

***Analisis Service Quality* pada Layanan *E- Toll Card*  
(Studi Kasus pada Civitas Akademika Institut Teknologi Sepuluh  
Nopember)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Mencapai Derajat Sarjana  
Program Studi Administrasi Negara**



**Oleh:  
Sukiman  
NIM. 2015 02 5001**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS DR. SOETOMO  
SURABAYA  
2022**

**PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**ANALISIS SERVICE QUALITY PADA LAYANAN  
*E- TOLL CARD*  
(STUDI KASUS PADA CIVITAS AKADEMIKA  
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER)**

**SUKIMAN**  
**NIM 2015 02 5001**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS DR. SOETOMO  
SURABAYA**

**Menyetujui,  
Dosen Pembimbing**

**Dr. Drs. Amirul Mustofa, M.Si**  
**NIDN : 0718016601**

## **PENGESAHAN SKRIPSI**

### **ANALISIS SERVICE QUALITY PADA LAYANAN *E- TOLL CARD* (STUDI KASUS PADA CIVITAS AKADEMIKA INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER)**

**Disusun Oleh:**

**SUKIMAN**  
**NIM 2015 02 5001**

**Telah Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji  
Pada Tanggal 20 Pebruari 2022 dan dinyatakan  
Telah memenuhi syarat untuk diterima.**

#### **Susunan Dewan Penguji,**

**Penguji I : Dr. Drs. Amirul Mustofa, M.Si. ....**

**Penguji II : Dr. Eny Haryati, M.Si ....**

**Penguji III : Sri Roekminiati, S.Sos, M.KP ....**

**20 Pebruari 2022  
Universitas Dr. Soetomo  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Dekan**

**Prof. Dr, Sedarmayanti, M.Pd., APU**  
**NIDN : 0712115201**

## **PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan di sebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh SARJANA dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, **20 Pebruari 2022**

Mahasiswa,

Sukiman

2015025001

Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Dr. Soetomo

## UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah kami Panjatkan kehadiran Allah Swt, karena dengan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tahapan akhir penyusunan Skripsi yang berjudul **Analisis *Service Quality* pada layanan E-Toll Card**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana di program Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo Surabaya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Bachrul Amiq, SH., MH selaku Rektor Universitas Dr. Soetomo Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk mengikuti program studi Sarjana Ilmu Administrasi;
2. Bapak Dr. Drs. Amirul Mustofa, M.Si, selaku Wakil Rektor 1 Universitas Dr. Soetomo serta sebagai dosen pembimbing kami penulis yang telah memberikan masukan, bimbingan, kritik dan saran serta memberikan motivasi kepada penulis.
3. Ibu Sri Roekminiati, S.Sos., M.Kp, Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Dr. Soetomo, yang slalu mmotivasi kami.
4. Orang tua penulis, istri, dan segenap keluarga penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, nasihat, dan semangat.
5. Seluruh civitas akademika di lingkungan Universitas Dr. Soetomo yang telah banyak membantu memberikan masukan dalam penulisan penelitian ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Alur Pikir.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10

2.2.	Tinjauan Teori.....	12
2.2.1.	Jalan Tol.....	12
2.2.2.	Tujuan dan Manfaat Jalan Tol.....	14
2.2.3.	Kebijakan Percepatan Pembangunan Jalan Tol.....	15
2.2.4.	Jalan Tol Surabaya-Gempol.....	15
2.2.5.	Pelayanan.....	16
2.2.6.	Layanan Jalan Tol.....	20
2.2.7.	Kualitas Layanan Publik.....	27
2.2.8.	Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Publik.....	27
2.2.9.	Sintesa Teori.....	29

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Jenis Penelitian.....	31
3.2.	Fokus Penelitian.....	32
3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
3.4.	Lokasi Penelitian.....	34
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5.1.	Wawancara ( <i>Interview</i> ).....	35
3.5.2.	Studi Dokumen ( <i>Library Study</i> ) .....	36
3.6.	Teknik Data Analisis.....	36
3.6.1.	Variabel Penelitian.....	37
3.6.1.1.	Variabel Bebas (Independen (X)).....	37
3.6.1.2.	Variabel Dependen/Terikat (Variabel Y).....	39

3.6.2. Model Regresi.....	39
---------------------------	----

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
4.1.1. Administrasi Wilayah Penelitian .....	44
4.2. Hasil Temuan Penelitian.....	44
4.2.1. Gambaran Umum Responden.....	44
4.2.3. Nilai Rata-rata pada Harapan dan Kenyataan.....	57

#### BAB V PENUTUP

5.1. KESIMPULAN.....	61
5.2. SARAN.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	66



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Alur Pikir Penelitian.....	7
Gambar 2.1. Model Gap Kualitas Layanan.....	26
Gambar 3.1. Model Analisis Penelitian.....	36
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	45
Gambar 4.2. Usia Responden.....	47
Gambar 4.3. Pendidikan Responden.....	48

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian-penelitian Sebelumnya.....	10
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	45
Tabel 4.2. Usia Responden.....	46
Tabel 4.3. Pendidikan Terakhir Responden.....	48
Tabel 4.4. Nilai SERVQUAL untuk Dimensi <i>Tangibles</i> .....	50
Tabel 4.5. Nilai SERVQUAL untuk Dimensi <i>Reliability</i> .....	51
Tabel 4.6. Nilai SERVQUAL untuk Dimensi <i>Responsive</i> .....	52
Tabel 4.7. Nilai SERVQUAL untuk Dimensi <i>Assurance</i> .....	54
Tabel 4.8. Nilai SERVQUAL untuk Dimensi <i>Empathy</i> .....	55
Tabel 4.9. Dimensi <i>Service Quality</i> .....	57
Tabel 4.10. Nilai Gap Dimensi <i>Service Quality</i> .....	58

## KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur dan bahagia, penulis haturkan atas ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan karunia dan rahmatNya sehingga penulis mampu menyusun menyelesaikan Penelitian ini dengan judul “Analisis *Service Quality* pada Layanan *E-Toll Card* (Studi Kasus pada Civitas Akademika Institut Teknologi Sepuluh Nopember)”, yang merupakan syarat untuk menempuh program sarjana S1. Topik ini dipilih karena ketertarikan penulis terhadap layanan ruas jalan tol menggunakan *E-Toll Card* yang ada selama ini menurut penulis masih banyak kekurangannya.

Selama penulisan penelitian ini, penulis mendapat banyak dukungan dari berbagai pihak dan dalam berbagai bentuk. Penelitian ini menggunakan cara kuantitatif, teknik yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara kuisioner dan sedikit wawancara, dan studi pustaka.

Manfaat penelitian ini antara lain untuk mengukur analisis kualitas pelayanan oleh Operator toll, yang diberikan pada pengguna ruas jalan tol yang menggunakan alat *E-Toll Card*. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini, masih ada beberapa kekurangan, karenanya saran dan kritik dari manapun sangat penulis harapkan, guna menjadi bahan perbaikan karya ilmiah ini. Demikian yang bisa saya persembahkan dan terima kasih.

Surabaya, 17 Pebruari 2022

Penulis

## ABSTRAK

Dalam pelaksanaan kesehariannya, *e-toll card* belum dapat berfungsi seperti yang diharapkan. *E-toll card* yang diharapkan dapat mengurangi kemacetan malah terkadang menimbulkan kemacetan seperti yang bisa kita lihat pada jam-jam sibuk. Hal ini disebabkan oleh berbagai hal, antara lain permasalahan Teknologi Informasi (IT) dalam alat *e-toll* dan kurang sigapnya petugas dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan ruas jalan tol dengan pengguna *e-toll card* dan untuk menganalisis harapan dan kenyataan pelayanan pengguna ruas jalan tol dengan *e-toll card*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner dan juga wawancara dengan narasumber.

Penelitian ini berfokus pada layanan yang telah diberikan oleh operator jalan tol kepada masyarakat pengguna jalan tol. Penelitian ini akan mencari aspek-aspek yang meliputi kualitas layanan pengguna ruas jalan tol dengan penggunaan *e-toll card* dan harapan dan kenyataan pelayanan pengguna ruas jalan tol dengan digunakannya *e-toll card*.

Hasil dari penelitian ini adalah (1) Kepuasan pelayanan pengguna ruas jalan tol dengan pengguna *e-toll card* yang telah terealisasi dengan baik adalah pada dimensi *Tangibility* pada poin aksesibilitas *e-card* pada pintu tol. Nilai *range gap* berada pada nilai antara -1,1 dan 0,05. Nilai 0,05 merupakan nilai positif yang artinya sudah sesuai antara harapan dan kenyataan yang didapatkan oleh pelanggan. Nilai ini bisa juga mendapatkan atensi yang lebih karena masih terlalu kecil meskipun bernilai positif dan (2) Kualitas pelayanan ruas jalan tol dengan pengguna *e-toll card* memiliki nilai rata-rata yang paling rendah yaitu pada dimensi *assurance* dengan nilai 2,54 dan paling tinggi adalah pada dimensi *tangible* dengan nilai 3,39. Nilai *overall* kenyataan untuk layanan *e-toll card* yaitu 2,93, ini berarti dimensi *tangible* merupakan satu-satunya dimensi yang memenuhi kriteria pada layanan yang diberikan dan dimensi yang lain perlu diperbaiki/ditingkatkan lebih lanjut.

**Kata kunci:** *e-toll card*, Harapan, Kenyataan, Kepuasan Pelayanan, Kualitas Layanan

## ***ABSTRACT***

In its daily implementation, the e-toll card has not been able to function as expected. E-toll cards which are expected to reduce traffic jams sometimes even cause traffic jams as we can see during peak hours. This is caused by various things, including Information Technology (IT) problems in e-toll tools and the lack of alertness of officers in overcoming these problems.

The purpose of this study is to analyze the service quality of toll roads with e-toll card users and to analyze the expectations and reality of services for toll road users using e-toll cards.

This study uses descriptive quantitative research methods using questionnaires and also interviews with informants.

This study focuses on the services that have been provided by toll road operators to toll road users. This study will look for aspects that include the quality of service for toll road users with the use of e-toll cards and the expectations and reality of services for toll road users with the use of e-toll cards.

The results of this study are (1) The satisfaction of toll road users with e-toll card users which has been well realized is the Tangibility dimension at the e-card accessibility points at toll gates. The value of the range gap is between -1.1 and 0.05. The value of 0.05 is a positive value, which means that it is in accordance with the expectations and reality obtained by the customer. This value can also get more attention because it is still too small even though it has a positive value and (2) the quality of service for toll roads with e-toll card users has the lowest average value, namely the assurance dimension with a value of 2.54 and the highest is on the tangible dimension with a value of 3.39. The overall reality value for the e-toll card service is 2.93, this means that the tangible dimension is the only dimension that meets the criteria for the services provided and other dimensions need to be improved/improved further.

**Keywords:** *e-toll card*, **Expectation, Reality, Service Satisfaction, Service Quality.**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Inovasi dalam dunia pelayanan berkembang sangat pesat sekali, baik dalam dunia kesehatan, Pendidikan, hiburan, olah raga dan publik masyarakat umum. Pelayanan yang paling sering kita jumpai dalam masyarakat di sekitar kita adalah pelayanan publik pada administrasi kependudukan. Kondisi pelayanan ini seringkali masih dirasa kurang memuaskan bagi masyarakat, hal ini terbukti dengan bermunculannya berbagai permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat terutama melalui media sosial saat ini. Contoh perkembangan layanan dalam skala nasional Provinsi Jawa Timur yang paling banyak melahirkan inovasi-inovasi baru yaitu: menciptakan sarana berupa program layanan berbasis Elektronik khususnya di Kota Surabaya yaitu *E-Lampid*. Menurut Muluk (2008), inovasi adalah suatu upaya untuk mengubah sesuatu sehingga menjadi sesuatu yang baru. Dalam pengertian tersebut beliau juga menambahkan inovasi juga merupakan instrumen yang efektif untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan. Sedangkan menurut Woodman et al (1993), inovasi merupakan perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang di dalamnya mencakup kreatifitas dalam menciptakan produk baru.

Baru-baru ini Provinsi Jawa Timur melalui pemerintah kota Surabaya menciptakan program *E-Lampid* sangat membantu sekali dalam administrasi

pemerintah kota khususnya dalam hal pelayanan masyarakat umum berbasis elektronik yang biasanya kita jumpai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil). Awal cerita pada tahun 2014 Dispendukcapil kota Surabaya melakukan pengembangan *e-Government* berupa portal *online* yaitu pendaftaran administrasi kependudukan kota Surabaya, yang diberi nama *E-Lampid*. Sistem ini merupakan sistem informasi kependudukan yang terintegrasi. Program ini mulanya hanya digunakan dalam e-Kios yang diresmikan langsung oleh Ibu Walikota Surabaya Bu Tri Rismaharini di Balai kota pada tahun 2014. Adanya layanan inovasi E-Lampid baru tersebut dalam administrasi kependudukan tentunya sangat berimbas dalam kelancaran proses administrasi pelayanan. Disamping itu juga ramah lingkungan karena dengan teknologi internet, maka proses administrasi kependudukan akan sangat minim dalam penggunaan kertas dan diganti dengan layanan internet (*paperless*).

Pada penelitian ini, inovasi teknologi digunakan dalam layanan di jalan tol. Hal ini ditandai dengan penggunaan *E-Toll Card* untuk memberikan layanan yang lebih baik dari sebelumnya. Kemajuan teknologi khususnya dalam hal perekonomian, memberikan dampak yang sangat besar terhadap masyarakat luas. Pemerintah dalam hal ini adalah lembaga pengelola keuangan negara yaitu Bank Indonesia (BI) mengeluarkan kebijakan terhadap pemberlakuan pembayaran transaksi uang non tunai atau disebut dengan uang elektronik (*electronic money*). Pembayaran non tunai juga digunakan pada pengguna ruas jalan tol, dimana transaksi pembayaran sering disebut dengan *e-toll*.

Perkembangan teknologi telah mampu menggeser peran pekerjaan manusia menjadi robot mesin. Salah satunya adalah mesin pengganti kasir pembayaran ruas jalan tol, yang sebelumnya dioperasikan oleh manusia. Sistem pembayaran yang dilakukan secara *online* melalui mesin kasir, mampu merekam, menghitung, dan mendeteksi banyaknya jumlah kendaraan yang melewati jalan tol. Sistem yang diciptakan dalam rangka mempercepat arus transaksi tersebut juga telah diterapkan di berbagai negara di dunia yaitu seperti SmartTAG di Malaysia, ERP di Singapura, *Electronic Toll Collection System* (ETC) di Jepang dan masih banyak lagi.

