

**Analisis Survei Kepuasan Pengguna Rest Area di Ruas Tol
Jakarta – Bandung pada Lebaran 2025**

TUGAS AKHIR



Disusun Oleh :

JASTIEN ANDREANA YARANGGA

1202004001

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BAKRIE

2025

**Analisis Survei Kepuasan Pengguna Rest Area di Ruas Tol
Jakarta – Bandung pada Lebaran 2025**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana teknik



Disusun Oleh :

JASTIEN ANDREANA YARANGGA

1202004001

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BAKRIE

2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

NAMA : Jastien Andreana Yarangga

NIM : 1202004001

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'JAY' with a stylized flourish at the end.

TANDA TANGAN :

TANGGAL : 2 September 2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Jastien Andreana Yarangga
NIM : 1202004001
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Survei Kepuasan Pengguna
Rest Area di Ruas Tol Jakarta –
Bandung pada Lebaran 2025

Telah berhasil menyelesaikan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai 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, S.T., M.SC., IPM ()

Penguji 1 : Safrilah, S.T, M.Sc. ()

Penguji 2 : Fatin Adriati, S.T, M.T. ()

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal, 2 September 2025

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Jastien Andreana Yarangga
NIM : 1202004001
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : 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 RoyaltyFree Right*) atas karya ilmiah yang berjudul :

Analisis Survei Kepuasan Pengguna Rest Area di Ruas Tol Jakarta – Bandung pada Lebaran 2025

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksekutif 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 : 2 September 2025

Yang menyatakan



Jastien Andreana Yarangga

Analisis Survei Kepuasan Pengguna Rest Area Pada Ruas Tol Jakarta – Bandung pada Lebaran 2025

Jastien Andreana Yarangga¹

ABSTRAK

Mudik Lebaran merupakan tradisi tahunan masyarakat Indonesia yang menimbulkan lonjakan mobilitas penduduk dalam skala besar, terutama melalui jalur darat seperti Jalan Tol Jakarta–Bandung. Lonjakan arus kendaraan pada periode Lebaran 2025 tercatat mencapai lebih dari 1,2 juta kendaraan dalam satu minggu, dengan rata-rata kunjungan harian ke rest area utama mencapai 15.000–20.000 kendaraan. Kondisi ini menimbulkan berbagai permasalahan pada fasilitas pendukung, khususnya rest area, seperti kemacetan di akses masuk/keluar, keterbatasan kapasitas parkir, antrean panjang di toilet dan SPBU, serta penurunan kualitas kebersihan dan kenyamanan. Mengingat peran vital rest area sebagai infrastruktur pendukung transportasi jalan tol, evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna menjadi penting dilakukan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna rest area di ruas Tol Jakarta–Bandung selama arus mudik Lebaran 2025 dengan fokus pada aspek infrastruktur teknik sipil dan pelayanan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis survei dengan penerapan **Customer Satisfaction Index (CSI)** dan **Importance Performance Analysis (IPA)**. Analisis ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan aktual pengguna, mengidentifikasi atribut pelayanan yang dianggap penting, serta menentukan prioritas perbaikan fasilitas.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan rest area pada periode puncak mudik. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi pengelola jalan tol maupun pemangku kebijakan dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas fasilitas, baik melalui peningkatan desain dan kapasitas infrastruktur maupun penerapan rekayasa lalu lintas sementara pada periode Lebaran.

Kata Kunci: Mudik Lebaran, Jalan Tol Jakarta–Bandung, Rest Area, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA).

¹Sarjana Teknik Sipil, Universitas Bakrie, Jakarta

E-mail: jastien.a.y2002@gmail.com

Analisis Survei Kepuasan Pengguna Rest Area Pada Ruas Tol Jakarta – Bandung pada Lebaran 2025

Jastien Andreana Yarangga¹

ABSTRACT

Eid al-Fitr homecoming (Mudik Lebaran) is an annual tradition in Indonesia that generates massive population mobility, particularly via land transportation such as the Jakarta–Bandung Toll Road. During the 2025 Eid period, traffic volume reached more than 1.2 million vehicles within one week, with daily visits to major rest areas averaging 15,000–20,000 vehicles. This surge created various challenges at rest areas, including congestion at entry and exit points, limited parking capacity, long queues at toilets and fuel stations, as well as declining cleanliness and comfort. Considering the vital role of rest areas as supporting infrastructure for toll road operations, an evaluation of user satisfaction is crucial.

