

**EFEKTIVITAS LAYANAN JALAN TOL KOTA MEDAN-  
TEBING TINGGI DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN  
PENGGUNA DENGAN METODE *SERVQUAL***

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**FRANS ALEX SINAGA  
NPM: 17. 815. 0100**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/8/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)16/8/22

**EFEKTIVITAS LAYANAN JALAN TOL KOTA MEDAN-  
TEBING TINGGI DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN  
PENGGUNA DENGAN METODE *SERVQUAL***

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas

Teknik Program Studi Teknik Industri

Universitas Medan Area



Oleh

**FRANS ALEX SINAGA**

**17.815.0100**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

i

Document Accepted 16/8/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)16/8/22

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Jalan Tol Kota Medan-Tebing Tinggi  
dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna dengan Metode  
*Servqual*

Nama : Frans Alex Sinaga

NPM : 178150100

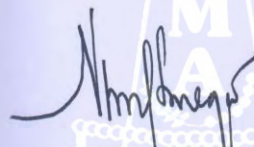
Fakultas : Teknik

Program Studi : Teknik Industri

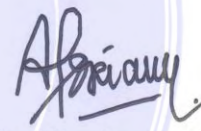
Disetujui Oleh :  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



Ir. Hj. Nirmy Siregar, M.Si  
NIDN : 0127046201



Healthy Aldriany Prasetyo, ST, MT  
NIDN : 0119057802

Mengetahui :

Dean Fakultas Teknik

Ketua Program Studi



Dr. Rahmad Syah, S.Kom, M.Kom  
NIDN. 0105058804



Nukhe Andri Silviana, ST, MT  
NIDN : 0127038802

Tanggal Sidang: 21 – Juli - 2022

ii

### HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 21 Juli 2022



Frans Alex Sinaga

17.815.0100

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Frans Alex Sinaga  
NPM : 17.815.0100  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul, Efektivitas Layanan Jalan Tol Kota Medan-Tebing Tinggi dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna dengan Metode *Servqual* beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas *Royalti Non eksklusif* ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 21 Juli 2022

Yang menyatakan



(Frans Alex Sinaga)

## ABSTRAK

**Frans Alex Sinaga. NPM : 17 815 0100 “Efektivitas Layanan Jalan Tol Kota Medan-Tebing Tinggi Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna Dengan Metode *Servqual*” Dibimbing oleh Ir. Hj. Ninny Siregar, MT dan Healthy Aldriany Prasetyo, ST, MT.**

Permasalahan yang terjadi banyak dijumpai keluhan layanan yang kurang memuaskan bagi para pengguna jalan tol Kota Medan-Tebing Tinggi yang dikelola oleh PT. Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Belmera.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan jalan tol Kota Medan-Tebing Tinggi yang didasarkan pada tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan penggunaannya, dapat diketahui apakah layanan jalan tol efektif atau tidak dan untuk mengetahui layanan jalan tol yang dianggap kurang penting bagi sebagian besar pengguna, namun sangat penting bagi beberapa pengguna. Metode pada penelitian ini menggunakan model *Servqual* (*Service Quality*) adalah sebagai metode pengukuran kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan dalam pendekatan yang dikenal dengan *Servqual* untuk melihat kesenjangan antara harapan pelanggan (*expectations*) terhadap kenyataan layanan yang diterimanya (*perception*).

Hasil penelitian efektivitas layanan jalan tol Kota Medan-Tebing Tinggi bagi penggunaannya. Untuk atribut layanan yang rendahnya tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan terdapat pada atribut *performance* TA4 (Kualitas permukaan jalan tol yang dilintasi) dan atribut *importance* EP3 (Fasilitas rest area yang disediakan ramah untuk kaum disabilitas), untuk atribut layanan yang kinerjanya sudah memuaskan terdapat pada atribut RL2 (Performa arus lalu lintas yang lancar dan aman), Untuk atribut yang dimana selama ini layanan dianggap kurang penting bagi sebagian besar pengguna, namun ternyata sangat penting bagi beberapa pengguna terdapat pada atribut EP3 (fasilitas rest area yang disediakan ramah untuk kaum disabilitas).

**Kata Kunci :** Efektivitas layanan jalan tol, Kualitas layanan, Kepuasan pelanggan, *Servqual*.

## ABSTRACT

**Frans Alex Sinaga. NPM : 17. 815. 0100 “The Effectiveness Of Medan-Tebing Tinggi Toll Road Services In Meeting Users' Needs With The Method Servqual” Supervised by Ir. Hj. Ninny Siregar, MT and Healthy Aldriany Prasetyo, ST, MT.**

*The problems that occur are that there are many complaints of unsatisfactory service for the users of the Medan - Tebing Tinggi toll road which is managed by PT. Jasa Marga (PERSERO) Tbk Belmera branch.*

*This study aims to determine the effectiveness of the Medan-Tebing Tinggi Toll Road service based on the level of satisfaction and the level of interest of its users, so that from the results of this study it is known whether the toll road service is effective or not and to determine whether the Medan-Tebing Tinggi City Toll Road service is considered inadequate. important for most users, but in fact important for some users. The method in this study is the servqual model (service quality) as a method of measuring customer satisfaction with a service in an approach known as servqual to see the gap between customer expectations (expectations) and the reality of the service they receive (perception).*

*Based on the results of the study, it can be concluded that the performance of several service attributes provided by the Medan-Tebing Tinggi toll road for its users can be seen, the low level of satisfaction and service importance of the TA4 performance attribute (Quality of the crossed toll road surface) and the importance EP3 attribute (rest area facility). provided by people with disabilities), for service attributes the performance is satisfactory, found in RL2 (performance of smooth and safe traffic flow), EP3 (rest area facilities provided friendly for people with disabilities). So far, the service is considered less important for most users, but it turns out to be very important for some users.*

**Keywords :** *Toll road service effectiveness, Service quality, Customer satisfaction, Servqual.*

## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Rantau Prapat, Kecamatan Rantau Selatan, Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 18 Februari 1999 dari Ayah Sabam Singa dan Ibu Romauli Gultom. Penulis merupakan putra terakhir dari lima bersaudara.

