because they can avoid congestion and increase travel time. In this study, the method used is a quantitative method. The data used in this study are primary data and secondary data. Researchers use data collection methods and research tools. The research instrument used in this study is the "Bekakayu Toll User Satisfaction" questionnaire. The questionnaire was distributed online which will then be analyzed using the CSI and IPA methods. This primary survey was conducted by knowing the actual conditions at the research location, so that there were no errors in data processing. This study used the help of Google Earth Pro, Google Street to obtain secondary data. And using SPSS software to process CSI and IPA data. Based on the results of processing respondent characteristics data, the factors that influenced respondents when passing the BECAKAYU toll road were obtained, namely, the number of respondents who chose "Vehicle Factor" was 8.7%, respondents who chose "Driver Factor" were 18.7%, respondents who chose "Road Condition Factor" were 27.3%, respondents who chose "Weather Factor" were 2.7%, respondents who chose "Traffic Factor" were 42.7%. It can be interpreted that the majority of respondents chose "trade issues" related to the level of satisfaction.

Keywords: *BECAKAYU Toll Road User Satisfaction Level, Importance Performane Analysis (IPA), GAP, Customer Statisfaction Indeks (CSI)*

Mahasiswa Sarjana Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL
BECAKAYU (BEKASI – CAWANG – KAMPUNG MELAYU)**

Muhammad Fiqih

ABSTRAK

Jalan tol digunakan sebagai alternatif karena dapat menghindari kemacetan dan menambah waktu tempuh. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Peneliti menggunakan metode pengumpulan data dan alat penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner “Kepuasan Pengguna Tol Becakayu”. Kuesioner disebar secara online dan dianalisis menggunakan metode CSI dan IPA. Peninjauan awal ini dilakukan dengan memahami karakteristik daerah penelitian, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pengolahan data. Penelitian ini menggunakan bantuan Google Earth Pro, Google Street untuk mendapatkan data sekunder. Perangkat lunak SPSS juga digunakan untuk mengolah data CSI dan IPA. Berdasarkan hasil pengolahan data berdasarkan karakteristik responden diketahui bahwa beberapa permasalahan yang dihadapi responden saat melintasi jalan raya BECAKAYU yaitu 8,7% responden memilih di “kawasan lalu lintas”, 18,7% dari responden yang dipilih. “masalah mengemudi”, 18,7% responden menyatakan memilih “sopir mengemudi” sebanyak 27,3%, responden memilih “kondisi cuaca” sebanyak 2,7%, responden yang memilih “masalah mengemudi” sebanyak 42,7%. Dapat diartikan mayoritas responden memilih “masalah bisnis” terkait dengan tingkat kepuasan.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol BECAKAYU, *Importance Performane Analaysis* (IPA), GAP, *Customer Statisfaction Indeks* (CSI)

Mahasiswa Sarjana Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	3
HALAMAN PENGESAHAN.....	4
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	5
KATA PENGHATAR	6
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL.....	13
DAFTAR GAMBAR	15
DAFTAR LAMPIRAN.....	16
DAFTAR NOTASI.....	17
BAB I PENDAHULUAN	18
1.1 Latar Belakang	18
1.2 Rumusan Masalah.....	20
1.3 Batasan Masalah	21
1.4 Tujuan Penelitian	21
1.5 Manfaat Penelitian	21
1.6 Sistematika Penulisan	22
BAB II TINJAU PUSTAKA	24
2.1 Pengertian Jalan Tol.....	24
2.1.1 Tujuan dan Manfaat Jalan Tol	25
2.1.2 Persyaratan Jalan Tol.....	25
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2.1 Tingkat Kepuasan	27

2.3 Tarif/Harga.....	27
2.4 Kualitas Pelayanan.....	28
2.5 Sampel Responden.....	29
2.6 Kuesioner	29
2.7 Uji Validitas	30
2.8 Uji Realibilitas	30
2.9 Uji Spearman	31
2.10 Pendekatan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	31
2.11 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	33
2.12 Penelitian Terdahulu	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Diagram Alir Penelitian	37
3.2 Persiapan Penelitian	38
3.3 Lokasi Penelitian.....	38
3.4 Waktu Penelitian.....	38
3.5 Metodologi Penelitian.....	39
3.6 Konsep Penelitian	39
3.7 Sumber Data	39
3.8 Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.9 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.10 Pengolahan Data	41
3.11 Kesimpulan dan Saran	41
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Pengumpulan Data.....	42
4.2 Pengolahan Data Berdasarkan Survei Langsung.....	42
4.3 Pengolahan Data Berdasarkan Demografi Responden	44