Kebijakan Pemerintah melalui Bank Indonesia dalam *penggunaan uang elektronik* dalam setiap transaksi telah diatur melalui Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/2009 tentang uang elektronik (*electronic money*). Sejak dikeluarkannya PBI mengenai uang elektronik tersebut, secara perlahan kebijakan penggunaan uang elektronik dalam aktifitas transaksi keuangan mulai diberlakukan.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) melalui Peraturan Menteri PUPR No.16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Tol Non Tunai di Jalan Tol, Pasal 6 ayat (1) A menetapkan penerapan transaksi jalan tol non tunai atau yang dikenal dengan Gerbang Tol Otomatis (GTO) sepenuhnya di seluruh jalan tol sejak 31 Oktober 2017. Kebijakan pemerintah ini termasuk implementasi penerapan janji-janjinya yang tertuang dalam Nawa Cita yang dibuat, tepatnya disebutkan bahwa keinginan dan harapan pemerintah adalah mewujudkan tata



kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya pada masyarakat luas.

Untuk mencapai kemajuan perekonomian di sebuah negara, maka perlu dibangun infrastruktur untuk menghubungkan satu tempat ke tempat lainnya, salah satunya yaitu jalan tol. Hal ini menggambarkan seberapa vitalnya peran infrastruktur jalan untuk menunjang perekonomian. Contoh kongkrit yang bisa dilihat adalah Cina yang membangun 3.000 kilometer jalan pertahun. Dengan hasil kinerja ekonomi yang mengesankan inilah yang kemudian memotivasi perlunya membangun banyak infrastruktur jalan sebagai sarana penghubung sehingga mempermudah akses dari arah manapun dan memperlancar mobilitas.

Tuntutan untuk pembangunan infrastruktur ini juga merupakan masalah yang tentunya tidak bisa dianggap remeh oleh pemerintah, apalagi saat ini telah muncul *ASEAN China Free Trade Area* (ACFTA) sebagai upaya untuk meningkatkan perekonomian yang menuntut untuk dilakukan perbaikan infrastruktur jalan. Apabila mobilitas terhambat, maka berimbas pada perekonomian. Selain jalan regular, juga dibutuhkan jalan tol sebagai jalan alternatif. Jalan tol merupakan bagian infrastruktur jalan yang memfasilitasi jalur darat.

Permasalahan di jalan regular dan jalan tol muncul sejalan dengan peningkatan jumlah kendaraan yang tidak diimbangi dengan jumlah ruas jalan yang telah dibangun. Menurut data dari POLRI pada tahun 2011 yang tercantum pada <https://www.republika.co.id>, jumlah kendaraan bermotor di Indonesia adalah 85.601.351 unit, sedangkan panjang jalan 496.607 kilometer. Jika dibandingkan

dengan 25 tahun sebelumnya, jumlah kendaraan bermotor ini mengalami peningkatan 10 kali lipat, sedangkan panjang jalan hanya meningkat 1,41 kali dari 10 tahun sebelumnya atau 2,31 kali dibandingkan 25 tahun sebelumnya. Berdasarkan data ini, maka sangat tidak mengherankan apabila terjadi kemacetan dimana-mana. Pertumbuhan kendaraan bermotor tidak sebanding dengan pertumbuhan ruas jalan sehingga seringkali mengakibatkan kemacetan dan berbagai masalah lainnya. Sebagai *evaluator*, Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) secara periodik melakukan pemeriksaan yang bertujuan untuk menilai efektivitas pengelolaan operasional jalan tol pada Kementerian PUPR, Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT), dan Badan Usaha Jalan Tol (BUJT) berkaitan dengan kelancaran lalu lintas dan kebijakan tarif tol.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya sebagai referensi yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

1. Gita Putri Amalia (2017), bahwa *e-toll* sangat efektif untuk diterapkan.
2. Lestiningsih dan Amalia (2016), *e-toll* berpengaruh pada pendapatan toll.
3. Gunadi dan Sihombing (2015), bahwa *e-toll* dapat memenuhi layanan konsumen berdasarkan factor-faktor yang dibahas dengan Persamaan Model Struktural.

Sebelum diberlakukan *e-toll card*, seringkali terjadi antrian di pintu-pintu tol pada saat pengemudi membayar tarif tol secara *cash*. *Operator* pintu tol membutuhkan waktu untuk mengecek tiket, menerima uang, dan juga terkadang memberikan kembalian ke pengemudi. Seringkali terjadi antrian panjang, apalagi pada saat jam-jam jam sibuk yaitu pada jam berangkat dan pulang kerja karyawan.

Hal ini kemudian bergeser menjadi pembayaran *cashless*, akan tetapi pemberlakuan ini dilakukan secara bertahap karena *operator* jalan tol juga harus menyesuaikan perubahan ini kepada para pengemudi. Pembukaan pintu-pintu tol non tunai mulai dilakukan secara bertahap dan dilakukan pembedaan jalur untuk mobil-mobil kecil dan mobil besar. Meskipun tujuan akhirnya adalah memberlakukan pintu tol non tunai 100%, akan tetapi masih dibuka satu atau dua pintu tol yang menggunakan sistem *cash payment*. Hal ini dimaksudkan untuk *mengcover* kendaraan-kendaraan yang belum menggunakan *e-toll card*.

Dalam pelaksanaan kesehariannya, *e-toll card* belum dapat berfungsi seperti yang diharapkan. *E-toll card* yang diharapkan dapat mengurangi kemacetan malah terkadang menimbulkan kemacetan seperti yang bisa kita lihat pada jam-jam sibuk. Hal ini disebabkan oleh berbagai hal, antara lain permasalahan Teknologi Informasi (IT) pada alat *e-toll* dan kurang sigapnya petugas dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Pada penelitian ini dilakukan upaya untuk menganalisis seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat dengan adanya sistem pembayaran *online* dalam transaksi pembayaran ruas jalan tol oleh masyarakat, judul yang diajukan yaitu "Analisis *Service Quality* pada Layanan *E-Card Toll* (Studi Kasus pada Civitas Akademika Institut Teknologi Sepuluh Nopember)". Karya tulis ini disusun dalam rangka memenuhi Tugas Akhir Mahasiswa dengan tujuan untuk mengetahui cara mengatasi permasalahan transaksi pembayaran di jalan tol sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna jalan tol.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dikemukakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan pengguna ruas jalan tol dengan pengguna *e-toll card*?
2. Bagaimana harapan dan kenyataan pelayanan pengguna ruas jalan tol dengan *e-toll card*?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan ruas jalan tol dengan pengguna *e-toll card*.
2. Untuk menganalisis harapan dan kenyataan pelayanan pengguna ruas jalan tol dengan *e-toll card*.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

### **1. Teoritis**

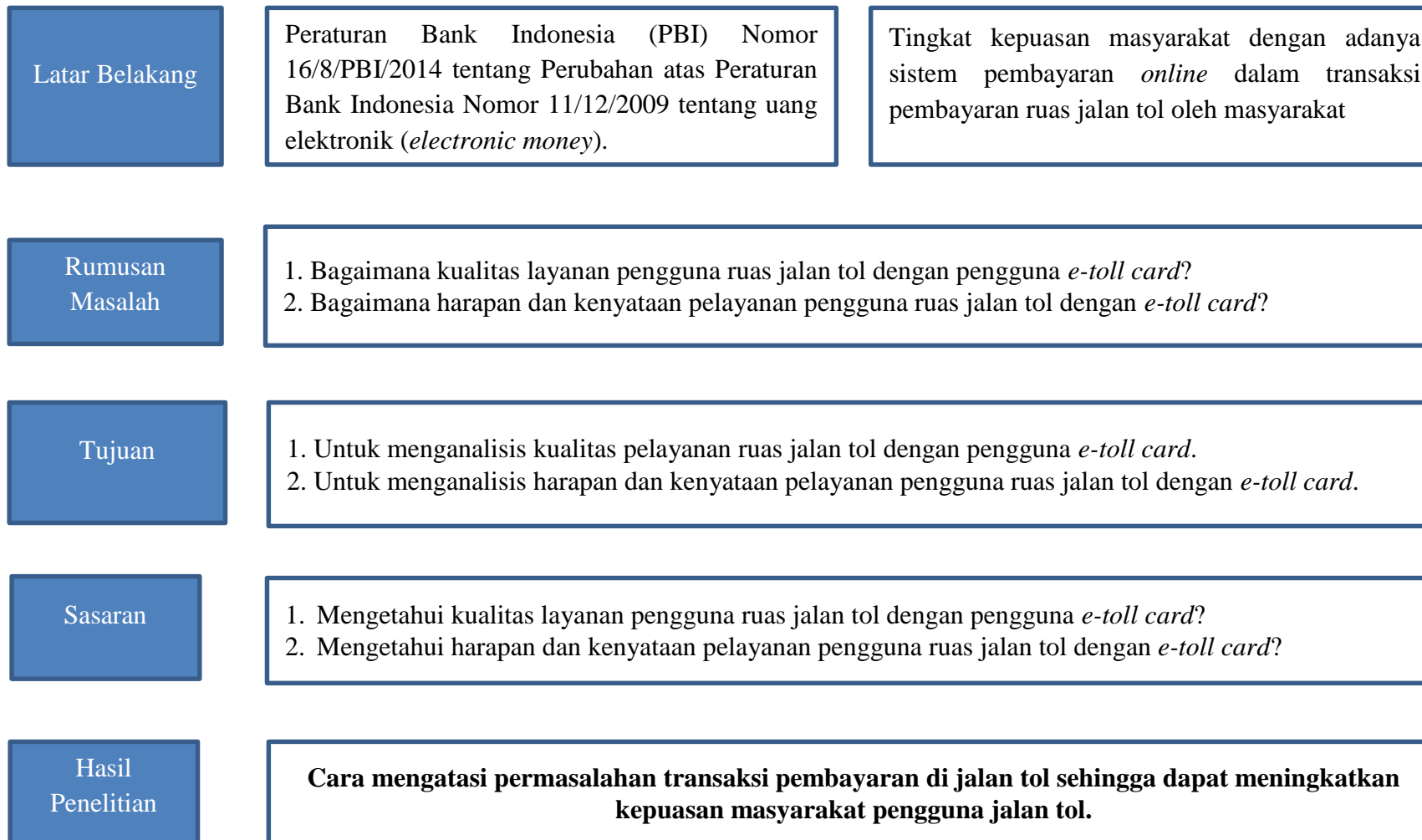
Sebagai bahan perbandingan antara teori yang didapat dari bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan dan masyarakat. Selain itu, untuk menambah pengetahuan dalam aplikasi dari teori-teori yang ada di mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik.

## **2. Praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan wawasan ilmu kepada para mahasiswa yang membaca hasil penelitian ini. Dan bagi Universitas, dapat menambah koleksi referensi dan sebagai kontribusi ilmu pengetahuan yang disimpan untuk referensi bagi mahasiswa dalam pengerjaan tugas atau skripsi.

### **1.5. Alur Pikir**

Untuk memperjelas penelitian ini, maka dibuat alur pikir yang disusun secara teratur dan sistematis. Alur pikir ini merupakan panduan bagi peneliti untuk melakukan proses-proses yang dilalui dalam penelitian ini. Alur pikir dalam penelitian ini dijabarkan pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1. Alur Pikir Penelitian

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada peneliti mengenai penelitian-penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Harapan peneliti yaitu agar dapat menyumbangkan hasil penelitian yang bermanfaat baik bagi masyarakat maupun pihak yang membutuhkan. Tabel 2.1 ini merupakan ringkasan penelitian-penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai acuan dalam penulisan penelitian ini.

Tabel 2.1. Penelitian-penelitian Sebelumnya

No	Peneliti, Judul, Tahun	Hasil Penelitian	Relevansi dengan Penelitian ini
1.	Gita Putri Amalia, Efektivitas <i>Electronic Toll (E-Toll)</i> oleh PT. Jasa Marga Surabaya (Studi pada Gerbang Tol Otomatis Surabaya-Gempol), 2017.	Efektivitas <i>electronic toll</i> oleh PT. Jasa Marga Surabaya sudah berjalan dengan efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari perolehan data yang kemudian diolah secara sistematis yang menunjukkan bahwa persentase skor jawaban variabel efektivitas <i>electronic toll</i> adalah sebesar 78,2% dan termasuk dalam kelas interval 61%-80% dengan kategori efektif.	Penelitian ini membahas tentang efektivitas <i>electronic toll</i> dan belum membahas tentang masalah kualitas layanan yang diberikan. Hal ini memberikan peluang bagi penulis untuk menyajikan penelitian tentang kualitas layanan gerbang tol yang menggunakan alat <i>e-toll card</i> .
2.	Amin Setio Lestningsih, Elyna Agustini, Hubungan Penggunaan <i>E-Toll</i>	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan penggunaan <i>e-toll card</i>	Penelitian ini menitikberatkan pada penggunaan <i>e-toll card</i> yang berpengaruh pada

No	Peneliti, Judul, Tahun	Hasil Penelitian	Relevansi dengan Penelitian ini
	<p><i>Card</i> terhadap Pendapatan Tol pada PT. Jasa Marga Tbk Cabang Ctc: Studi Kasus Gerbang Tol Tebet 1, 2016.</p>	<p>terhadap pendapatan tol pada Gerbang Tol Tebet 1 dan analisis yang didukung oleh teori- teori yang melandasi serta hasil pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan: (1) Dilihat dari besaran penggunaan <i>e-toll card</i> yang diperoleh Gerbang Tol Tebet 1, mengalami kenaikan setiap bulannya. Meskipun besaran penggunaan <i>e-toll card</i> berbeda setiap bulannya dengan peningkatan yang sedikit, tetapi secara keseluruhan mengalami peningkatan. (2) Tingkat pendapatan tol mengalami naik turun di setiap bulannya meski penggunaan <i>e-toll card</i> terus meningkat.</p>	<p>pendapatan tol tanpa memperlihatkan variabel-variabel seperti yang dibahas pada penelitian yang akan dilakukan, yang membahas 5 (lima) dimensi kualitas layanan untuk tingkat kepuasan pelanggan.</p>
3.	<p>Aldio Pramudya Gunadi dan Sabrina O. Sihombing, Prediksi Penggunaan Aktual <i>E-Toll Card</i> dengan Pendekatan Persamaan Model Struktural, 2015.</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan penelitian mengenai faktor- faktor yang mempengaruhi penggunaan <i>e-toll card</i>. Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa niat merupakan prediktor yang signifikan dalam perilaku mengadopsi inovasi. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel antesedan dari niat berperilaku adalah sikap terhadap inovasi. Lebih lanjut, nilai yang</p>	<p>Pada penelitian ini membahas faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan <i>e-toll card</i> dengan menggunakan Persamaan Model Struktural. Pada penelitian yang dilakukan tersebut, peneliti ingin mengetahui seberapa besar layanan <i>e-toll card</i> mampu memenuhi harapan konsumen yang dicoba didekati dengan Metode Servqual.</p>



No	Peneliti, Judul, Tahun	Hasil Penelitian	Relevansi dengan Penelitian ini
		dirasakan merupakan prediktor yang signifikan terhadap sikap terhadap inovasi. Akan tetapi, dua hipotesis tidak didukung dalam penelitian ini. Kedua hipotesis tersebut adalah hubungan antara resistensi terhadap perubahan dan niat untuk menggunakan inovasi jasa serta hubungan antara kepribadian inovatif dan niat untuk menggunakan inovasi jasa.	