Penulis Pertama kali menempuh pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 114376 pada tahun 2006 dan selesai pada tahun 2012 , pada tahun yang sama penulis melanjutkan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Rantau Selatan dan selesai pada tahun 2014, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Teluk Kuantan, penulis mengambil jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) dan selesai pada tahun 2017, dan pada tahun 2017 penulis terdaftar sebagai mahasiswi Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Medan Area.

Berkat petunjuk dan pertolongan Tuhan Yesus, usaha yang disertai do'a juga dari orang tua dalam menjalani aktivitas akademik di Perguruan Tinggi Universitas Medan Area . Puji Tuhan Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul “Efektivitas Layanan Jalan Tol Kota Medan-Tebing Tinggi dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna dengan Metode *Servqual*”, dan pada tanggal 21 Juli 2022 penulis dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Teknik melalui Ujian Skripsi Fakultas Teknik Universitas Medan Area.



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: “Efektifitas Layanan Jalan Tol Kota Medan-Tebing Tinggi Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna Dengan Metode *Servqual*”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Sehingga Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc., selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Kepala Cabang PT. Jasa Marga (PERSERO) Tbk Belmera beserta jajarannya yang telah memberikan izin dan bantuan kepada penulis untuk melakukan riset pada lingkungan jalan tol.
3. Bapak Dr. Ir. Rahmad Syah, S.Kom., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
4. Ibu Susilawati, S.Kom, M.Kom., selaku Wakil Dekan I Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
5. Bapak Yudi Daeng Polewangi ST,MT., selaku Wakil Dekan II Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

6. Bapak Indra Hermawan, ST,MT., selaku Wakil Dekan III Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
7. Ibu Nukhe Andri Silviana, ST,MT., selaku Ka. Prodi Teknik Industri.
8. Ibu Healthy Aldriany Prasetyo, ST, MT selaku Sek. Prodi Teknik Industri.
9. Ibu Ir. Hj. Ninny Siregar, MT selaku Pembimbing I dan Ibu Healthy Aldriany Prasetyo, ST, MT selaku Pembimbing II yang telah memberikan kritik dan saran bimbingan maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
10. Bapak/Ibu Dosen dan Staff di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Medan Area khususnya Program Teknik Industri yang telah banyak membantu kami untuk melaksanakan penulis dalam studi.
11. Teristimewa kepada kedua orangtua penulis Bapak S. Sinaga dan Ibunda R. Gultom serta Saudara Kandung yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanan baik dari segi moral, materi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Terimakasih juga kepada teman saya angkatan 17 dan juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 21 Juli 2022

Penulis,



(Frans Alex Sinaga)  
NIM. 17.815.0100

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	3
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.6. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1. Konsep Efektivitas dan Kualitas Pelayanan .....	8
2.2. Kepuasan Pelanggan .....	9
2.3. Golongan Kendaraan .....	10
2.4. Konsep Efektivitas dan Kepuasan Konsumen di Jalan Tol ...	10
2.5. Model <i>Servqual</i> .....	11
2.5.1. <i>Tangibles</i> (Bukti Terukur) .....	11
2.5.2. <i>Reliability</i> (Keandalan).....	11
2.5.3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	12
2.5.4. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	12
2.5.5. <i>Empathy</i> (Empati).....	13
2.5.6. Dimensi <i>Serqual</i> .....	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>16</b>
3.1. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	16
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	16
3.2.1. Jenis Data .....	16
3.2.2. Sumber Data.....	17
3.3. Teknik Pengolahan Data .....	17
3.4. Kerangka Konseptual Penelitian .....	17
3.5. Variabel Penelitian.....	19
3.6. Bagan Alir Metodologi Penelitian .....	19
3.7. Survey Pendahuluan.....	21