4.3.1 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.3.2 Demografi Responden Berdasarkan Usia	45
4.3.3 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
4.3.4 Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.3.5 Demografi Responden Berdasarkan Pemilikan SIM A	47
4.3.6 Demografi Responden Berdasarkan Penghasilan	48
4.3.7 Demografi Responden Berdasarkan Yang Pernah Melewati Jalan Tol BECAKAYU	49
4.3.8 Demografi Responden Berdasarkan Bertujuan Melewati Jalan Tol BECAKAYU	50
4.3.9 Demografi Responden Berdasarkan Moda Transportasi Yang Digunakan Saat Melewati Jalan Tol BECAKAYU	51
4.3.10 Demografi Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Dalam Seminggu	52
4.3.11 Demografi Responden Berdasarkan Waktu Ketika Melewati Tol BECAKAYU	52
4.3.12 Demografi Responden Berdasarkan Daerah Asal Pengendara	53
4.3.13 Demografi Responden Berdasarkan Daerah Tujuan Pengendara	54
4.3.14 Demografi Responden Berdasarkan Alasan Melewati Jalan Tol BECAKAYU	55
4.3.15 Demografi Responden Berdasarkan Kecepatan Rata-rata Saat Melewati Tol BECAKAYU	56
4.3.16 Demografi Responden Berdasarkan Faktor–faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan.....	57
4.3.17 Demografi Responden Berdasarkan Faktor Kondisi Kendaraan	58
4.3.18 Demografi Responden Berdasarkan Faktor Pengemudi	59
4.3.19 Demografi Responden Berdasarkan Faktor Kondisi Cuaca	60
4.4 Hasil Analisis Berdasarkan Faktor Tarif Jalan Tol.....	61

4.5 Uji Validitas	61
4.6 Uji Reliabilitas	63
4.7 Uji Spearman	63
4.8 Analisis Data.....	63
4.9 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	64
4.10 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1 *Customer Satisfaction Index* (CSI) 35

Tabel 2 Pengujian Terdahulu 36

Tabel 3 Indikator Kuesioner 41

Tabel 4 Hasil Survei Langsung..... 42

Tabel 5 Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin 44

Tabel 6 Demografi Responden Berdasarkan Usia..... 45

Tabel 7 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan 46

Tabel 8 Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan 46

Tabel 9 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan 47

Tabel 10 Demografi Responden Berdasarkan Penghasilan..... 48

Tabel 11 Demografi Responden Berdasarkan Pernah Melewati Tol
BECAKAYU 49

Tabel 12 Demografi Responden Berdasarkan Tujuan Melewati Tol
BECAKAYU 50

Tabel 13 Demografi Responden Berdasarkan Moda Transportasi..... 51

Tabel 14 Demografi Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan..... 52

Tabel 15 Demografi Responden Berdasarkan Waktu..... 53

Tabel 16 Demografi Responden Berdasarkan Daerah Asal Pengendara..... 54

Tabel 17 Demografi Responden Berdasarkan Daerah Tujuan Pengendara.... 55

Tabel 18 Demografi Responden Berdasarkan Alasan 56

Tabel 19 Demografi Responden Berdasarkan Kecepatan Rata-rata..... 57

Tabel 20 Demografi Responden Berdasarkan Faktor-faktor Mempengaruhi
Tingkat Kepuasan..... 58

Tabel 21 Demografi Responden Berdasarkan Faktor Kondisi Kendaraan..... 58

Tabel 22 Demografi Responden Berdasarkan Faktor Pengemudi..... 59

Tabel 23 Demografi Responden Berdasarkan Faktor Kondisi Cuaca 60

Tabel 24 Demografi Responden Berdasarkan Faktor Biaya Tarif Jalan Tol.. 61

Tabel 25 Koefisien Korelasi (R)..... 62

Tabel 26 Hasil Uji Validitas 62

Tabel 27 Hasil Uji Validitas 63

Tabel 28 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Kepentingan (MIS) 64