## 2.2. Tinjauan Teori

### 2.2.1. Jalan Tol

Menurut informasi yang diakses pada <https://bpjt.pu.go.id>, sejarah jalan tol di Indonesia dimulai pada tahun 1978 dengan dioperasikannya jalan tol Jagorawi dengan panjang 59 km (termasuk jalan akses), yang menghubungkan Jakarta, Bogor, dan Ciawi. Pembangunan jalan tol yang dimulai tahun 1975 ini, dilakukan oleh pemerintah dengan dana dari anggaran pemerintah dan pinjaman luar negeri yang diserahkan kepada PT. Jasa Marga (persero) Tbk. sebagai penyertaan modal. Selanjutnya PT. Jasa Marga ditugasi oleh pemerintah untuk membangun jalan tol dengan tanah yang dibiayai oleh pemerintah.

Mulai tahun 1987 swasta mulai ikut berpartisipasi dalam investasi jalan tol sebagai operator jalan tol dengan menanda tangani perjanjian kuasa perusahaan (PKP) dengan PT Jasa Marga. Hingga tahun 2007, 553 km jalan tol telah

dibangun dan dioperasikan di Indonesia. Dari total panjang tersebut 418 km jalan tol dioperasikan oleh PT Jasa Marga dan 135 km sisanya dioperasikan oleh swasta lain.

Pada periode 1995 hingga 1997 dilakukan upaya percepatan pembangunan jalan tol melalui tender 19 ruas jalan tol sepanjang 762 km. Namun, upaya ini terhenti akibat adanya krisis moneter pada Juli 1997 yang mengakibatkan pemerintah harus menunda program pembangunan jalan tol dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden No. 39/1997. Akibat penundaan tersebut pembangunan jalan tol di Indonesia mengalami stagnansi, terbukti dengan hanya terbangunnya 13,30 km jalan tol pada periode 1997-2001. Pada tahun 1998 Pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden No.7/1998 tentang Kerjasama Pemerintah dan Swasta dalam penyediaan Infrastruktur.

Selanjutnya di tahun 2002 Pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden No. 15/2002 tentang penerusan proyek-proyek infrastruktur. Pemerintah juga melakukan evaluasi dan penerusan terhadap pengusahaan proyek-proyek jalan tol yang tertunda. Mulai dari tahun 2001 sampai dengan tahun 2004 terbangun 4 ruas jalan dengan panjang total 41,80 km. Pada tahun 2004 diterbitkan Undang-Undang No.38 tahun 2004 tentang Jalan yang mengamankan pembentukan BPJT sebagai pengganti peran regulator yang selama ini dipegang oleh PT Jasa Marga.

Proses pembangunan jalan tol kembali memasuki fase percepatan mulai tahun 2005. Pada 28 Juni 2005 dibentuk Badan Pengatur Jalan Tol sebagai regulator jalan tol di Indonesia. Penerusan terhadap 19 proyek jalan tol yang

pembangunannya ditunda pada tahun 1997 kembali dilakukan. Di masa yang akan datang pemerintah akan mendanai pembangunan jalan tol dengan menggunakan tiga pendekatan yaitu pembiayaan penuh oleh swasta, program kerja sama swasta-publik (Public Private Partnership/PPP) serta pembiayaan pembangunan oleh Pemerintah dengan operasi-pemeliharaan oleh swasta.

### **2.2.2. Tujuan dan Manfaat Jalan Tol**

Penyelenggaraan jalan tol yang dikutip pada <https://bpjt.pu.go.id> adalah bertujuan sebagai berikut:

- Memperlancar lalu lintas di daerah yang telah berkembang.
- Meningkatkan pelayanan distribusi barang dan jasa guna menunjang pertumbuhan ekonomi.
- Meningkatkan pemerataan hasil pembangunan dan keadilan.
- Meringankan beban dana Pemerintah melalui partisipasi pengguna jalan.

Penyelenggaraan jalan tol yang dikutip pada <https://bpjt.pu.go.id> memiliki manfaat sebagai berikut:

- Pembangunan jalan tol akan berpengaruh pada perkembangan wilayah dan peningkatan ekonomi.
- Meningkatkan mobilitas dan aksesibilitas orang dan barang.
- Pengguna jalan tol akan mendapatkan keuntungan berupa penghematan biaya operasi kendaraan (BOK) dan waktu dibanding apabila melewati jalan non tol.
- Badan Usaha mendapatkan pengembalian investasi melalui pendapatan tol yang tergantung pada kepastian tarif tol.

### **2.2.3. Kebijakan Percepatan Pembangunan Jalan Tol**

Kebijakan percepatan pembangunan jalan tol yang dikutip pada <https://bpjt.pu.go.id> memiliki dasar dari:

- Peraturan dan perundangan yang mendukung percepatan pembangunan jalan tol.
- Perkuatan kerangka kerja institusi dan pengaturan jalan tol melalui pembentukan BPJT sebagai badan regulator di bidang jalan tol.
- Terbentuknya Komite Kebijakan Percepatan Pembangunan Infrastruktur yang diketuai oleh Menko Perekonomian.
- Perjanjian Pengusaha Jalan Tol yang "*bankable*" dan "*investor friendly*".
- Formulasi sistem yang tepat untuk penyesuaian tarif tol.
- Pengelolaan resiko pembebasan tanah dengan penyiapan mekanisme *Revolving Fund* melalui Badan Layanan Umum (BLU)-BPJT dan *Land Capping*.

### **2.2.4. Jalan Tol Surabaya-Gempol**

Berdasarkan informasi yang diakses dari <https://www.jasamarga.com>, berikut adalah deskripsi jalan tol Surabaya-Gempol: panjang jalan 43 kilometer, jalan tol ini beroperasi secara penuh sejak tahun 1986. Namun dengan bencana lumpur panas Lapindo Brantas Inc, jalan ini terpotong sekitar enam kilometer yang menghubungkan Porong dan Gempol. Pemerintah memutuskan menutup ruas tersebut sebagai jalan tol, sehingga panjangnya berkurang menjadi 37 kilometer. Jalan yang dikelola oleh cabang Surabaya-Gempol ini memiliki 2x3 lajur (Waru-Dupak) dan 2x2 lajur (Waru-Gempol), tujuh *interchange*, 27 jembatan perlintasan kendaraan, dan dua jembatan penyeberangan orang. Pada

ruas ini terdapat 10 gerbang tol yang terdiri dari enam gerbang tol dengan sistem transaksi terbuka dan empat gerbang dengan sistem transaksi tertutup.

Mengingat pentingnya ruas ini, Jasa Marga memutuskan untuk memindahkan ruas yang terendam lumpur, bergeser sekitar 3 kilometer ke arah barat. Ruas yang dipindah itu sepanjang 6 kilometer dan akan menjadi 10 kilometer. Ruas ini juga merupakan bagian dari jalan tol Trans Jawa yang akan menyambung ke Pasuruan, Probolinggo hingga ke Banyuwangi.

Pada 2005 rata-rata harian volume lalu lintas mencapai 173.300 kendaraan, dan merosot pada 2006 setelah tergenang lumpur, hingga pada 2007 rata-rata volume harian lalu lintas hanya 147.200 kendaraan. Namun pada 2008 menunjukkan kenaikan lagi menjadi 156.000 kendaraan per hari.

Pendapatan dari tol ini masih mengalami peningkatan sekalipun volume lalu lintas menurun pada tahun 2006. Tahun 2006/2007 pendapatan tol masih meningkat 10,32 persen menjadi sebesar Rp 312 juta per hari, dan tetap meningkat di tahun 2008 menjadi Rp 402,325 juta per hari.

#### **2.2.5. Pelayanan**

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut Groonros (Ratminto dan Atik, 2005) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi

pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Hardiyansah (2011) mendefinisikan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Pelayanan public dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasolong (2010) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Arief (2007), faktor utama yang membedakan perusahaan-perusahaan jasa adalah kualitas pelayanan. Para pelanggan semakin piawai dalam permintaan mereka dan semakin menuntut standar layanan yang lebih tinggi

Banyak perusahaan jasa besar telah terjaga dari kebutuhan untuk memperbaiki layanan pelanggan guna bersaing dalam lingkungan jasa yang sangat kompetitif saat ini. Beberapa alasan pentingnya layanan pelanggan (*customer service*):

- Harapan pelanggan berubah. Hampir di setiap pasar, pelanggan lebih menuntut dan lebih piawai daripada pelanggan, misalnya tiga puluh tahun yang lalu.
- Semakin pentingnya layanan pelanggan. Seiring berubahnya harapan pelanggan, para pesaing memandang bahwa layanan pelanggan sebagai senjata kompetitif yang dipakai untuk mendiferensiasikan penjualan mereka.
- Kebutuhan akan strategi hubungan (*relationship strategy*). untuk memastikan bahwa strategi layanan pelanggan yang dapat menciptakan proposisi nilai bagi pelanggan diformulasikan, dilaksanakan, dan dikendalikan perlu memberi peran sentral pada layanan pelanggan bukan sekadar bagian dari berbagai unsur bauran pemasaran.

Menurut Nasution (2001), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Gerson dalam Arief (2007) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui. Dari pendapat para pakar tersebut dapat disimpulkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi/pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami).

Pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut. Menurut Philip Kotler (Supranto, 2006 dalam Juma, Ramdan) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Intangible* (tidak terwujud) adalah suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan) adalah jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.
3. *Variability* (bervariasi) adalah jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.
4. *Perishability* (tidak tahan lama) adalah daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Definisi lain dari layanan pelanggan yang baik meliputi:

- Layanan pelanggan adalah tentang menciptakan hubungan kepercayaan dan loyalitas di luar interaksi langsung. Apa yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi dan melampaui harapan pelanggan.
- Layanan pelanggan adalah filosofi seluruh perusahaan tentang memahami pelanggan dan apa yang mereka inginkan dan butuhkan.



- Layanan pelanggan adalah proses membantu orang menemukan apa yang mereka inginkan selama seluruh siklus transaksi.
- Layanan pelanggan adalah tingkat dimana suatu produk gagal untuk memenuhi, atau melebihi harapan pelanggan. Ini mendefinisikan persepsi pelanggan tentang interaksi dengan perusahaan.

Perusahaan yang menghargai pelanggan mereka dan berinvestasi dalam memastikan mereka menemukan informasi yang mereka cari dipandang sebagai berorientasi pada layanan pelanggan. Agar berorientasi pada layanan pelanggan, perusahaan harus memiliki program pelatihan layanan pelanggan yang hebat, dan staf yang bangga dengan pekerjaan yang mereka lakukan.

#### **2.2.6. Layanan Jalan Tol**

Sebagai pemimpin pasar di industri jalan tol, pengoperasian jalan tol yang dilakukan Jasa Marga merupakan acuan dan telah mendapatkan pengakuan dari berbagai pihak. Selain itu, Jasa Marga terus meningkatkan mutu pengoperasian jalan tol berbasis sertifikasi ISO, serta penerapan Kriteria Penilaian Kinerja Unggul (KPKU). Semua bentuk pelayanan Jasa Marga merupakan wujud komitmen perusahaan terhadap *service excellence* kepuasan masyarakat luas pengguna jalan tol di Indonesia, melalui pemberian jasa yang modern, berkualitas dan semakin efisien. (<https://www.jasamarga.com>). Pelayanan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

##### **a. Jasa Marga menerapkan sistem transaksi**

1. Sistem tertutup, yaitu pengguna jalan mengambil tiket di gerbang tol masuk dan membayar di gerbang keluar.

2. Sistem terbuka, yaitu pengguna jalan langsung hanya membayar di gerbang tol masuk.

Berbagai pelayanan terkait dengan transaksi tol yaitu:

1. Penambahan Kapasitas Gerbang Tol
2. Otomatisasi transaksi melalui *e-toll card* dan KTME
3. Penyempurnaan system transaksi (dari tertutup menjadi terbuka)
4. Penerapan Gardu Tanpa Orang (GTO)

#### **b. Pelayanan Lalu Lintas**

Pelayanan dilakukan selama 24 Jam sehari dan 7 hari seminggu tanpa henti, setiap periode ada jadwal mobil patrol untuk melaukan pengecekan di spenjang jalan tol.

Jasa Marga terus memodernkan pelayanan lalu lintas melalui:

1. Pengembangan layanan informasi melalui:
  - *Traffic Information Center*
  - Melalui telepon 14080
  - VMS
  - Informasi berbasis web: [www.jasamargalive.com](http://www.jasamargalive.com) | [m.jasamargalive.com](http://m.jasamargalive.com)
2. Peningkatan layanan armada dengan memperbaharui kendaraan layanan jalan tol yang dapat memberikan rasa nyaman dan bersahabat bagi pengguna jalan tol.

### **c. Pelayanan Konstruksi Jalan**

Dalam melayani pengguna jalan Jasa Marga selalu memastikan jalan tol dalam kondisi prima dan nyaman untuk dilalui. Berbagai program pelayanan konstruksi adalah:

- *Zero potholes* (tidak ada lubang).
- *Scraping Filing* dan *overlay*, adalah pemeliharaan rutin yang dilakukan Jasa Marga untuk menjaga kondisi jalan selalu pada performa yang tinggi.
- Pelebaran atau penambahan kapasitas jalan, dilaksanakan untuk menjaga agar kecepatan tempuh pengguna jalan tetap terjaga.

Jalan yang dikelola oleh Cabang Surabaya-Gempol ini memiliki 2x3 lajur (Waru-Dupak) dan 2x2 lajur (Waru-Gempol), tujuh *interchange*, 27 jembatan perlintasan kendaraan, dan dua jembatan penyeberangan orang (JPO). Jasa Marga telah membangun ruas Porong-Gempol dengan rute yang baru untuk menggantikan ruas yang terendam oleh lumpur vulkanik di Sidoarjo.