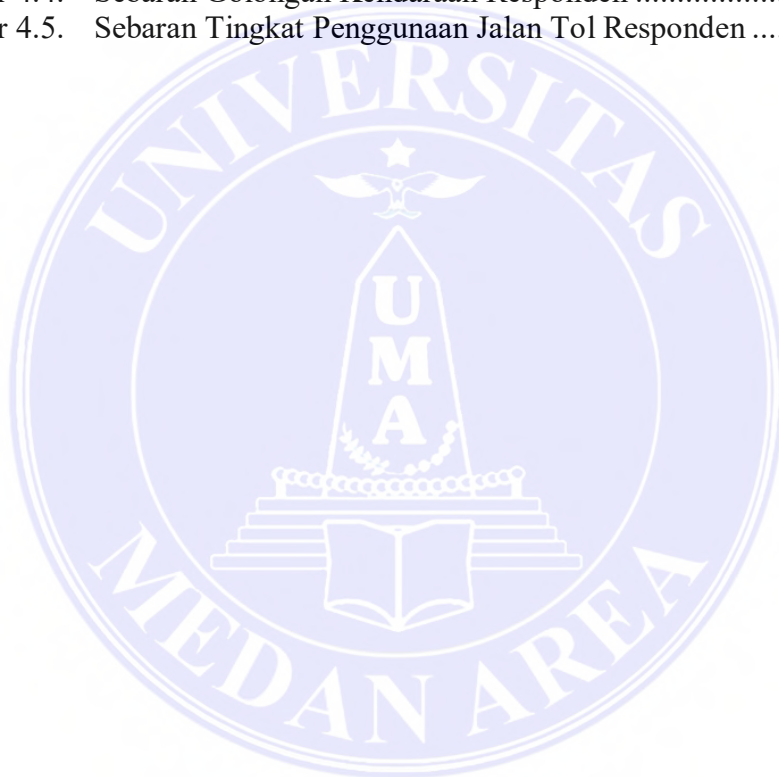
3.7.1. Uji Reliabilitas Instrumen.....	21
3.7.2. Uji Validitas Instrumen .....	22
3.8. Populasi dan Sampel .....	23
3.9. Pengambilan Data Primer.....	23
3.10. Tahapan Penelitian.....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1. Karakteristik Jalan Tol Kota Medan-Tinggi .....	29
4.2. Pengujian Alat Ukur <i>Servqual</i> .....	30
4.2.1. Data Kuesioner Survey Pendahuluan.....	30
4.3. Sebaran Karakteristik Responden.....	34
4.4. Pengumpulan Data .....	37
4.4.1. Data kuesioner <i>Servqual</i> .....	37
4.5. Statistik Deskriptif.....	43
4.6. Solusi Manajerial Layanan Jalan Tol Kota Medan-Tebing Tinggi .....	48
4.6.1. Perbaikan dan Peningkatan .....	48
4.6.1.1. Kualitas Permukaan Jalan .....	48
4.6.2. Konsistensi Kinerja .....	49
4.6.3. Efektifitas dan Efisiensi .....	50
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>52</b>
5.1. Kesimpulan.....	52
5.2. Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1.	Tol di Sumatera Utara .....	2
Tabel 2.1.	Golongan Kendaraan .....	10
Tabel 2.2.	Daftar Atribut <i>Servqual</i> .....	15
Tabel 2.3.	Daftar Atribut <i>Servqual</i> Modifikasi .....	16
Tabel 3.1.	Nilai T .....	26
Tabel 4.1.	Data Kuisioner Survey Pendahuluan.....	32
Tabel 4.2.	Hasil Uji Validitas Perhitungan Nilai $T_{hitung}$ Pearson Correlation untuk masing-masing Item Pengukur .....	34
Tabel 4.3.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	35
Tabel 4.4.	Sebaran Usia Responden .....	36
Tabel 4.5.	Sebaran Jenis Kelamin Responden .....	36
Tabel 4.6.	Sebaran Tingkat Pendidikan Responden .....	37
Tabel 4.7.	Sebaran Golongan Kendaraan Responden.....	38
Tabel 4.8.	Sebaran Tingkat Penggunaan Jalan Tol Responden .....	38
Tabel 4.9.	Data Kuisioner Pengguna Jalan Tol Kota Medan – Tebing Tinggi .....	40
Tabel 4.10.	Nilai Rata-rata Atribut.....	47

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1. Peta Lokasi Jalan Tol Medan.....	4
Gambar 2.1. Model Awal 5-Dimensi <i>Servqual</i> .....	14
Gambar 3.1. Kerangka Koseptual Penelitian.....	19
Gambar 3.2. Bagan Alir Metodologi Penelitian .....	22
Gambar 4.1. Sebaran Usia Respoden .....	36
Gambar 4.2. Sebaran Jenis Kelamin Responden .....	37
Gambar 4.3. Sebaran Tingkat Pendidikan Responden .....	37
Gambar 4.4. Sebaran Golongan Kendaraan Responden .....	38
Gambar 4.5. Sebaran Tingkat Penggunaan Jalan Tol Responden .....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	54
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian.....	56



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada pemerintahan saat ini, berkeinginan untuk memperlancar lalu lintas, meningkatkan pelayanan distribusi barang dan jasa guna menunjang pertumbuhan ekonomi, meningkatkan pemerataan hasil pembangunan dan keadilan, dan meringankan beban dana pemerintah melalui partisipasi pengguna jalan. Urgensi pembangunan tol juga didasari pada dampak kemacetan akibat banyaknya kendaraan yang bertambah.

Pemerintah menargetkan pembangunan jalan tol mencapai 4.700 km hingga 5.200 km hingga tahun 2024. Artinya, pemerintah perlu membangun ruas tol sepanjang 2.500 km lagi hingga 2024. Adapun dalam 5 tahun terakhir, pemerintah telah membangun 1.500 km ruas tol dan targetnya akan bertambah menjadi sekitar 2.200 kilometer hingga akhir tahun 2019. Untuk wilayah Provinsi Sumatra Utara Panjang jalur tol ada pada table di bawah ini :

**Tabel 1.1 Tol di Sumatera Utara**

Nama Tol	Panjang Tol
Medan-Binjai	16,72 km
Medan-Helvetia	10,5 km
Medan-Kualanamu-Tebing Tinggi	61,8 km

Sumber : PT.Jasa Marga (PERSERO) 2016



Sehubungan dengan penjelasan di atas, maka penulis mencoba mengambil bahasan dari salah satu bagian ruas Jalan Tol Trans Sumatera yaitu ruas Jalan Tol Medan-Tebing Tinggi. Pembangunan jalan tol untuk ini cukup menarik dikarenakan jalan tol ini menghubungkan dua kota penting bagi Sumatra Utara.