Tabel 29 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Kepuasan (MSS)	66
Tabel 30 Rekapitulasi Nilai Weight Factors (WF)	67
Tabel 31 Rekapitulasi Nilai Weight Score (WS).....	68
Tabel 32 <i>Customer Satisfaction Index</i>	69
Tabel 33 Kepuasan Atribut-1	70
Tabel 34 Kepentingan Atribut-1	70
Tabel 35 Tingkat Kesesuaian.....	70
Tabel 36 Nilai Diagram Kartesius	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Total Panjang Tol Beroperasi di Indonesia 1978-2022	18
Gambar 2 Diagram Kartesius (Importance Performance Analysis)	33
Gambar 3 Grafik Bagan Alur Penelitian.....	37
Gambar 4 Lokasi Penelitian.....	38
Gambar 5 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 6 Presentase Responden Berdasarkan Usia.....	45
Gambar 7 Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
Gambar 8 Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Gambar 9 Presentase Responden Berdasarkan Pemilikan SIM A.....	48
Gambar 10 Presentase Responden Berdasarkan Penghasilan.....	49
Gambar 11 Presentase Responden Berdasarkan Pernah Melewati.....	49
Gambar 12 Presentase Responden Berdasarkan Tujuan Melewati Tol BECAKAYU	50
Gambar 13 Presentase Responden Berdasarkan Moda Transportasi.....	51
Gambar 14 Presentase Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan	52
Gambar 15 Presentase Responden Berdasarkan Waktu	53
Gambar 16 Presentase Berdasarkan Asal Responden.....	54
Gambar 17 Presentase Berdasarkan Tujuan Responden.....	55
Gambar 18 Presentase Responden Berdasarkan Alasan.....	56
Gambar 19 Presentase Responden Berdasarkan Kecepatan Rata-rata	57
Gambar 20 Presentase Responden Berdasarkan Faktor-faktor Mempengaruhi Tingkat Kepuasan.....	58
Gambar 21 Presentase Responden Berdasarkan Faktor Kondisi Kendaraan .	59
Gambar 22 Presentase Responden Berdasarkan Faktor Pengemudi	60
Gambar 23 Presentase Responden Berdasarkan Faktor Kondisi Cuaca.....	60
Gambar 24 Presentase Responden Berdasarkan Faktor Tarif Jalan Tol.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Kuesioner Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan .. 87
Lampiran 2 Story Blast dan Chat blast Grup Aplikasi Whatsapp 90
Lampiran 3 Kondisi Terkini Jalan Tol BECAKAYU 91

DAFTAR NOTASI

CSI	: <i>Customer Satisfaction Index</i>
IPA	: <i>Importance Performance Analysis</i>
WF	: <i>Weight Factors</i>
MIS	: <i>Mean Importance Score</i>
WS	: <i>Weight Score</i>
MSS	: <i>Mean Satisfaction Score</i>
HS	: <i>Highest Scale</i>
LHR	: <i>Lalu Lintas Harian Rata-rata</i>
RXY	: <i>Koefisien Korelasi Product Moment</i>
n	: <i>Jumlah Responden</i>
xi	: <i>Skor Setiap Item Pada Percobaan Pertama</i>
yi	: <i>Skor Setiap Item Pada Percobaan Selanjutnya</i>
Rtot	: <i>Angka Keseluruhan Item Reliabilitas</i>
Rtt	: <i>Angka Belahan Pertama dan Kedua Reliabilitas</i>
Tki	: <i>Tingkat Kesesuaian Responden</i>
Xi	: <i>Skor Penilaian Kinerja atau Realita Jasa</i>
Yi	: <i>Skor Penilaian Kepentingan atau Ekspektasi Pelanggan</i>
\bar{X}	: <i>Skor rata-rata pada tingkat pelaksanaan atau realita.</i>
\bar{Y}	: <i>Skor rata-rata pada tingkat kepentingan atau ekspektasi.</i>
p	: <i>Atribut kepentingan ke-p</i>