### **d. Standar Pelayanan Minimal (SPM)**

Standar Pelayanan Minimal (SPM) ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 16/PRT/M/2014 tanggal 17 Oktober 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol yang harus dicapai oleh Badan Usaha Jalan Tol dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pengguna jalan tol.

Dalam Pengoperasian Jalan Tol Jasa Marga selalu memenuhi SPM yang meliputi substansi pelayanan sebagai berikut:

1. Kondisi jalan tol
2. Kecepatan tempuh rata-rata

3. Aksesibilitas
4. Mobilitas
5. Keselamatan
6. Unit Pertolongan/Penyelamatan dan bantuan pelayanan

#### **2.2.7. Kualitas Layanan Publik**

Menurut Gronroos (Suh dan Pedersen 2010, dalam Susanto, Devit R.) yang dimaksud layanan yaitu interaksi antara pelanggan dan provider layanan. Sedangkan kualitas layanan yaitu tingkat harapan pada keunggulan dan pengendaliannya untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2000).

Definisi *Service Quality* adalah perbedaan antara ekspektasi dan realita para pelanggan atas layanan yang diterima. *Service Quality* dapat diketahui dengan mengkomparasikan antara persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar diterima dan realita layanan yang diharapkan oleh mereka. Kualitas layanan menjadi poin utama yang harus mendapat atensi secara serius oleh perusahaan. Tentunya hal ini melibatkan seluruh *resources* perusahaan. Jadi pada intinya, kualitas pelayanan adalah penilaian oleh pelanggan dari hasil komparasi antara kinerja perusahaan dan harapan pelanggan itu sendiri.

Kualitas layanan akan memberi manfaat yang cukup besar bagi perusahaan sebagai berikut (Simamora, 2003):

1. Pelayanan yang istimewa (nilai pelayanan yang benar-benar dialami konsumen melebihi harapannya) atau sangat memuaskan merupakan suatu basis untuk penetapan harga premium.
2. Pelayanan istimewa membuka peluang untuk diversifikasi kualitasnya.

3. Menciptakan loyalitas pelanggan terhadap hasil sebuah layanan yang baik.
4. Pelanggan yang merasa puas atas layanan yang diberikan merupakan sumber informasi positif bagi perusahaan kepada pihak luar.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Pasolong (2010) menyatakan bahwa semakin baik pemerintah dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

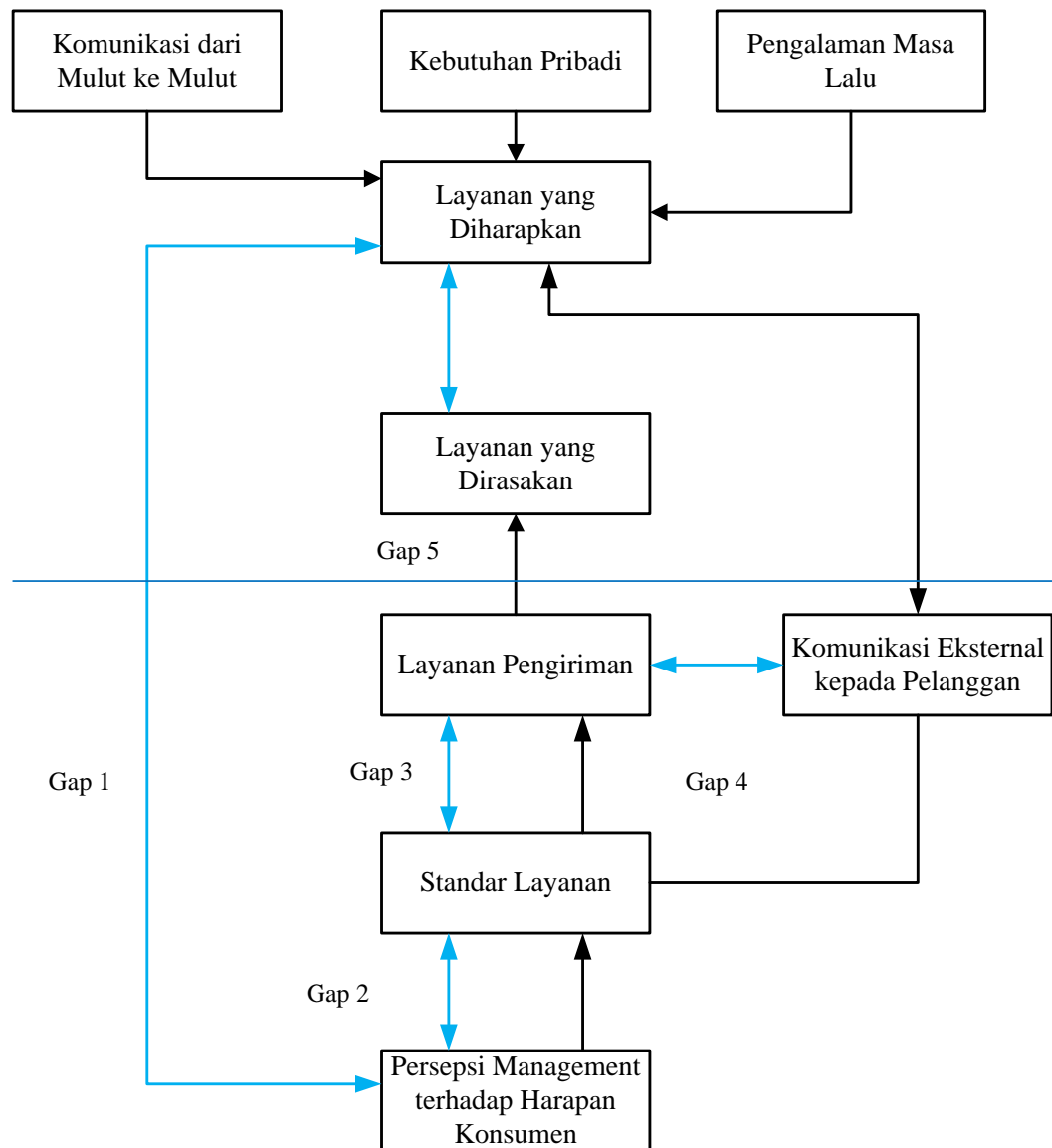
Menurut Kottler (1998) dalam Arief (2007), terdapat hubungan yang erat antara kualitas produk dan pelayanan, yakni kualitas menyebabkan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan, sekaligus mendukung harga yang lebih tinggi serta (seringkali) biaya yang lebih rendah. Lele (1991) dalam Arief (2007) mengatakan bahwa perusahaan menggunakan strategi untuk mengutamakan kepuasan pelanggan karena akan memperoleh beberapa keunggulan bersaing.

Menurut Parasuraman, dkk dalam Lupiyoadi, 2016, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan antara lain:

- a. **Tangibles**, atau bukti fisik yaitu kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. **Reliability**, atau keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

- c. **Responsive**, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. **Assurance**, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna jasa/pelanggan kepada perusahaan.
- e. **Empathy**, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Selain kelima dimensi tersebut, terdapat *Gap* (Perbedaan) yang sering terjadi didalam *Service Quality* seperti yang ditampilkan pada Gambar 2.1.



**Gambar 2.1.** Model Gap Kualitas Layanan (Amirul dkk, 2019)

Penjelasan tentang Gap pada Gambar 2.1 adalah sebagai berikut:

1. *Gap 1*

Yaitu Adanya *Gap* antara “harapan pelanggan” dengan “persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan”.

## 2. *Gap 2*

Yaitu Adanya *Gap* antara “persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan” dengan “spesifikasi layanan/produk yang akan diberikan”.

## 3. *Gap 3*

Adanya perbedaan (*gap*) antara “spesifikasi layanan/produk yang akan diberikan” dengan “layanan/produk yang diberikan”.

## 4. *Gap 4*

Adanya perbedaan (*gap*) antara “pelayanan/produk yang diberikan” dengan “komunikasi eksternal yang didapatkan pelanggan”.

## 5. *Gap 5*

Adanya perbedaan (*gap*) antara “spesifikasi pelayanan/produk yang akan diberikan” dengan “persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan”.

### **2.2.8. Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Publik**

Konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana maupun kompleks dan rumit. *Customer Satisfaction* menurut Kotler dalam Tjiptono (1996) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut Barkelay dan Saylor (1994), kepuasan pelanggan sering disebut juga sebagai *Total Customer Satisfaction* yang merupakan fokus dari proses *Customer-Driven Project Management* (CDPM), dinyatakan pula kepuasan pelanggan adalah kualitas.



Terdapat empat metode dalam mengukur kepuasan pelanggan menurut Kotler dalam Tjiptono (1996) yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi terhadap pelanggan, perlu memberikan kebebasan bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran, kartu komentar, dan menyediakan saluran telepon.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Metode survei untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui pos, telpon, maupun wawancara pribadi. Adanya upaya tersebut diharapkan mampu memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian lebih terhadap para pelanggannya. Metode survei dilakukan dengan berbagai cara dalam mengukur kepuasan pelanggan, diantaranya sebagai berikut:

a. *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat puas, puas, netral, tidak puas, dan sangat tidak puas.

b. *Problem Analysis*

Menjadikan pelanggan sebagai responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu (i) masalah yang dihadapi oleh pelanggan yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan (ii) saran-saran dalam melakukan perbaikan.

c. *Importance Performance Analysis*

Teknik dimana responden diminta untuk me-rangking berbagai elemen dalam penawaran berdasarkan pentingnya elemen.

d. *Derived Dissastisfaction*

Pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan terhadap atribut.

3. *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan memperkerjakan beberapa orang yang berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing, yang kemudian menyampaikan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

4. *Lost Customer Analysis*

Para pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih ke pemasok lain akan dihubungi oleh perusahaan dan diharapkan perusahaan dapat memperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk, produk dapat dikatakan bermutu apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Aspek mutu suatu produk dapat diukur. Kuesioner dapat dilakukan sebagai salah satu cara dalam mengukur sikap pelanggan.

### **2.2.9. Sintesa Teori**

Berdasarkan referensi-referensi sebelumnya yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, didapatkan beberapa variabel yang akan digunakan dalam penyebaran kuesioner. Hasil dari kuesioner tersebut akan diolah sehingga

diperoleh hasil kualitas layanan pengguna ruas jalan tol dengan penggunaan *e-toll card*, kemudian harapan dan kenyataan pelayanan pengguna ruas jalan tol dengan *e-toll card*.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Menurut Kasiram dalam Sujarweni (2014), penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Menurut Musianto (2002), pendekatan kuantitatif ialah pendekatan yang di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, turun ke lapangan, analisis data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya mempergunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik. Pendekatan kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu didalam kehidupan manusia yang dinamakannya sebagai variabel. Dalam pendekatan kuantitatif hakikat hubungan di antara variabel-variabel dianalisis dengan menggunakan teori yang obyektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numerik (angka) yang diolah dengan metoda statistik. Dengan metoda kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti. Pada penelitian kuantitatif banyak digunakan angka-angka,

mulai dari proses pengumpulan data, analisis, penafsiran, dan penyajian hasil analisis data.

### **3.2. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah suatu lingkup awal yang akan dijadikan sebagai area penelitian, sehingga peneliti akan memperoleh gambaran keseluruhan tentang situasi yang akan diteliti. Penetapan fokus penelitian juga sebagai upaya pencegahan terjadinya pembiasan didalam mendeskripsikan dan membahas masalah yang sedang diteliti. Fokus penelitian merupakan masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya (Moleong, 2011).

Penelitian ini berfokus pada layanan yang telah diberikan oleh *operator* jalan tol kepada masyarakat pengguna jalan tol, khususnya Jalan Tol Surabaya Gempol. Penelitian ini akan mencari aspek-aspek yang meliputi:

1. Kualitas layanan pengguna ruas jalan tol dengan penggunaan *e-toll card*
2. Harapan dan kenyataan pelayanan pengguna ruas jalan tol dengan digunakannya *e-toll card*

Untuk memperoleh jawaban atas permasalahan didalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden. Responden yang dituju pada penelitian ini yaitu civitas akademika Kampus Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) yang berlokasi di Jl. Arif Rakhman Hakim Surabaya sebagai pengguna jalan tol terutama Gempol-Surabaya.

### **3.3. Populasi dan Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2005) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan keseluruhan individu atau objek yang diteliti yang memiliki beberapa karakteristik yang sama (Latipun, 2011). Azwar (2007) mendefinisikan populasi sebagai kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. Sebagai suatu populasi, kelompok subyek ini harus memiliki ciri-ciri atau karakteristik-karakteristik bersama yang membedakannya dari kelompok subjek yang lain. Ciri yang dimaksud tidak terbatas hanya sebagai ciri lokasi, akan tetapi dapat terdiri dari karakteristik-karakteristik individu.

Pengambilan sampel menurut Arikunto (2006), Jika jumlah subyeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih tergantung setidaknya tidaknya dari:

- a. Kemampuan peneliti dari waktu, tenaga, dan dana.
- b. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data.
- c. Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti. Untuk penelitian yang risikonya besar, tentu saja jika sampel besar, hasilnya akan lebih baik.

Pada penelitian, sampel akan diambil dari Civitas Akademik ITS yang berjumlah 60 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling aksidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila

dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2005).

### **3.4. Lokasi Penelitian**

Lokasi pada penelitian yang dilakukan ini yaitu pada ruas jalan tol Gempol-Surabaya dan responden yang diambil adalah civitas akademika Kampus Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) yang berlokasi di Jl. Arif Rakhman Hakim Surabaya. Alasan peneliti mengambil Kampus ITS sebagai obyek penelitian ini adalah faktor kemudahan dalam pengambilan data.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data yang dilakukan, peneliti menggunakan jenis data primer, yaitu berdasarkan kuesioner dan wawancara. Data primer atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh secara langsung dari dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar, 2007). Data hasil kuesioner yang telah diperoleh dimasukkan ke dalam data untuk kemudian diolah dengan bantuan *software*. Hasil wawancara ditranskripsikan dan ditampilkan sebagai pendukung hasil penelitian yang telah didapatkan.