Jalan Tol Kota Medan-Tebing Tinggi, dimana perencanaan dan pembuatannya untuk memberikan layanan keselamatan, kenyamanan, keamanan dan efisiensi. Akan tetapi yang terjadi dilapangan banyaknya dijumpai keluhan layanan yang kurang memuaskan bagi para pengguna Jalan Tol Kota Medan-Tebing Tinggi yang dikelola oleh PT. Jasa Marga (PERSERO) Tbk cabang Belmera.

Sehingga perlu dilakukan penelitian untuk bagaimana melihat pelayanan yang efektif untuk para penggunanya. Serta atribut mana saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola jalan tol. Untuk itu akan didapatkan solusi manajerial seperti apa yang bisa direncanakan dalam meningkatkan efektivitas layanan yang diberikan bagi pengguna dengan begitu pembangunan yang dilakukan sesuai dengan harapan pengguna dan pemerintah.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana melihat efektifitas layanan jalan tol yang disediakan PT. Jasa Marga (PERSERO) Tbk cabang Belmera dalam melayani kebutuhan para penggunanya?

2. Atribut apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola jalan Tol PT. Jasa Marga (PERSERO) Tbk cabang Belmera?
3. Solusi manajerial seperti apa yang bisa direncanakan untuk meningkatkan efektivitas layanan Jalan Tol Kota Medan-Tebing Tinggi dalam memenuhi pengguna?

### 1.3 Batasan Masalah

1. Sesuai dengan tujuan penelitian, dilakukan pembatasan pada analisis dan pembahasannya, dengan lingkup penelitian masuk gerbang tol Amplas dan keluar dari gerbang tol Tebing Tinggi. Berikut gambar Jalan Tol Medan-Tebing Tinggi.



Gambar 1.1. Peta lokasi Jalan Tol Medan

Sumber : Jasa Marga 2016

2. Tingkat efektifitas layanan yang diukur hanya berdasarkan sudut pandang pengguna, dalam hal ini adalah pengemudi yang pernah menggunakan

layanan Jalan Tol Kota Medan. Sehingga penelitian ini tidak mengakomodir persepsi efektifitas dari sudut pandang manajemen selaku penyedia layanan.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas layanan Jalan Tol Kota Medan-Tebing Tinggi yang didasarkan pada tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan penggunaannya, sehingga dari hasil penelitian ini dapat diketahui apakah pelayanan jalan tol efektif atau tidak.
2. Untuk mengetahui layanan Jalan Tol Kota Medan-Tebing Tinggi yang kurang penting bagi sebagian besar pengguna, namun ternyata sangat penting bagi beberapa pengguna.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

PT. Jasa Marga Cabang Belmera selaku pengelola Jalan Tol kota Medan dapat memperoleh masukan yang bermanfaat mengenai efektivitas layanan jalan tol yang disediakannya berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna jalan tol tersebut. Masukan ini dapat dijadikan bahan evaluasi bagi PT. Jasa Marga, atau PT. Trans Sumatra yang mana adalah pengelola Jalan Tol Medan-Tebing Tinggi, sehingga dapat meningkatkan performa layanan Jalan Tol Kota Medan-Tebing Tinggi.

Bagi mahasiswa diberi kesempatan untuk mengaplikasikan ilmu yang telah didapat dalam perkuliahan untuk meningkatkan kemampuan *soft skill* dan *hard*

skill mahasiswa dalam menganalisis dan menyelesaikan permasalahan yang diteliti.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tesis adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Termasuk didalam ini adalah latar belakang, permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan sehingga bab ini berisi tentang gambaran keseluruhan dari penelitian tersebut.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori yang dijadikan dasar analisis dan pembahasan permasalahan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang diagram alir penelitian, prosedur analisis, dan pengolahan data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil analisis dan pemecahan terhadap permasalahan dari data yang diperoleh dari pelaksanaan survey.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini diutarakan tentang kesimpulan dan saran atau rekomendasi yang ditarik dari hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Konsep Efektivitas dan Kualitas Pelayanan

Merupakan pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan (Gembala,Putra: 2013). Efektivitas diartikan sebagai mengerjakan pekerjaan yang benar atau tepat. Efektif yaitu kemampuan menghasilkan hasil sesuai dengan keinginan karena sesuatu yang efektif dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan. Efektif juga diartikan sebagai sesuatu hal yang dapat mencapai hasil akhir sesuai dengan waktu yang diinginkan seseorang (Rezi, Erick: 2018).

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012:157) kualitas pelayanan merupakan tolak ukur seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan perusahaan sehingga mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Kualitas pelayanan merupakan kesesuaian antara harapan pelanggan dengan tingkat pelayanan yang diberikan untuk memenuhi harapan atau melebihi harapan.

Menurut Kotler dan Kevin dalam Riadi (2013), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Jelaslah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, hal ini dikatakan efektif. Jadi apabila tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka pekerjaan itu dikatakan

tidak efektif. Jalan Tol Medan dibuat untuk melayani kebutuhan penggunanya. PT. Jasa Marga membangun jalan bebas hambatan (tol) untuk membantu masyarakat.