*This study aims to analyze user satisfaction at rest areas along the Jakarta–Bandung Toll Road during the 2025 Eid homecoming, focusing on civil engineering infrastructure and service aspects. The research applies a quantitative survey-based approach using the **Customer Satisfaction Index (CSI)** and **Importance Performance Analysis (IPA)**. These methods assess the actual satisfaction level, identify service attributes considered important, and determine priority areas for improvement.*

The findings are expected to provide a comprehensive overview of user perceptions regarding rest area service quality during peak travel periods. The results may serve as a reference for toll road operators and policymakers in formulating strategies to enhance rest area facilities, both through infrastructure design and capacity improvements as well as temporary traffic engineering measures during Eid travel seasons.

Keywords: Eid Homecoming, Jakarta–Bandung Toll Road, Rest Area, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA).

¹Sarjana Teknik Sipil, Universitas Bakrie, Jakarta

E-mail: jastien.a.y2002@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, karunia, dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Survei Kepuasan Pengguna Rest Area Pada Ruas Tol Jakarta – Bandung pada Lebaran 2025”** tepat pada waktunya.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie. Proses penyusunan laporan ini tidak terlepas dari berbagai tantangan dan kendala. Namun, berkat dukungan, bantuan, dan kerja sama dari berbagai pihak, semua hambatan tersebut dapat teratasi dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan penuh hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Bakrie dan dosen pembimbing akademik penulis yang telah memberi arahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
2. Ibu Fatin Adriati, S.T.,M.T. selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil.
3. Bapak Dr. Ir Ade Asmi, S.T., M.Sc.,IPM.,ASEAN ENG yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan yang tiada henti selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Kebaikan hati dan kesabaran beliau dalam membimbing dan menyemangati penulis sangatlah berarti.
4. Ibu Safrilah, ST., M.sc. dan Ibu Fatin Adriati, S.T.,M.T. Selaku Dosen Penguji Tugas Akhir yang telah memberikan saran sehingga penulis dapat memperbaiki Tugas Akhir menjadi lebih baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dalam bidang Teknik sipil, sehingga penulis dapat menerapkan dan menyusun Tugas Akhir.
6. kedua orang tua penulis yang telah senantiasa memberikan doa dan dukungan untuk kelancaran kegiatan kuliah dan Tugas Akhir.
7. Salsabilla Zahira Fayzariefta,Selvia Fajriana, Fresilya Suanda dan Elfrida Marbun yang setia menemani dan menjadi salah satu sumber kekuatan di

setiap langkah perjalanan selama masa perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini.

8. Rekan-rekan angkatan 20 yang telah menjadi bagian penting dari perjalanan masa perkuliahan penulis.
9. Semua pihak yang terlibat dalam laporan ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih memiliki banyak Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki keterbatasan dan belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang teknik sipil pada Departemen Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie. Penulis berharap karya sederhana ini dapat memberi kontribusi positif dan menjadi langkah kecil menuju kemajuan bersama.

Jakarta, 02 September 2025

Penulis



Jastien Andreana Yarangga

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Jalan Tol.....	7
2.1.1 Pengertian Jalan Tol.....	7
2.1.2 Fungsi dan Manfaat Jalan Tol	7
2.1.3 Ruas Tol Jakarta – Bandung	7
2.2 Rest Area	8
2.2.1 Pengertian Rest Area.....	8
2.2.2 Klasifikasi dan Standar Rest Area	8
2.2.3 Aturan Pembuatan Rest Area	9
2.2.4 Fungsi dan Peran Rest Area	10
2.2.5 Rest Area pada Ruas Tol Jakarta – Bandung	10
2.3 Kepuasan Pengguna Jasa.....	10
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pengguna Jasa	10
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	11
2.4 Survei Pengguna Jasa	12
2.4.1 Pengertian Survei Pengguna Jasa	12
2.4.1 Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
2.5 Kuesioner.....	13