Definisi Operasional adalah segala sesuatu yang akan menjadi obyek pengamatan penelitian, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan
2. Kepuasan Pelayanan

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian sehingga diperoleh data dan informasi yang dapat memberikan gambaran atau deskripsi mengenai obyek penelitian. Menurut Sugiyono (2007) dapat dilakukan dengan berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara dalam upaya mengumpulkan data, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Alat pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner. Penyusunan angket terdapat empat alternatif jawaban, yaitu SS: Sangat Sesuai, S : Sesuai, TS : Tidak Sesuai serta STS : Sangat Tidak Sesuai. Penilaian alternatif jawaban pada angket ditentukan dengan bobot item sebagai berikut:

- 4 untuk jawaban SS (Sangat Sesuai)
- 3 untuk jawaban S (Sesuai)
- 2 untuk jawaban TS (Tidak Sesuai)
- 1 untuk jawaban STS (Sangat Tidak Sesuai)

Secara umum terdapat empat macam teknik pengumpulan data yaitu Interview, Observasi, Dokumentasi, Gabungan/Triangulasi. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Wawancara (*Interview*)
- b. Studi Pustaka (*Library Study*)

### **3.5.1. Wawancara (*Interview*)**

Data pada penelitian diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Selain itu, juga dilakukan wawancara untuk memperoleh data pendukung dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam



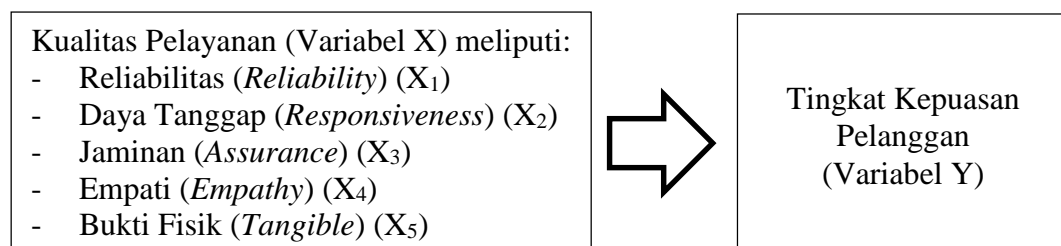
penelitian kualitatif lebih menekankan pada jenis teknik wawancara. Mallo (1989) menjelaskan bahwa wawancara berdasarkan daftar pertanyaan yang telah direncanakan terhadap informan. Pertimbangan penggunaan teknik ini didasarkan agar mendapatkan data yang detail dan yang dapat mengakomodasi variasi jawaban informan dari masing-masing variabel. Wawancara diharapkan dapat membantu peneliti untuk mendapat informasi tambahan, data yang diinginkan, serta memperoleh informasi yang lebih riil pada obyek yang diteliti.

### 3.5.2. Studi Dokumen (*Library Study*)

Menurut Goode & Hatt (1980), studi dokumen merupakan studi terhadap data sekunder yang relevan. Pengambilan dokumen, foto, gambar dan data pendukung lain merupakan bagian penting dari metode ini. Studi kepustakaan dilakukan dengan cara mempelajari, menelaah dan membandingkan beberapa dokumen sebagai referensi atau literatur, maupun tulisan-tulisan yang terkait dengan permasalahan dan obyek penelitian.

### 3.6. Teknik Data Analisis

Model analisis merupakan pendekatan yang digunakan oleh peneliti untuk mencapai tujuan penelitiannya. Model analisis yang digunakan dalam penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1.



**Gambar 3.1.** Model Analisis Penelitian (Tjiptono, 2005)

Model analisis pada Gambar 3.1 menunjukkan bahwa variabel-variabel kualitas pelayanan tersebut akan dijadikan sebagai dasar analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan adalah persepsi konsumen dalam membandingkan perbedaan antara hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka konsumen kecewa, kalau hasil yang dirasakan sesuai harapan, maka konsumen puas dan kalau hasil yang dirasakan melebihi harapan, maka pelanggan sangat puas. Apabila operasional jasa jalan tol mampu menciptakan dan mengelola kinerja kualitas pelayanan dengan baik, maka akan bisa menciptakan dan meningkatkan kepuasan bagi pengguna ruas jalan tol.

### **3.6.1. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2005). Variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2006). Menurut Azwar (2007) suatu kegiatan penelitian tentu memusatkan perhatiannya pada beberapa fenomena lain yang relevan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

#### **3.6.1.1. Variabel Bebas (Independen (X))**

Menurut Sugiyono (2005), variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), yang menjadi variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (Variabel X).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan meliputi:

a. Realibilitas (*reliability*) atau  $X_1$  adalah kemampuan karyawan/petugas jasa dalam memberikan layanan komplain yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Adapun indikatornya:

- Ketepatan karyawan/petugas jasa dalam memenuhi layanan.
- Keakuratan karyawan/petugas dalam pemberian pelayanan komplain.

b. Daya tanggap (*responsiveness*) atau  $X_2$  adalah keinginan para karyawan/petugas untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan komplain dengan tanggap. Adapun indikatornya:

- Kecepatan karyawan/petugas dalam menanggapi komplain.
- Kesigapan karyawan/petugas dalam membantu/melayani.

c. Jaminan (*assurance*) atau  $X_3$  adalah mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya dari karyawan/petugas jasa. Adapun indikatornya:

- Kemampuan karyawan/petugas menjelaskan prosedur komplain.
- Kesesuaian garansi yang diberikan.

d. Empati (*empathy*) atau  $X_4$  adalah kemudahan karyawan/petugas dalam membuat jaringan relasi, komunikasi yang baik, atensi pribadi dan komprehensi atas kebutuhan individual para pengguna jasa. Indikator-indikatornya yang digunakan yaitu:

- Pemberian perhatian secara individu kepada pelanggan oleh petugas jasa.

- Kemampuan karyawan/petugas dalam berkomunikasi dengan pengguna jasa.
- e. Bukti fisik (*tangibles*) atau  $X_5$  adalah penampilan fasilitas fisik kantor, peralatan teknologi dan sarana komunikasi yang digunakan serta penampilan karyawan/petugas jasa. Adapun indikatornya:
- Kenyamanan alat dan penataan memudahkan pengguna jasa.
  - Kerapihan penampilan karyawan/petugas.

### **3.6.1.2. Variabel Dependen/Terikat (Variabel Y)**

Tingkat Kepuasan pelanggan merupakan suatu hasil evaluasi atas kesesuaian antara harapan yang diinginkan dengan kinerja aktual penyedia jasa yaitu petugas jasa yang dirasakan setelah penggunaan jasa oleh pengguna jasa. Kepuasan pengguna jasa juga dapat dikatakan sebagai rasa senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas jasa. Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan merupakan variabel Y.

### **3.6.2. Model Regresi**

Regresi merupakan suatu teknik statistika yang digunakan untuk menggambarkan hubungan fungsional antara suatu variabel tak bebas (respon) dan satu atau beberapa variabel bebas (deterministik).

Umumnya, terdapat dua jenis hubungan antara variabel atau lebih, yaitu bentuk hubungan dan keeratan hubungan. Untuk mengetahui bentuk hubungan tersebut, maka diaplikasikan analisis regresi, sedangkan keeratan hubungan dapat dilihat menggunakan analisis korelasi. Analisis regresi digunakan untuk menelaah hubungan pada dua variabel atau lebih. Hal ini utamanya untuk menelusuri pola

hubungan dengan model yang belum diketahui secara sempurna, atau untuk mengetahui variasi beberapa variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen dalam suatu fenomena yang kompleks.

Model regresi linear merupakan model yang paling umum untuk menggambarkan hubungan antara dua variabel yaitu variabel dependen dengan variabel independen. Pengaplikasian metode ini sangat banyak ditemui dalam berbagai bidang, misalnya dalam bidang sosial ekonomi, maupun bidang-bidang lainnya. Sebagai contoh, bagaimana pengaruh pendapatan terhadap konsumsi suatu barang, hal tersebut juga dapat dikembangkan lagi misalnya bagaimana pengaruh pendapatan dan harga terhadap konsumsi, bagaimana pengaruh harga terhadap hasil penjualan, dan sebagainya.

Bila kita mempunyai data dua variabel atau lebih, adalah sewajarnya untuk mencari suatu cara bagaimana pola-pola hubungan dari variabel-variabel tersebut. Hubungan yang diperoleh dinyatakan dalam bentuk persamaan matematika yang menyatakan hubungan fungsional antara variabel-variabelnya.

Pengertian persamaan regresi yaitu merupakan persamaan matematika yang memungkinkan untuk meramalkan suatu variabel terikat dari nilai-nilai atau lebih dari satu variabel bebas. Istilah ini berasal dari kajian yang dilakukan oleh Sir Francis Galton yang membandingkan tinggi badan anak laki-laki dengan ayah yang tinggi. Setelah beberapa generasi berikutnya terdapat kecenderungan mundur (*regressed*) mendekati nilai tengah populasi.

Persamaan regresi adalah persamaan matematik yang memungkinkan kita meramalkan nilai-nilai suatu perubah tak bebas dari nilai-nilai satu atau lebih

perubah bebas (Walpole, 1995). Para ilmuwan, seperti psikolog dan sosiolog selalu berkepentingan pada permasalahan peramalan. Terdapat dua macam regresi yaitu regresi linier sederhana biasa disebut regresi linier dan regresi linier ganda/jamak (*multiple linier regression*) atau disebut linier ganda. Untuk regresi linier sederhana, satu variabel dipandang sebagai variasinya dipengaruhi (*dependent*) oleh variabel lainnya. Variabel yang mempengaruhi ini disebut sebagai variabel bebas (*independent variable*) dan variabel yang dipengaruhi disebut variabel tak bebas atau variabel terikat/tergantung (*dependet variable*). Untuk contoh pada kasus sikap terhadap keluarga berencana, mungkin dapat dipertimbangkan sebagai variabel bebas (Y). Di sisi lain, penyuluh keluarga berencana dapat dipandang sebagai variabel bebas (X). Contoh yang lain dapat dilihat pada hasil panen. Hasil panen dapat dipandang sebagai variabel terikat (Y), sedangkan pemupukan dipandang sebagai variabel bebas (X).

Penentuan variabel bebas dan terikat dalam beberapa hal tampaknya tidak mudah. Perlu dilakukan studi yang cermat, diskusi yang seksama, berbagai pertimbangan, kewajaran masalah penelitian, dan pengalaman peneliti membantu mempermudah penentuan variabel.

Langkah-langkah dalam analisis regresi adalah sebagai berikut:

1. Mencari korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat
2. Menguji apakah korelasi tersebut signifikan
3. Mencari persamaan garis regresinya
4. Menemukan sumbangan relatif antara sesama prediktor (variabel bebas), jika prediktornya lebih dari satu.

Ada dua cara yang dapat digunakan untuk memperkirakan garis regresi, pertama yakni menggunakan metode tangan bebas dan yang kedua yaitu metode kuadrat terkecil (*least square method*). Metode tangan bebas ditentukan berdasarkan diagram pencar. Cara yang ditempuh adalah memeriksa dan mempertimbangan letak titik-titik itu sekitar di garis lurus, maka cukup beralasan untuk menduga regresi linier. Namun, jika letak titik-titik garis sekitar lengkung, wajar untuk diduga regresi nonlinier.

Metode tangan bebas tidak dapat menunjukkan bagaimana persamaan garis regresi linier. Oleh karena itu, untuk memastikan garis regresi tersebut, digunakan metode kuadrat terkecil. Cara ini bertitik tolak dari kenyataan, bahwa kuadrat dari jarak antara titik-titik dengan garis regresi yang sedang dicari harus sekecil mungkin. Sebagai contoh, bila kita periksa suatu hasil penelitian yang ingin mengetahui kepastian apakah Pemberian Makanan Tambahan Anak Sekolah (PMTAS) berpengaruh terhadap prestasi belajar murid di suatu SD.

Manfaat dari hasil analisis regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui peningkatan variabel independen atau tidak. Pada penelitian ini digunakan analisis regresi berganda karena terdapat beberapa variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Persamaan regresi yang digunakan dapat dilihat di Persamaan 3.1.

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + b_4.X_4 + b_5.X_5 \quad 3.1$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksi)

X = Variabel independen

X<sub>1</sub> = Reliabilitas (*Reliability*)

X<sub>2</sub> = Daya Tanggap (*Responsiveness*)

X<sub>3</sub> = Jaminan (*Assurance*)

X<sub>4</sub> = Empati (*Empathy*)

X<sub>5</sub> = Bukti Fisik (*Tangible*)

a = Konstanta (nilai Y' apabila X=0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

Selanjutnya, koefisien-koefisien regresi a dan b untuk regresi linier dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$a = \bar{Y} - b_1\bar{X}_1 - b_2\bar{X}_2 - b_3\bar{X}_3 - b_4\bar{X}_4 - b_5\bar{X}_5 \quad 3.2$$

$$\sum X_1Y = b_1 \sum X_1X_1 + b_2 \sum X_1X_2 + b_3 \sum X_1X_3 + b_4 \sum X_1X_4 + b_5 \sum X_1X_5 \quad 3.3$$

$$\sum X_2Y = b_1 \sum X_2X_1 + b_2 \sum X_2X_2 + b_3 \sum X_2X_3 + b_4 \sum X_2X_4 + b_5 \sum X_2X_5 \quad 3.4$$

$$\sum X_3Y = b_1 \sum X_3X_1 + b_2 \sum X_3X_2 + b_3 \sum X_3X_3 + b_4 \sum X_3X_4 + b_5 \sum X_3X_5 \quad 3.5$$

$$\sum X_4Y = b_1 \sum X_4X_1 + b_2 \sum X_4X_2 + b_3 \sum X_4X_3 + b_4 \sum X_4X_4 + b_5 \sum X_4X_5 \quad 3.6$$

$$\sum X_5Y = b_1 \sum X_5X_1 + b_2 \sum X_5X_2 + b_3 \sum X_5X_3 + b_4 \sum X_5X_4 + b_5 \sum X_5X_5 \quad 3.7$$



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1. Administrasi Wilayah Penelitian**

Lokasi pada penelitian yang dilakukan ini pada ruas jalan tol Gempol-Surabaya. Berdasarkan informasi yang diakses dari <https://www.jasamarga.com>, berikut adalah deskripsi jalan tol Surabaya-Gempol: panjang jalan 43 kilometer, jalan tol ini beroperasi secara penuh sejak tahun 1986. Namun dengan bencana lumpur panas Lapindo Brantas Inc, jalan ini terpotong sekitar enam kilometer yang menghubungkan Porong dan Gempol. Pemerintah memutuskan menutup ruas tersebut sebagai jalan tol, sehingga panjangnya berkurang menjadi 37 kilometer. Jalan yang dikelola oleh cabang Surabaya-Gempol ini memiliki 2x3 lajur (Waru-Dupak) dan 2x2 lajur (Waru-Gempol), tujuh interchange, 27 jembatan perlintasan kendaraan, dan dua jembatan penyeberangan orang.

#### **4.2. Hasil Temuan Penelitian**

##### **4.2.1. Gambaran Umum Responden**

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang dibagikan kepada 100 orang, didapatkan kembali kuesioner dari 62 orang dan 3 kuesioner tidak dapat diolah lebih lanjut karena salah dalam mengisi kuesioner tersebut sehingga data yang diolah yaitu sebanyak 59 kuesioner. Detil data yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 4.1-4.3.