Agar mencapai tempat tujuan dengan waktu yang cepat serta didukung oleh keamanan dan perlindungan yang terjamin. Salah satu cara agar dapat menumbuhkan dan mempertahankan kepuasan bagi konsumen dengan membangun pelayanan yang berorientasi masyarakat.

## 2.2 Kepuasan Pelanggan

Merupakan salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara perusahaan dan pelanggan dalam jangka panjang. Menurut Kotler dan Kevin dalam Riadi (2013), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Jika berbicara tentang kepuasan atau ketidakpuasan, terdiri dari perasaan senang tertentu atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kinerja suatu produk dengan keinginan pribadi (Kotler & Amstrong, 2017, p. 39). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah mutu pelayanan. Mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen bisa disebut pelayanan yang memuaskan, yaitu perspektif pelanggan dalam menerima layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat dinilai dari seberapa baik mutu pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan.

Dari faktor tersebut, dapat membentuk seberapa puas pelanggan dengan layanan yang diberikan perusahaan (Kotler & Keller, 2012, p.117) Kualitas layanan dalam setiap perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Setiap pelanggan menuntut agar produk atau jasa yang diberikan perusahaan dapat memberi kepuasan yang besar (Kotler & Armstrong, 2017, p. 31). Maka dari itu, setiap pelaku usaha terutama dalam bidang jasa dituntut untuk selalu mengutamakan kualitas layanannya.

Penilaian pelanggan terhadap hasil kualitas layanan terdapat dari perbandingan ekspektasi sebelum pelayanan dengan pelayanan aktual pelanggan. Layanan akan dianggap bagus jika persepsi melebihi harapan itu akan dianggap baik atau memadai jika hanya setara dengan harapan layanan dan akan dianggap buruk atau kurang jika tidak sesuai dengan harapan pelanggan (Silvestri, Aquilani, & Ruggieri, 2017).

### 2.3 Golongan Kendaraan

Adapun golongan jenis kendaraan beroda 4 atau lebih pada Jalan Tol yang sudah beroperasi berdasarkan Kepmen Pu No 257/KPTS/M/2019 terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 2.1. Golongan Kendaraan**

Golongan	Jenis Kendaraan
Golongan I	Sedan, Jip, Pick Up/Truk Kecil, dan Bus
Golongan II	Truk dengan 2 (dua) gandar
Golongan III	Truk dengan 3 (tiga) gandar
Golongan IV	Truk dengan 4 (empat) gandar
Golongan V	Truk dengan 5 (lima) gandar

Sumber : PT.Jasa Marga (PERSERO) 2016

### 2.4 Konsep Efektivitas dan Kepuasan Konsumen di Jalan Tol

Jalan tol seharusnya didesain sedemikian rupa, sehingga efektif dalam memberikan pelayanan terhadap para pengguna jalan tol. Kondisi jalan tol yang

kurang baik, baik dari segi layanan dan fasilitas yang tersedia dapat mengakibatkan ketidaknyamanan pengguna ketika melintasi jalan tol tersebut.

Dimana akan menyebabkan rendahnya kepuasan pengguna karena keminimalan kinerja jalan tol (karena merasa tidak ada bedanya antara jalan tol dan jalan umum) yang selanjutnya akan mendorong pengguna untuk meninggalkan jalan tol. Dengan demikian, jalan tol sebaiknya dibuat dan dikembangkan berdasarkan perspektif penggunanya (*user oriented*).

## 2.5 Model Servqual

Model *Servqual* (*Service Quality*) dikembangkan oleh Parasuraman et al (1985) sebagai metode pengukuran kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan dalam pendekatan yang dikenal dengan *Servqual*. Dasar analisis yang dipakai dalam metode ini adalah dengan melihat kesenjangan antara harapan pelanggan (*expectations*) terhadap kenyataan layanan yang diterimanya (*perception*).

Metode ini menggunakan pola *user-based approach*, yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (1988) Terdapat lima dimensi dari kualitas pelayanan (dalam Bharwana, Bashir & Mohsin 2013) yaitu :

### 2.5.1 *Tangibles* (Bukti Terukur)

Menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna. Dimensi ini mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan serta penampilan pekerja. Karena jasa tidak dapat diamati secara langsung, maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi.



Kenyataan yang berkaitan dengan perusahaan itu mencakup obyek yang sangat bervariasi seperti pencahayaan, warna dinding, penampilan pekerja, keramahan pekerja dan sebagainya. Dimensi ini terdiri dari dimensi yang berkaitan dengan peralatan dan fasilitas yang digunakan serta personel dan materi komunikasi yang digunakan.

### **2.5.2 Reliability (Keandalan)**

Merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal. Dimensi ini menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya.

Secara umum, definisi reliabilitas merefleksikan konsistensi dan kehandalan (Hal yang dapat dipercaya, dan dipertanggung jawabkan) dari kinerja perusahaan.

### **2.5.3 Responsiveness (Daya Tanggap)**

kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat. Dimensi ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memberikan perhatian yang tepat dan segera, dan mengenai pelanggan.

Dimensi daya tanggap ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan tepat pada waktunya. Dimensi ini berkaitan dengan keinginan atau kesiapan pekerja untuk melayani.