2.6 Gap Analisis.....	14
2.7 Uji Validitas.....	14
2.8 Uji Reliabilitas.....	15
2.9 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	16
2.10 Pendekatan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	17
2.11 Rekayasa Lalu Lintas Pada Rest Area	19
2.11.1 Rekayasa Lalu Lintas Bersifat Sementara (<i>Temporary Traffic Engineering</i>).....	20
2.11.2 Rekayasa Lalu Lintas Bersifat Permanen (<i>Permanent Traffic Engineering</i>).....	20
2.12 Penelitian Terdahulu.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Alur Penelitian.....	23
3.2 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	24
3.3 Persiapan Penelitian.....	24
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Data Primer.....	27
3.7 Data Sekunder	28
3.8 Penentuan Sampel dan Populasi.....	28
3.8.1 Populasi.....	28
3.8.2 Teknik Penentuan Sampel.....	29
3.8.3 Jumlah Sampel.....	29
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	29
3.9.1 Uji Validitas	29
3.9.2 Uji Realibilitas	30

3.10 Kuesioner Online.....	30
3.11 Pengolahan Data	35
3.12 Kesimpulan dan Saran.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Pendahuluan	37
4.2 Fasilitas Rest Area Menurut Kementerian PUPR.....	37
4.3 Karakteristik Responden	39
4.3.1 Jenis Kelamin.....	39
4.3.2 Usia	40
4.3.3 Tujuan Perjalanan.....	41
4.3.4 Rest Area Yang di Kunjungi.....	41
4.3.5 Jenis Kendaraan	42
4.4 Crosstab Karakteristik Responden	43
4.4.1 Jenis Kelamin × Tujuan Perjalanan.....	43
4.4.2 Usia x Tujuan Perjalanan	44
4.4.3 Tujuan Perjalanan × Rest Area	45
4.4.4 Usia × Jenis Kendaraan.....	46
4.4.5 Jenis Kelamin × Rest Area yang Dikunjungi.....	47
4.5 Pengolahan Data.....	49
4.5.1 Uji Validitas	49
4.5.2 Uji Reliabilitas	51
4.5.3 Statistik Deskriptif.....	52
4.5.4 Analisis GAP.....	53
4.6 Analisis Data	54
4.6.1 Importance Performance Analysis (IPA)	54

4.6.2 Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Index - CSI)	57
4.7 Analisis Rekomendasi	59
4.7.1 Tabel Rekomendasi Teknis dan Dampaknya	59
4.7.2 Tabel Kebijakan Mengurangi Penumpukan Kendaraan di Rest Area...	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius	19
Gambar 3. 1 Diagram Alir	23
Gambar 3.2 Lokasi Tinjauan	25
Gambar 4.1 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Gambar 4. 2 Presentase Responden Berdasarkan Usia	40
Gambar 4. 3 Presentase Responden Berdasarkan Usia	41
Gambar 4. 4 Presentase Responden berdasarkan Rest Area yang Dikunjungi ...	42
Gambar 4. 5 Presentase Responden berdasarkan Kendaraan yang Digunakan ..	42
Gambar 4. 6 Hasil Diagram Kartesius.....	56
Gambar 4. 7 Denah Sirkulasi Buka - Tutup Rest Area KM 57	63
Gambar 4. 8 Flowchart Sistem Buka Tutup Rest Area KM 57	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Customers Satisfaction Measurement.....	17
Tabel 2. 2 Tabel Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Skor Kepentingan dan Kepuasan.....	27
Tabel 3. 2 Kuesioner Karakteristik Responden	31
Tabel 3. 3 Kuesioner Persepsi Pengguna Rest Area	33
Tabel 4. 1 Fasilitas Rest Area	37
Tabel 4. 2 Tabulasi Silang Jenis kelamin x Tujuan.....	43
Tabel 4. 3 Tabulasi Silang Usia x Tujuan Perjalanan	44
Tabel 4. 4 Tabulasi Silang Tujuan Perjalanan x Rest Area	45
Tabel 4. 5 Tabulasi Silang x Jenis Kendaraan	46
Tabel 4. 6 Tabulasi Silang Jenis Kelamin x Rest Area Yang Dikunjungi	48
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kepuasan (X).....	50
Tabel 4. 8 Uji Validitas Kepentingan (Y)	50
Tabel 4. 9 Uji Realibilitas Kepentingan Tabel 4. 10 Uji Realibilitas Kepuasan	51
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Kepuasan (x)	52
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Kepentingan (y)	53
Tabel 4. 13 Tabel Hasil GAP Analisis	53
Tabel 4. 14 Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kepuasan.....	55
Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan CSI	58
Tabel 4. 16 Rekomendasi Teknis Rest Area	60
Tabel 4. 17 Tabel Ringkasan SOP layanan Buka Tutup Rest Area KM 57	65
Tabel 4. 18 Rekomendasi Kebijakan Rest Area	68