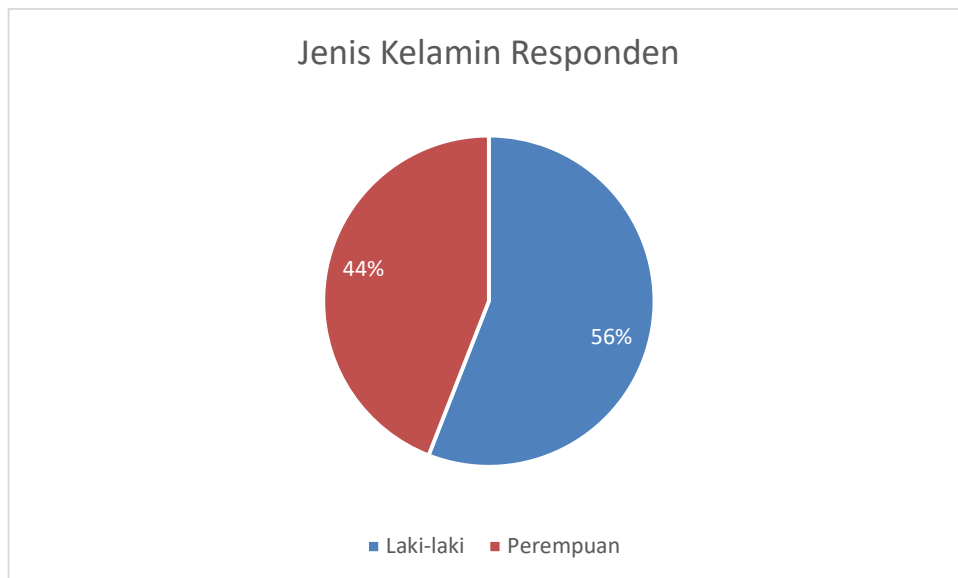
## 1. Jenis Kelamin

Tabel 4.1 menampilkan jenis kelamin dari responden yang mengisi kuesioner. Laki-laki dan perempuan memiliki reaksi yang berbeda atas layanan yang diberikan menggunakan *e-toll card* ini.

Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	33	55.9	55.9	55.9
	2	26	44.1	44.1	100.0
Total		59	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan Data



**Gambar 4.1.** Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan data yang terkumpul dapat dilihat sebanyak 55,9% laki-laki (33 orang) dan 44,1% perempuan (26 orang). Berdasarkan Tabel 4.1 dan Gambar

4.1 dapat dilihat bahwa gender yang dominan pada pengisian kuesioner ini adalah laki-laki.

## 2. Usia

Pada kuesioner yang dibagikan ini, usia responden dibedakan menjadi empat kategori yaitu:

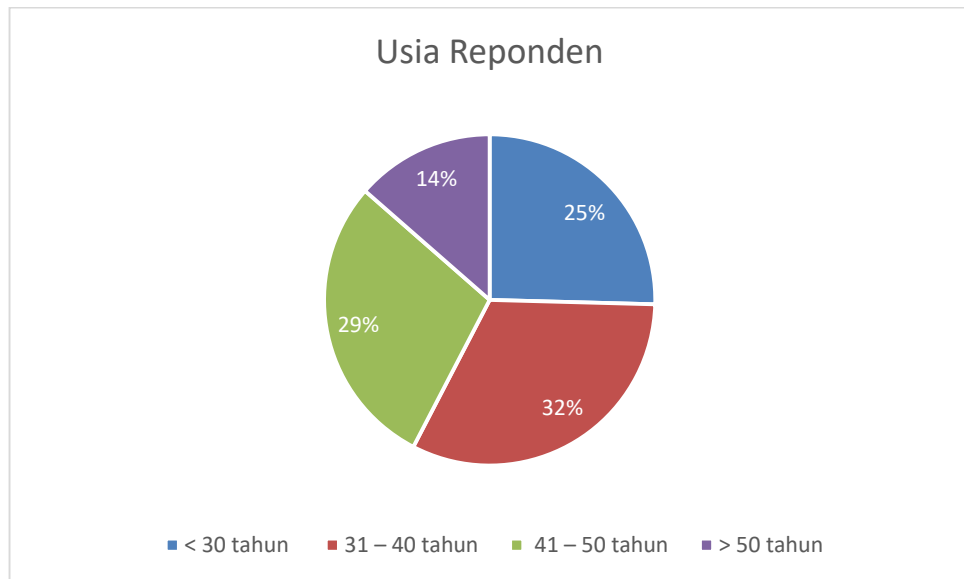
- a. < 30 tahun
- b. 31 – 40 tahun
- c. 41 – 50 tahun
- d. > 50 tahun

Data yang dikumpulkan dari kuesioner yang dibagikan pada kategori usia responden ditampilkan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Usia Responden

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	15	25.4	25.4	25.4
	2	19	32.2	32.2	57.6
	3	17	28.8	28.8	86.4
	4	8	13.6	13.6	100.0
Total		59	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan Data



**Gambar 4.2.** Usia Responden

Berdasarkan Tabel 4.2 dan Gambar 4.2, usia yang paling banyak adalah pada rentang kategori b (31-40 tahun) sebanyak 32,2% (19 orang) yang diikuti oleh kategori c (41-50 tahun) sebanyak 25,4% (17 orang), dan a (<30 tahun) sebanyak 28,8% (15 orang), sedangkan kategori d (>50 tahun) menempati urutan paling bawah dengan jumlah responden sebanyak 13,6% (8 orang).

### 3. Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir responden ditampilkan pada Tabel 4.3. Terdapat empat pembagian kategori pada Pendidikan ini yaitu:

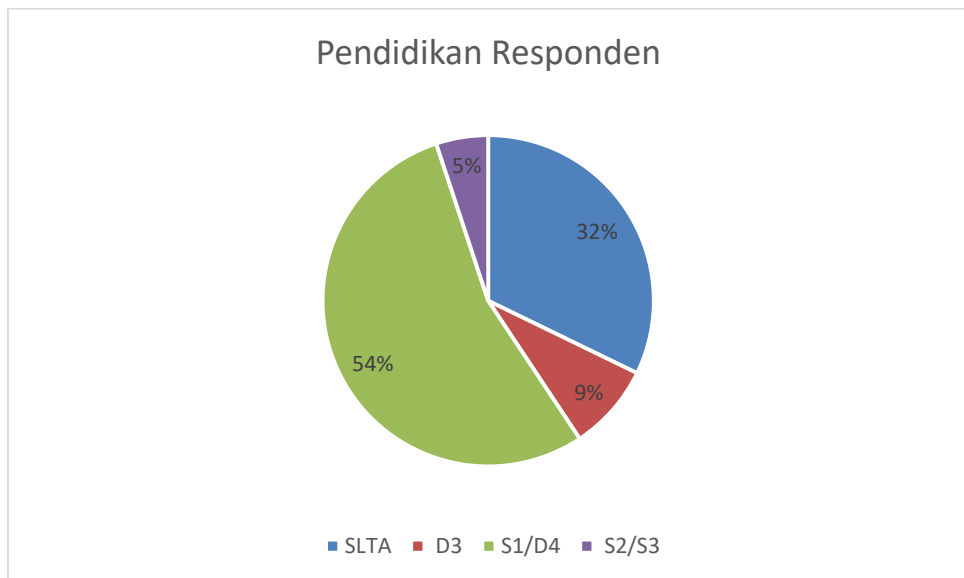
- a. SLTA
- b. D3
- c. S1/D4
- d. S2/S3

Data yang dikumpulkan dari kuesioner yang dibagikan pada kategori Pendidikan terakhir responden ditampilkan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3. Pendidikan Terakhir Responden

		Pendidikan Terakhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	19	32.2	32.2	32.2
	2	5	8.5	8.5	40.7
	3	32	54.2	54.2	94.9
	4	3	5.1	5.1	100.0
Total		59	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan Data



Gambar 4.3. Pendidikan Responden

Berdasarkan Tabel 4.3 dan Gambar 4.3, Pendidikan tertinggi dengan nilai 54,4% adalah pada Pendidikan S1/D4 sebanyak 32 orang, urutan kedua adalah kategori SLTA dengan nilai 32,2% sejumlah 19 orang, selanjutnya Pendidikan D3 dengan nilai 8,5% (5 orang), dan kategori Pendidikan S2/S3 sebesar 5,1% (3 orang). Hal ini menunjukkan bahwa semua responden memiliki pemahaman literasi dan tidak memiliki kesulitan dalam memahami kuesioner yang diberikan. Meskipun pada kenyataannya terdapat 3 (tiga) orang yang kurang lengkap dalam mengisi kuesioner yang diberikan sehingga tidak bisa dilakukan pengolahan lebih lanjut. Selain itu, tingkat pendidikan juga memiliki dampak bagi nilai harapan dan persepsi pada kualitas layanan pada *e-toll card*. Semakin tinggi pendidikan dari responden, maka semakin tinggi nilai harapan yang diberikan, dan semakin rendah pendidikan, maka responden akan lebih mudah merasa puas atas layanan yang diberikan.

#### **4.2.2. Analisis Kualitas Pelayanan Pengguna Ruas Jalan Tol dengan *e-toll Card***

Kualitas pelayanan meliputi ini meliputi dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsive*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) dijelaskan sebagai berikut:

##### **1. Dimensi *Tangibles***

Dimensi *Tangibles* pada layanan *e-toll card* memiliki 2 (dua) aspek penilaian yaitu: kemudahan dalam mendapatkan *e-card* dan aksesibilitas *e-card* pada pintu tol. Dimensi *Tangibles* ini disajikan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4. Nilai SERVQUAL untuk Dimensi *Tangibles*

No	<i>Tangible Statement</i>	Harapan (H)			Kenyataan (K)			Nilai Gap (K-H)
		<i>Mean</i>	Modus	SD	<i>Mean</i>	Modus	SD	
1	Apakah elektronik money ( <i>e-money/e-card</i> ) mudah didapatkan	3,46	3	0,502	3,1	3	0,607	-0,36
2	Apakah mesin yang disediakan di pintu Tol mudah untuk membaca <i>e-money/e-card</i> saudara	3,63	4	0,522	3,68	3	3,928	0,05

Sumber: Pengolahan Data

Pada poin kemudahan dalam mendapatkan *e-card* dapat dilihat bahwa responden pada poin harapan memberikan nilai rata-rata 3,46 dan rata-rata nilai pada kenyataan sebesar 3,1 sehingga diperoleh nilai gap sebesar -0,36 yang artinya pada poin ini perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan. Pada poin aksesibilitas *e-card* pada pintu tol memiliki harapan dengan nilai rata-rata sebesar 3,63 dan rata-rata pada kenyataan sebesar 3,68. Sehingga diperoleh nilai gap sebesar 0,05, artinya poin ini sudah sesuai antara harapan dan kenyataan yang didapatkan oleh pelanggan. Nilai modus pada poin kemudahan dalam mendapatkan *e-card* yang diberikan oleh responden pada kenyataan dan harapan adalah sama (nilai=3), hal ini berarti harapan konsumen telah dapat dipenuhi sesuai dengan kenyataan di lapangan. Nilai modus pada poin aksesibilitas *e-card* pada pintu tol yang diberikan oleh responden memiliki nilai yang berbeda pada kenyataan dan harapan. Nilai harapan yang diberikan sebesar 4 sedangkan kenyataan adalah 3, artinya kondisi di lapangan perlu mendapatkan perbaikan.

## 2. Dimensi *Reliability*

Dimensi *Reliability* pada layanan *e-toll card* memiliki 2 (dua) aspek penilaian yaitu: kecepatan dibandingkan dengan pembayaran tunai dan perlu disediakan mesin pengisi saldo pada pintu tol. Dimensi *Reliability* ini disajikan pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Nilai SERVQUAL untuk Dimensi *Reliability*

No	<i>Reliability Statement</i>	Harapan (H)			Kenyataan (K)			Nilai Gap (K-H)
		<i>Mean</i>	Modus	SD	<i>Mean</i>	Modus	SD	
1	Apakah pembayaran Tol dengan menggunakan <i>elektronic money (e-money)</i> lebih cepat dibandingkan dengan pembayaran tunai	3,75	4	0,439	3,54	4	0,536	-0,21
2	Apakah di pintu Tol perlu disediakan mesin pengisi saldo/pulsa <i>e-money</i>	3,54	4	0,727	2,66	3	0,902	-0,88

Sumber: Pengolahan Data

Pada poin kecepatan dibandingkan dengan pembayaran tunai dapat dilihat bahwa responden pada poin harapan memberikan nilai rata-rata 3,75 dan rata-rata nilai pada kenyataan sebesar 3,54 sehingga diperoleh nilai gap sebesar -0,21 yang artinya pada poin ini perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan. Pada poin perlu disediakan mesin pengisi saldo pada pintu tol memiliki harapan dengan nilai rata-rata sebesar 3,54 dan rata-rata pada kenyataan sebesar 2,66. Sehingga diperoleh nilai gap sebesar -0,88, artinya poin ini juga perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan. Nilai modus pada poin kecepatan dibandingkan



dengan pembayaran tunai yang diberikan oleh responden pada kenyataan dan harapan adalah sama (nilai=4), hal ini berarti harapan konsumen telah dapat dipenuhi sesuai dengan kenyataan di lapangan. Nilai modus pada poin perlu disediakan mesin pengisi saldo pada pintu tol yang diberikan oleh responden memiliki nilai yang berbeda pada kenyataan dan harapan. Nilai harapan yang diberikan sebesar 4 sedangkan kenyataan adalah 3, artinya kondisi di lapangan perlu mendapatkan perbaikan.