### **2.5.4 Assurance (Jaminan)**

Mencakup pengetahuan, kemampuan, dan sifat yang dimiliki para staf atau karyawan yang memberikan rasa percaya serta keyakinan. Dimensi ini terdiri dari empat hal berikut ini:

- a. *Competency*. Hal ini mencakup ketrampilan yang dimiliki karyawan.
- b. *Courtesy*. Hal ini mencakup kesopanan, rasa hormat, perhatian dan keramahan pelayanan.
- c. *Credibility*. Hal ini mencakup kepercayaan terhadap kejujuran dari si pemberi layanan.
- d. *Security*. Hal ini mencakup kebebasan dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

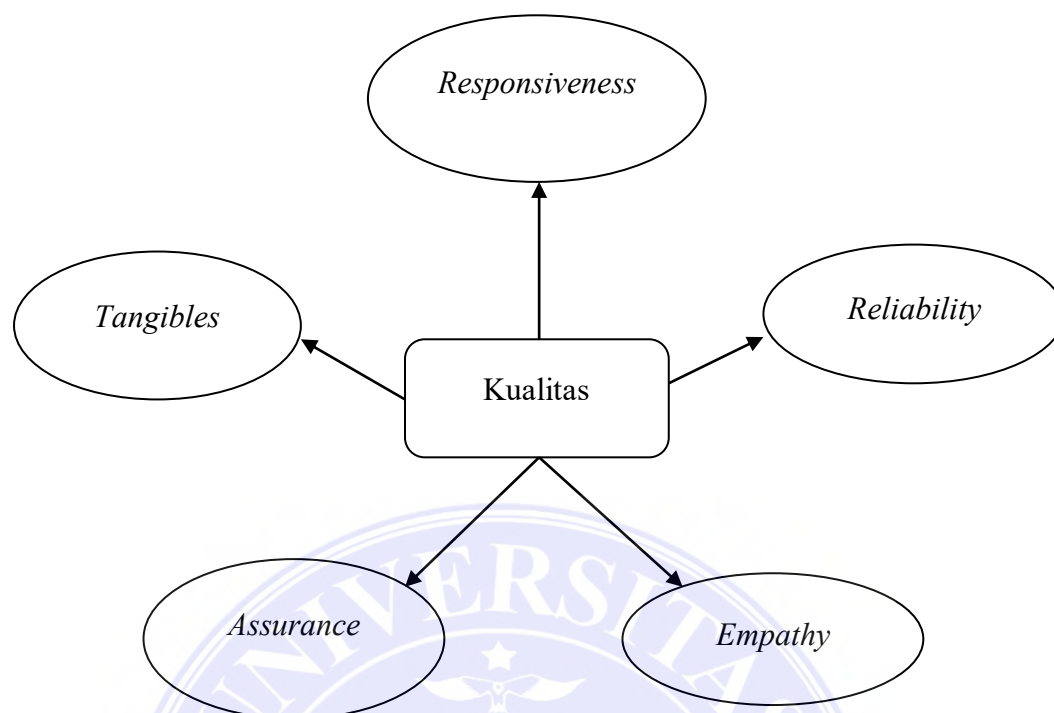
Dimensi ini mencakup pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuan pekerja memberikan pelayanan sehingga menimbulkan kepercayaan dari para pelanggan. Dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan (kesopansantunan) kepada pelanggan dan keamanan operasinya.

Kompetensi berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa/pelayanan. Keramahan mengacu pada bagaimana pekerja perusahaan berinteraksi dengan pelanggannya dan kepemilikan pelanggan. Keamanan merefleksikan perasaan pelanggan bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan.

#### **2.5.5 Empathy (Empati)**

Mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna. Dimensi ini terdiri dari tiga hal berikut ini:

- a. *Accesibility*. Hal ini mencakup kemudahan untuk mencakup dan menghubungi.
- b. *Communication skills*. Hal ini mencakup pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan tanggapan dan pertanyaan pelanggan.
- c. *Understanding the costumers*. Hal ini mencakup perlunya usaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya.



**Gambar 2.1 Model awal 5-Dimensi *Servqual***  
(Parasuraman et al. 1985)

## 2.6 Dimensi *Servqual*

Instrumen *servqual* mendefinisikan atribut pengukuran kualitas pelayanan jasa dalam 22 butir atribut yang mewakili kelima dimensi pengukurannya (Parasuraman et al. 1985). Pengukuran atribut menggunakan skala 5-point Likert. Atribut-atribut inilah yang akan dijadikan variabel eksternal dalam penelitian ini, berikut adalah ke-22 atribut tersebut :

**Tabel 2.2 Daftar atribut *Servqual***

Dimensi	Atribut <i>Servqual</i> (Parasuraman et al, 1988)
Reliability	1. <i>When XYZ promises to do something by a certain time, it does so</i>
	2. <i>When you have problems, XYZ is sympathetic and reassuring.</i>
	3. <i>XYZ is dependable</i>
	4. <i>XYZ provides its services at the time it promises to do so</i>
	5. <i>XYZ keeps its records accurately</i>
	6. <i>XYZ does not tell customers exactly when services will be performed (-)</i>
Responsiveness	7. <i>You do not receive prompt service from XYZ employees (-)</i>
	8. <i>Employees of XYZ are not always willing to help customers (-)</i>
	9. <i>Employees of XYZ are too busy to respond to customers requests promptly</i>
	10. <i>You can trust employees of XYZ</i>
Assurance	11. <i>You can feel safe in your transactions with XYZ employees</i>
	12. <i>Employees of XYZ are polite</i>
	13. <i>Employees get adequate support from XYZ to do their job well</i>
	14. <i>XYZ does not give you individual attention</i>
	15. <i>Employees of XYZ do not give you personal attention</i>
Empathy	16. <i>Employees of XYZ do not know what your needs are</i>
	17. <i>XYZ does not have your best interest at heart</i>
	18. <i>XYZ does not have operating hours convenient to all their customers (-)</i>
Tangible	19. <i>XYZ has up-to-date equipment</i>
	20. <i>XYZ's physical facilities are visually appealing</i>
	21. <i>XYZ's employees are well dressed and appear neat</i>
	22. <i>The appearance of the physical facilities of XYZ is in keeping with the type of services provided</i>