### 3. Dimensi *Responsive*

Dimensi *Responsive* pada layanan *e-toll card* memiliki 2 (dua) aspek penilaian yaitu: *quick* respon petugas ketika kartu *e-tol* tidak berfungsi dan *quick action* petugas bila terjadi antrian transaksi *e-tol*. Dimensi *Responsive* ini disajikan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Nilai SERVQUAL untuk Dimensi *Responsive*

No	<i>Responsive Statement</i>	Harapan (H)			Kenyataan (K)			Nilai Gap (K-H)
		<i>Mean</i>	Modus	SD	<i>Mean</i>	Modus	SD	
1	Apakah petugas layanan pintu Tol cepat merespon saudara ketika kartu e-tol saudara tidak berfungsi	3,34	4	0,757	2,75	3	0,685	-0,59
2	Apakah tindakan dari petugas pintu Tol begitu cepat bereaksi bila terjadi antrian transaksi e-tol	3,42	4	0,675	2,75	3	0,709	-0,67

Sumber: Pengolahan Data

Pada poin *quick* respon petugas ketika kartu e-tol tidak berfungsi dapat dilihat bahwa responden pada poin harapan memberikan nilai rata-rata 3,34 dan

rata-rata nilai pada kenyataan sebesar 2,75 sehingga diperoleh nilai gap sebesar -0,59 yang artinya pada poin ini perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan. Pada poin *quick action* bila terjadi antrian transaksi e-tol memiliki harapan dengan nilai rata-rata sebesar 3,42 dan rata-rata pada kenyataan sebesar 2,75. Sehingga diperoleh nilai gap sebesar -0,67, artinya poin ini juga perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan. Kedua poin pada dimensi *responsive* ini perlu mendapatkan perhatian untuk lebih ditingkatkan karena layanan yang diberikan oleh petugas dinilai masih kurang oleh pelanggan. Nilai modus pada poin *quick respon* petugas ketika kartu e-tol tidak berfungsi yang diberikan oleh responden pada kenyataan sebesar 3, sedangkan nilai harapannya adalah 4, hal ini berarti harapan konsumen belum dapat dipenuhi sepenuhnya sehingga perlu dilakukan perbaikan pada layanan di lapangan. Nilai modus pada poin *quick action* bila terjadi antrian transaksi e-tol yang diberikan oleh responden memiliki nilai yang berbeda juga pada kenyataan dan harapan. Nilai harapan yang diberikan sebesar 4 sedangkan kenyataan adalah 3, artinya kondisi di lapangan perlu mendapatkan kontrol yang lebih baik.

#### **4. Dimensi Assurance**

Dimensi *Assurance* pada layanan *e-toll card* memiliki 2 (dua) aspek penilaian yaitu: jaminan keamanan saldo yang tersedia pada kartu dan jaminan pengembalian dana yang terdebit 2x. Nilai-nilai pada dimensi *Assurance* ini ditampilkan pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7. Nilai SERVQUAL untuk Dimensi Assurance

No	Assurance Statement	Harapan (H)			Kenyataan (K)			Nilai Gap (K-H)
		Mean	Modus	SD	Mean	Modus	SD	
1	Apakah pihak penyedia layanan <i>e-money/e-card toll</i> menjamin keamanan saldo yang tersedia pada kartu	3,58	4	0,563	2,81	3	0,682	-0,77
2	Apabila saldo <i>e-money</i> anda terdebit (kepakai) 2x pada waktu transaksi di pintu tol, pihak penyedia layanan tol mau menjamin dana anda kembali	3,37	4	0,786	2,27	2	0,868	-1,1

Sumber: Pengolahan Data

Pada poin jaminan keamanan saldo yang tersedia pada kartu dapat dilihat bahwa responden pada poin harapan memberikan nilai rata-rata 3,58 dan rata-rata nilai pada kenyataan sebesar 2,81 sehingga diperoleh nilai gap sebesar -0,77 yang artinya pada poin ini perlu untuk diperhatikan. Pada poin jaminan pengembalian dana yang terdebit 2x memiliki harapan dengan nilai rata-rata sebesar 3,37 dan rata-rata pada kenyataan sebesar 2,27 sehingga diperoleh nilai gap sebesar -1,1. Ini berarti poin ini juga perlu mendapatkan perhatian untuk lebih untuk diperbaiki. Nilai modus pada jaminan keamanan saldo yang tersedia pada kartu yang diberikan oleh responden pada kenyataan sebesar 3, sedangkan nilai harapannya adalah 4, hal ini berarti harapan konsumen belum dapat dipenuhi sepenuhnya sehingga perlu mendapatkan perhatian lebih baik. Nilai modus pada poin jaminan pengembalian dana yang terdebit 2x yang diberikan oleh responden memiliki nilai yang berbeda juga pada kenyataan dan harapan. Nilai harapan yang diberikan

sebesar 4 sedangkan kenyataan adalah 2, artinya kondisi di lapangan perlu mendapatkan perbaikan yang lebih baik.

## 5. Dimensi *Empathy*

Dimensi *Empathy* pada layanan *e-toll card* memiliki 3 (tiga) aspek penilaian yaitu: petugas melayani dengan baik saat terjadi kendala pada kartu, petugas bersikap sopan ketika akan mengisikan pulsa *e-card toll*, dan penilaian pelanggan terhadap petugas bila *e-toll* tidak berfungsi. Nilai-nilai pada dimensi *Empathy* ini tampilkan pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8. Nilai SERVQUAL untuk Dimensi *Empathy*

No	<i>Empathy Statement</i>	Harapan (H)			Kenyataan (K)			Nilai Gap (K-H)
		<i>Mean</i>	Modus	SD	<i>Mean</i>	Modus	SD	
1	Apakah penyedia layanan petugas gerbang tol melayani dengan baik saat terjadi kendala kartu <i>e-card toll</i>	3,47	4	0,598	2,9	3	0,607	-0,57
2	Apakah pihak penyedia layanan pulsa <i>elektronik money (e-money)</i> pada pintu gerbang tol, bersikap sopan ketika saudara mau mengisikan pulsa <i>e-card toll</i> saudara	3,47	4	0,598	2,98	3	0,572	-0,49
3	Bagaimana penilaian saudara terhadap petugas bila <i>e-toll</i> saudara tidak berfungsi	3,51	4	0,569	2,69	3	0,701	-0,82

Sumber: Pengolahan Data

Pada poin petugas melayani dengan baik saat terjadi kendala pada kartu dapat dilihat bahwa responden pada poin harapan memberikan nilai rata-rata 3,47 dan rata-rata nilai pada kenyataan sebesar 2,9 sehingga diperoleh nilai gap sebesar -0,57 yang artinya pada poin ini perlu untuk diperbaiki. Pada poin petugas bersikap sopan ketika akan mengisikan pulsa *e-card toll* memiliki harapan dengan nilai rata-rata sebesar 3,47 dan rata-rata pada kenyataan sebesar 2,98 sehingga diperoleh nilai gap sebesar -0,49. Hal ini berarti poin ini perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki. Dan pada poin harapan pelanggan pada penilaian pelanggan terhadap petugas bila *e-toll* tidak berfungsi memberikan nilai rata-rata sebesar 3,51 dan nilai kenyataan rata-rata sebesar 2,69. Nilai gap yang dihasilkan yaitu -,082, ini berarti poin ini juga perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki. Nilai modus pada petugas melayani dengan baik saat terjadi kendala pada kartu yang diberikan oleh responden pada kenyataan sebesar 3, sedangkan nilai harapannya adalah 4, hal ini berarti harapan konsumen belum dapat dipenuhi sepenuhnya sehingga perlu mendapatkan perhatian lebih baik. Nilai modus pada poin petugas bersikap sopan ketika akan mengisikan pulsa *e-card toll* yang diberikan oleh responden memiliki nilai yang berbeda juga pada kenyataan dan harapan. Nilai harapan yang diberikan sebesar 4 sedangkan kenyataan adalah 3, artinya kondisi di lapangan perlu mendapatkan perhatian yang lebih baik. Nilai modus pada poin pelanggan pada penilaian pelanggan terhadap petugas bila *e-toll* tidak berfungsi yang diberikan oleh responden memiliki nilai yang berbeda juga pada kenyataan dan harapan. Nilai harapan yang diberikan sebesar 4 sedangkan

kenyataan adalah 3, artinya kondisi di riil perlu mendapatkan perbaikan yang lebih baik

#### 4.2.3. Nilai Rata-rata pada Harapan dan Kenyataan

Keseluruhan nilai rata-rata dari *service quality* pelanggan diolah dengan model SERVQUAL dengan lima dimensi yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil analisis disajikan pada Tabel 4.9

Tabel 4.9. Dimensi *Service Quality*

No	Dimensi	Harapan (H)		Kenyataan (K)		Nilai Gap (K-H)
		Mean	SD	Mean	SD	
1	<i>Tangibility</i>	3,55	0,51	3,39	2,27	-0,16
2	<i>Reliability</i>	3,65	0,58	3,10	0,72	-0,55
3	<i>Responsiveness</i>	3,38	0,72	2,75	0,70	-0,63
4	<i>Assurance</i>	3,48	0,67	2,54	0,78	-0,94
5	<i>Empathy</i>	3,48	0,59	2,86	0,63	-0,63
<b>Overall SERVQUAL Score</b>		<b>3,51</b>	<b>0,61</b>	<b>2,93</b>	<b>1,02</b>	<b>-0,58</b>

Sumber: Pengolahan Data

Tabel 4.9 menunjukkan nilai rata-rata paling rendah pada kategori harapan adalah pada dimensi *responsiveness* dengan nilai 3,38 dan paling tinggi yaitu dimensi *reliability* dengan nilai 3,65. Nilai *overall* harapan untuk layanan *e-toll card* yaitu 3,51, ini berarti dimensi *reliability* dan *tangibility* merupakan dimensi yang paling tinggi untuk dicapai pada kategori harapan pelanggan. Pelanggan sangat berharap untuk memperoleh *service quality* yang tinggi pada dimensi *reliability* dan *tangibility* ini.

Pada kenyataannya, nilai rata-rata yang paling rendah yaitu pada dimensi *assurance* dengan nilai 2,54 dan paling tinggi adalah pada dimensi *tangible* dengan nilai 3,39. Nilai *overall* kenyataan untuk layanan *e-toll card* yaitu 2,93, ini berarti dimensi *tangible* merupakan satu-satunya dimensi yang memenuhi

kriteria pada layanan yang diberikan dan dimensi yang lain perlu diperbaiki/ditingkatkan.

**1. Harapan dan Kenyataan Pelayanan Pengguna Ruas Jalan Tol dengan *e-toll Card***

Tahap berikutnya adalah menentukan gap dari harapan dan kenyataan berdasarkan hasil kuesioner yang telah didapatkan. Tabel 4.10 menampilkan nilai gap untuk semua dimensi *service quality*.

Tabel 4.10. Nilai Gap Dimensi *Service Quality*

<b>Dimensi</b>	<b><i>Service Quality Statements</i></b>	<b><i>Gap Scores</i></b>
<i>Tangibility</i>	Apakah elektronik money ( <i>e-money/e-card</i> ) mudah didapatkan	-0,36
	Apakah mesin yang disediakan di pintu Tol mudah untuk membaca <i>e-money/e-card</i> saudara	0,05
<i>Reliability</i>	Apakah pembayaran Tol dengan menggunakan <i>elektronik money (e-money)</i> lebih cepat dibandingkan dengan pembayaran tunai	-0,21
	Apakah di pintu Tol perlu disediakan mesin pengisi saldo/pulsa <i>e-money</i>	-0,88
<i>Responsiveness</i>	Apakah petugas layanan pintu Tol cepat merespon saudara ketika kartu <i>e-toll</i> saudara tidak berfungsi	-0,59
	Apakah tindakan dari petugas pintu Tol begitu cepat bereaksi bila terjadi antrian transaksi <i>e-toll</i>	-0,67
<i>Assurance</i>	Apakah pihak penyedia layanan <i>e-money/e-card toll</i> menjamin keamanan saldo yang tersedia pada kartu	-0,77
	Apabila saldo <i>e-money</i> anda terdebit (kepakai) 2x pada waktu transaksi di pintu tol, pihak penyedia layanan tol mau menjamin dana anda kembali	-1,1
<i>Empathy</i>	Apakah penyedia layanan petugas gerbang tol, melayani dengan baik saat terjadi kendala kartu <i>e-card toll</i>	-0,57
	Apakah pihak penyedia layanan pulsa <i>elektronik money (e-money)</i> pada pintu gerbang tol, bersikap sopan ketika saudara mau mengisi pulsa <i>e-card toll</i> saudara	-0,49
	Bagaimana penilaian saudara terhadap petugas bila <i>e-toll</i> saudara tidak berfungsi	-0,82

Sumber: Pengolahan Data

Untuk mencapai *service yang excellence*, pihak penyelenggara tol harus mengatur *service quality* dengan cara meminimumkan gap antara harapan dan kenyataan dari persepsi pelanggan. Berdasarkan Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa *range* gap berada pada nilai antara -1,1 dan 0,05. Nilai 0,05 merupakan nilai positif yang berada pada dimensi *Tangibility* pada poin aksesibilitas *e-card* pada pintu tol yang sudah sesuai antara harapan dan kenyataan yang didapatkan oleh pelanggan. Nilai ini bisa juga mendapatkan atensi yang lebih karena masih terlalu kecil meskipun bernilai positif.

## **2. Kualitas Pelayanan Pengguna Ruas Jalan Tol**

Selain mendapatkan data dengan kuesioner yang disebarkan kepada responden, penulis juga melakukan wawancara kepada responden yang bekerja di Dinas Perhubungan. Sesuai hasil wawancara tersebut didapatkan bahwa:

- Untuk menambah layanan pada ruas area tol khususnya Tol Gempol Surabaya, pertimbangan untuk pembuatan *rest area* adalah untuk mengakomodir kebutuhan pengendara mobil yang ingin melepas lelah, membeli oleh-oleh, ke toilet, sholat, membeli jajanan/kue ringan untuk dimakan di tempat atau selama perjalanan, mengisi saldo tol/mengistirahatkan mobilnya karena perjalanan jauh, mengisi bahan bakar, ganti oli dan lainnya. Sebagai pertimbangan perlu diusulkan penambahan *rest area* sehingga pengendara tidak terkonsentrasi pada satu titik saja.
- Penggunaan jalan tol semakin diminati oleh pengguna jalan karena semakin banyaknya pengguna jalan protokol sehingga sering kali terjadi kemacetan di



banyak tempat. Kemacetan-kemacetan ini yang sering menimbulkan kelelahan pengemudi, stress, menambah waktu proses pengiriman barang, dan tentunya menambah konsumsi bahan bakar kendaraan. Jalan tol menjadi pilihan yang lebih baik untuk mengurangi dampak-dampak dari penggunaan jalan utama/yang biasa dilewati.

- Dibandingkan dengan biaya dan waktu yang diperlukan apabila menggunakan jalan utama, tentunya ada plus minus dalam penggunaan tol ini.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan pada Bab IV didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- Kepuasan pelayanan pengguna ruas jalan tol dengan pengguna *e-toll card* yang telah terealisasi dengan baik adalah pada dimensi *Tangibility* pada poin aksesibilitas *e-card* pada pintu tol. Nilai *range gap* berada pada nilai antara -1,1 dan 0,05. Nilai 0,05 merupakan nilai positif yang artinya sudah sesuai antara harapan dan kenyataan yang didapatkan oleh pelanggan. Nilai ini bisa juga mendapatkan atensi yang lebih karena masih terlalu kecil meskipun bernilai positif.
- Kualitas pelayanan ruas jalan tol dengan pengguna *e-toll card* memiliki nilai rata-rata yang paling rendah yaitu pada dimensi *assurance* dengan nilai 2,54 dan paling tinggi adalah pada dimensi *tangible* dengan nilai 3,39. Nilai *overall* kenyataan untuk layanan *e-toll card* yaitu 2,93, ini berarti dimensi *tangible* merupakan satu-satunya dimensi yang memenuhi kriteria pada layanan yang diberikan dan dimensi yang lain perlu diperbaiki/ditingkatkan lebih lanjut.

## 5.2 SARAN

Setelah melihat hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini, maka bisa disarankan sebagai berikut:

- Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa pada dimensi layanan Fisik (*Tangibles*) adalah yang paling baik dalam memberikan layanan pada pengguna layanan toll, hal ini kita sarankan ditujukan kepada pihak Operator Toll khususnya (Jasa Marga) guna untuk lebih meningkatkan layanannya, khususnya pada dimensi layanan *empathy*, *assurance*, *ressponsiv* dan *realibilitas*.
- Berikutnya perlu kita sarankan kepada pihak Jasa Marga dan Dinas Pekerjaan Umum guna membangun lagi tempat *Rest Area* baru di ujung daerah toll Gempol, gunanya supaya tidak ada terlalu banyak mbludak bagi pengguna ruas jalan toll yang ingin beristirahat sebentar untuk melanjutkan perjalanan lagi.
- Pihak Operator (*Jasa Marga*) harus Memberikan layanan secara umum yang lebih baik dari semua aspek layanan *service quality* sehingga konsumen merasa puas dalam memanfaatkan layanan yang diberikan.
- Secara periodik pihak Operator ruas jalan toll harus memberikan kesempatan bagi pengguna layanan toll untuk memberikan kritik dan saran sebagai dasar bagi perbaikan layanan agar lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia P, G. 2017. Efektivitas *Electronic Toll (E-Toll)* oleh PT. Jasa Marga Surabaya (Studi pada Gerbang Tol Otomatis Surabaya-Gempol).
- Arief, Mts. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan: Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bank for International Settlements, Implications for Central Banks of the Development of Electronic Money (Bank for International Settlements 1996).
- Barkelay, B. and Saylor, H. 1994. *Customer Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quality Management*. Singapura: Mc-Graw-Hill, Inc.
- BPJT (2006). *Jalan Tol: Peluang Investasi di Indonesia*. Jakarta: Departemen Pekerjaan Umum.
- Dinata, Dian H, “Adopsi Penerimaan Digital Payment pada Kalangan Milenial. Medium Jurnal Ilmiah, Volume 7 No.2. 2019, Univ Islam Riau.
- Erhan, P, T. 2011. Regulasi dan Industri Jalan Tol di Indonesia. Thesis, Pascasarjana Ilmu Ekonomi UI.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Karsaman, R, H. 2012. Rencana Penerapan Sistem Pengumpulan Tol Elektronik (*Electronic Toll Collection System*) di Indonesia. Media Komunikasi Teknik Sipil, vol. 16, no. 1, pp. 11-25, Feb.
- Karsaman, dkk. 2015. Kajian Investasi Pembangunan Jalan Tol di Indonesia Berdasarkan Sistem Syariah: Studi Kasus Jalan Tol Cikampek-Palimanan, Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota Vol 26, no 2, Agustus 2015.
- Juma, Ramadan, 2019, “Analisa tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Rute Mataram-Surabaya”, Unmuh. Mataram.
- Lupiyoadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Musianto, Lukas S. 2002. Perbedaan Pendekatan Kuantitatif dengan Pendekatan Kualitatif dalam Metode Penelitian. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra. Vol. 4 No. 2 September 2002:123-136.
- Mustofa, Amirul. Roekminiati, Sri. Lestari, dan Sri Damajanti. 2019. Health Service Model of Community Health Center in Implementing National Health Insurance Program: *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial* – Vol. 3 No. 1 Desember 7-8 , 2019.
- Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Peraturan Menteri PUPR No. 16/PRT/M/2017. tentang Transaksi Tol Non Tunai di Jalan Tol.
- Pudiawan, Trihadi E., 2011, “Regulasi dan Industri Jalan Tol di Indonesia, 2011. Program Pascasarjana, Universitas Indonesia.
- Ratminto dan Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riyanto, B. 2006. Pengembangan Jaringan Jalan Tol Antar Kota dalam Perspektif Sistem Transportasi berkelanjutan. *Media Komunikasi Teknik Sipil* Vol 14, No 1 Edisi XXXIV, Februari.
- Simamora, B. 2003. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Susanto, Devit R. “Analisis Kualitas Layanan Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan.”, Univ. Airlangga.
- Tjiptono Fandy.1996.”*Manajemen Jasa*”.Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono Fandy.2000.”*Prinsip-Prinsip Total Quality Service*”.Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono Fandy.1997.”*Manajemen Jasa*”.Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., dan Anastasia, D.2001.” *Total Quality Management*”.Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Widyastuti, dkk. 2017. Tantangan dan Hambatan Implementasi Produk Uang Elektronik di Indonesia: Studi Kasus PT XYZ. *Jurnal Sistem Informasi (Journal of Information Systems)*, Volume 13, Issue 1, April 2017. Univ. Indonesia.

Woodman, R. W., Sawyer, J. E., & Griffin, R. W. (1993). Toward a theory of organizational creativity. *The Academy of Management Review*, 18(2), 293321.

[www.https://bpjt.pu.go.id](https://bpjt.pu.go.id), diakses pada 01 Maret 2022.

[www.https://economy.okezone.com](https://economy.okezone.com), diakses pada 01 Maret 2022.

[www.https://www.jasamarga.com](https://www.jasamarga.com), diakses pada 01 Maret 2022.

[www.https://www.republika.co.id](https://www.republika.co.id), diakses pada 01 Maret 2022.

## LAMPIRAN

### Variable View Kuesioner

Ques.sav [DataSet1] - SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Graphs Utilities Add-ons Window Help

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure
1	JK	Numeric	1	0	Jenis Kelamin	None	None	8	Right	Scale
2	Usia	Numeric	1	0	Usia	None	None	8	Right	Scale
3	PT	Numeric	1	0	Pendidikan Terakhir	None	None	8	Right	Scale
4	A1H	Numeric	1	0	Mudah Didapatkan_Harapan	None	None	8	Right	Scale
5	A1K	Numeric	1	0	Mudah Didapatkan_Kenyataan	None	None	8	Right	Scale
6	A2H	Numeric	1	0	Mudah untuk Membaca e-Toll_Harapan	None	None	8	Right	Scale
7	A2K	Numeric	1	0	Mudah untuk Membaca e-Toll_Kenyataan	None	None	8	Right	Scale
8	B1H	Numeric	1	0	Lebih Cepat dari Tunai_Harapan	None	None	8	Right	Scale
9	B1K	Numeric	1	0	Lebih Cepat dari Tunai_Kenyataan	None	None	8	Right	Scale
10	B2H	Numeric	1	0	Tersedia Mesin Pengisi Saldo_Harapan	None	None	8	Right	Scale
11	B2K	Numeric	1	0	Tersedia Mesin Pengisi Saldo_Kenyataan	None	None	8	Right	Scale
12	C1H	Numeric	1	0	Petugas Responsif_Harapan	None	None	8	Right	Scale
13	C1K	Numeric	1	0	Petugas Responsif_Kenyataan	None	None	8	Right	Scale
14	C2H	Numeric	1	0	Tindakan Petugas Apabila Antri_Harapan	None	None	8	Right	Scale
15	C2K	Numeric	1	0	Tindakan Petugas Apabila Antri_Kenyataan	None	None	8	Right	Scale
16	D1H	Numeric	1	0	Keamanan Saldo e-Toll Card_Harapan	None	None	8	Right	Scale
17	D1K	Numeric	1	0	Keamanan Saldo e-Toll Card_Kenyataan	None	None	8	Right	Scale
18	D2H	Numeric	1	0	Pengembalian Dana Terdebit_Harapan	None	None	8	Right	Scale
19	D2K	Numeric	1	0	Pengembalian Dana Terdebit_Kenyataan	None	None	8	Right	Scale
20	E1H	Numeric	1	0	Petugas Melayani dengan Baik_Harapan	None	None	8	Right	Scale
21	E1K	Numeric	1	0	Petugas Melayani dengan Baik_Kenyataan	None	None	8	Right	Scale
22	E2H	Numeric	1	0	Petugas Bersikap Sopan Waktu Pengisian Saldo_Harapan	None	None	8	Right	Scale
23	E2K	Numeric	1	0	Petugas Bersikap Sopan Waktu Pengisian Saldo_Kenyataan	None	None	8	Right	Scale
24	E3H	Numeric	1	0	Penilaian terhadap Petugas bila e-tol Error_Harapan	None	None	8	Right	Scale
25	E3K	Numeric	1	0	Penilaian terhadap Petugas bila e-tol Error_Kenyataan	None	None	8	Right	Scale
26										

Data View Variable View

## Data View Kuesioner

Ques.sav [DataSet1] - SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Graphs Utilities Add-ons Window Help

1: E3K 3.0

	JK	Usia	PT	A1H	A1K	A2H	A2K	B1H	B1K	B2H	B2K	C1H	C1K	C2H	C2K	D1H	D1K	D2H	D2K	E1H	E1K	E2H	E2K	E3H	E3K	
1	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	1	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
4	1	2	4	4	3	4	3	4	4	2	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	1	2	2	4	2	4	3	4	3	4	4	1	1	2	1	3	3	1	1	1	1	2	2	3	3	3
6	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
7	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	1	4	3	4	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	4	3	4	1	4	3	4	3	4	3	3
9	1	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3
10	2	2	1	4	2	4	2	4	3	4	1	4	1	4	1	4	2	4	1	4	1	4	1	4	1	1
11	1	4	1	4	1	4	4	4	4	4	2	4	1	4	1	4	4	1	1	4	2	4	4	4	3	3
12	1	1	1	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	3
13	2	1	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	3	3	4	3	4	2	2
14	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	2
15	2	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
16	2	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
17	1	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	2
18	1	1	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2
19	1	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
20	1	1	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	2	4	3	3	3	4	2	2



	JK	Usia	PT	A1H	A1K	A2H	A2K	B1H	B1K	B2H	B2K	C1H	C1K	C2H	C2K	D1H	D1K	D2H	D2K	E1H	E1K	E2H	E2K	E3H	E3K
21	1	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	3	2
22	1	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
24	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2
25	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
27	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	1	3	2	3	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
29	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
30	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2
31	1	3	1	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3
32	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	1	4	3	4	3	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3
33	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
34	2	3	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4	1	4	3	4	3	4	3
35	2	1	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	1	4	3	4	3	4	1
36	1	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
37	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	1	4	3	3	3	4	3
38	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
39	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
40	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	4	3	4	1	4	2	4	3	2	2

	JK	Usia	PT	A1H	A1K	A2H	A2K	B1H	B1K	B2H	B2K	C1H	C1K	C2H	C2K	D1H	D1K	D2H	D2K	E1H	E1K	E2H	E2K	E3H	E3K
41	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
42	1	4	1	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3
43	1	1	1	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3
44	1	3	1	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
45	1	1	1	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2
46	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
47	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	1	1	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2
49	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	1	4	2	4	3	4	2
50	1	2	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	1	4	3	4	3	4	1
51	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3
52	1	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3
53	2	2	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
54	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
55	1	2	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	2	4	2	3	3	4	3	3	3
56	1	2	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3
57	1	4	1	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
58	1	3	2	4	2	4	3	4	4	4	1	4	3	4	2	4	1	4	1	4	3	4	4	4	3
59	1	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3

## Frequency Table

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	33	55.9	55.9	55.9
2	26	44.1	44.1	100.0
Total	59	100.0	100.0	

**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	15	25.4	25.4	25.4
2	19	32.2	32.2	57.6
3	17	28.8	28.8	86.4
4	8	13.6	13.6	100.0
Total	59	100.0	100.0	

**Pendidikan Terakhir**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	19	32.2	32.2	32.2
2	5	8.5	8.5	40.7
3	32	54.2	54.2	94.9
4	3	5.1	5.1	100.0
Total	59	100.0	100.0	

*Dimensi Tangibles*

**Statistics**

		Mudah Didapatkan_Harapan	Mudah Didapatkan_Kenyataan	Mudah untuk Membaca e-Toll_Harapan	Mudah untuk Membaca e-Toll_Kenyataan
N	Valid	59	59	59	59
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.46	3.10	3.63	3.68
Mode		3	3	4	3
Std. Deviation		.502	.607	.522	3.928

*Dimensi Reliability*

**Statistics**

		Lebih Cepat dari Tunai_Harapan	Lebih Cepat dari Tunai_Kenyataan	Tersedia Mesin Pengisi Saldo_Harapan	Tersedia Mesin Pengisi Saldo_Kenyataan
N	Valid	59	59	59	59
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.75	3.54	3.54	2.66
Mode		4	4	4	3
Std. Deviation		.439	.536	.727	.902

*Dimensi Responsiveness*

**Statistics**

		Petugas Responsif_Harapan	Petugas Responsif_Keny ataan	Tindakan Petugas Apabila Antri_Harapan	Tindakan Petugas Apabila Antri_Kenyataan
N	Valid	59	59	59	59
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.34	2.75	3.42	2.75
Mode		4	3	4	3
Std. Deviation		.757	.685	.675	.709

*Dimensi Assurance*

**Statistics**

		Keamanan Saldo e-Toll Card_Harapan	Keamanan Saldo e-Toll Card_Kenyataan	Pengembalian Dana Terdebit_Harapan	Pengembalian Dana Terdebit_Kenyataan
N	Valid	59	59	59	59
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.58	2.81	3.37	2.27
Mode		4	3	4	2
Std. Deviation		.563	.682	.786	.868

Dimensi *Empathy*

Statistics

		Petugas Melayani dengan Baik_Kenyataan	Petugas Melayani dengan Baik_Harapan	Petugas Bersikap Sopan Waktu Pengisian Saldo_Harapan	Petugas Bersikap Sopan Waktu Pengisian Saldo_Kenyataan	Penilaian terhadap Petugas bila e-tol Error_Harapan	Penilaian terhadap Petugas bila e-tol Error_Kenyataan
N	Valid	59	59	59	59	59	59
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.47	2.90	3.47	2.98	3.51	2.69
Mode		4	3	4	3	4	3
Std. Deviation		.598	.607	.598	.572	.569	.701