Sumber : Parasuraman et al (1985)

Dari konsep asli *Servqual*, terdapat 5 dimensi yang dijabarkan menjadi 22 atribut. Dimana atribut *Servqual* tidak bersifat kaku, dan dapat dikembangkan sesuai dengan sistem berbeda yang akan di analisis. Dalam penelitian ini untuk penyusunan kuesioner survey analisis efektivitas pelayanan Jalan Tol Kota Medan dari 22 atribut tersebut dimodifikasi menjadi 15 atribut.

Dimana dari 15 atribut kuesioner tersebut telah mewakili kelima dimensi *Servqual*. Pemodifikasian atribut *Servqual* ini diperlukan agar atribut tersebut dapat menjadi alat ukur yang valid untuk survey analisis efektivitas pelayanan Jalan Tol Kota Medan dan interaksi antara petugas dan pengguna tidak sebanyak interaksi di perusahaan industri seperti bank, *provider* jaringan, dan sebagainya.

**Tabel 2.3 Daftar Atribut *Servqual* Modifikasi**

Dimensi	Atribut <i>Servqual</i> modifikasi	
<i>Reliability</i>	RL1	1. Penyelesaian keluhan/masalah pelanggan secara cepat dan akurat
	RL2	2. Performa arus lalu lintas yang lancar dan aman
	RL3	3. Perawatan dan pemeliharaan jalan tol
<i>Responsiveness</i>	RS1	4. Kecepatan respon atas panggilan darurat (operator/polisi/ambulance/derek)
	RS2	5. Petugas gardu tol memberikan layanan transaksi yang cepat
<i>Assurance</i>	AS1	6. Layanan derek resmi yang selalu dapat diandalkan
	AS2	7. Pelayanan dari petugas jalan raya (PJR) membuat anda merasa aman
	AS3	8. Hotline jalan tol dapat memberikan informasi atau jawaban atas pertanyaan pelanggan
<i>Empathy</i>	EP1	9. Seluruh petugas yang bertugas di lingkungan jalan tol ramah dan sopan
	EP2	10. Jumlah gardu tol yang dibuka pada jam sibuk mencukupi volume lalu lintas kendaraan
	EP3	11. Fasilitas rest area yang disediakan ramah untuk kaum disabilitas
<i>Tangible</i>	TA1	12. Kondisi lampu penerangan jalan membuat nyaman saat menggunakan layanan jalan tol di malam hari
	TA2	13. Fungsi dari rambu petunjuk, perintah, dan larangan di jalan tol dapat membantu anda dalam perjalanan di jalan tol
	TA3	14. Tersedia rest area dengan fasilitas yang lengkap dan nyaman
	TA4	15. Kualitas permukaan jalan tol yang dilintasi

Sumber : Atribut *Servqual* Modifikasi

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di daerah sekitaran ruas Jalan Tol Medan (Amplas)-Tebing Tinggi, Sumatera Utara, Indonesia, yang merupakan salah satu jalur yang biasanya ramai dilalui oleh kendaraan yang memilih jalan tol sebagai alternative untuk sampai ke tujuan. Penelitian ini akan dilakukan sekitar kurang lebih satu bulan, tergantung cepat atau lambatnya proses pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian.

#### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif dan kualitatif, untuk sumber datanya merupakan data primer dan sekunder.

##### **3.2.1 Jenis Data**

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini antara lain sebagai berikut:

##### **a. Data kuantitatif**

Data kuantitatif adalah data yang dapat dihitung atau data yang berupa angka-angka hasil dari kuesioner yang disebar terhadap para responden (Sugiyono:2015).

## b. Data kualitatif

Data kualitatif adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak-pihak yang berkepentingan berupa data lisan dengan penjelasan mengenai pembahasan (Sugiyono:2015)..

### 3.2.1 Sumber Data

#### 3.2.2.1 Data Primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus (Danang Sunyoto,2013:21). Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Sebelum dipergunakan, dilakukan ujicoba kuesioner terlebih dahulu kepada beberapa pengendara, dengan tujuan untuk mengetahui apakah daftar pertanyaan yang ada pada kuesioner dapat dipahami atau tidak.

Untuk selanjutnya kuesioner diberikan keseluruh pengendara yang melintasi Tujuan jalan Tol Medan (Amplas)-Tebing Tinggi. Kuesioner tersebut di design dengan menggunakan skala *likert*.

#### 3.2.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan (Danang Sunyoto,13:21). Data skunder pendukung validitas obyek penelitian, berupa literatur dan dokumentasi legal formal yang berkaitan dengan obyek penelitian.

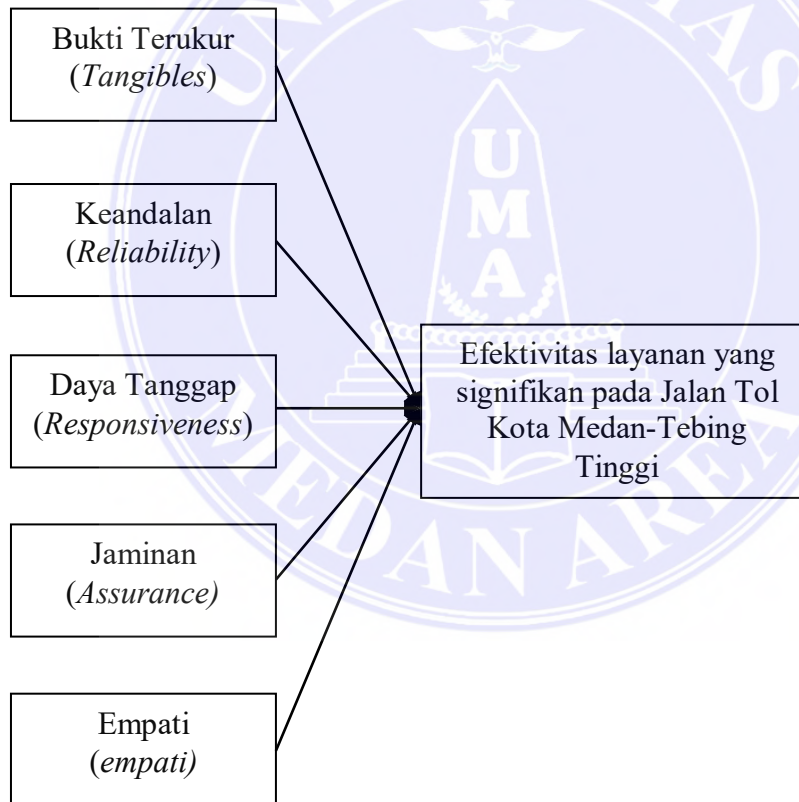
## 3.3 Teknik Pengolahan Data

Analisis data pada penelitian ini lebih ditekankan pada analisis efektivitas jalan tol Kota Medan dari hasil survey primer. Analisis data dimulai dengan mendeskripsikan data dengan sebuah proses analisis data dalam bentuk tabulasi untuk setiap variabel, pengurutan data secara interval dan penyusunan dalam tabel

distribusi frekuensi, modus, median, rata-rata (*mean*) dan simpangan baku. Proses ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak (*software*) SPSS.

### 3.4 Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual merupakan suatu model konseptual yang menunjukkan hubungan logis antara faktor atau variabel yang telah diidentifikasi penting untuk menganalisis masalah penelitian (Sukaria Sinulingga, 2017). Kerangka konseptual untuk penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



**Gambar 3.1. Kerangka Konseptual Penelitian**

Kerangka berpikir diatas menjelaskan bahwa layanan yang disediakan oleh pihak PT. Jasa Marga (PERSERO) Tbk cabang Belmera dalam atribut *servqual*



terdapat adanya layanan yang kurang memuaskan bagi para pengguna jalan tol Kota Medan Tebing Tinggi. Dimana 5 atribut *servqual* diatas diantaranya :

1. Bukti Terukur (*Tengibles*)

- a. Kondisi lampu penerangan jalan membuat nyaman saat menggunakan layanan jalan tol di malam hari
- b. Fungsi dari rambu petunjuk, perintah, dan larangan di jalan tol dapat membantu anda dalam perjalanan di jalan tol
- c. Tersedia rest area dengan fasilitas yang lengkap dan nyaman
- d. Kualitas permukaan jalan tol yang dilintasi

2. Keandalan (*Reliability*)

- a. Penyelesaian keluhan/masalah pelanggan secara cepat dan akurat
- b. Performa arus lalu lintas yang lancar dan aman
- c. Perawatan dan pemeliharaan jalan tol

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- a. Kecepatan respon atas panggilan darurat (operator/polisi/ambulance/derek)
- b. Petugas gardu tol memberikan layanan transaksi yang cepat

4. Jaminan (*Assurance*)

- a. Layanan derek resmi yang selalu dapat diandalkan
- b. Pelayanan dari petugas jalan raya (PJR) membuat anda merasa aman
- c. Hotline jalan tol dapat memberikan Informasi atau jawaban atas pertanyaan pelanggan

5. Empati (*empati*)

- a. Seluruh petugas yang bertugas dilingkungan jalan tol ramah dan sopan

- b. Jumlah gardu tol yang dibuka pada jam sibuk mencukupi volume lalu lintas kendaraan
- c. Fasilitas rest area yang disediakan ramah untuk kaum disabilitas

Merupakan pengembangan daftar atribut *servqual* modifikasi terdapat dalam (Tabel 2.3). Untuk mencari layanan apa saja yang signifikan mempengaruhi efektivitas pengguna jalan tol Kota Medan-Tebing Tinggi di dalam atribut *servqual* modifikasi, penulis menggunakan metode *servqual*.

Selanjutnya dilakukan solusi manajerial layanan jalan tol Kota Medan-Tebing Tinggi dari tiap atribut pertanyaan kuesioner yang dibagikan untuk mengetahui layanan yang memuaskan, tidak memuaskan, dan penting tidak pentingnya layanan untuk beberapa pengguna. Hal ini menjadi bahan masukan maupun evaluasi bagi pihak PT. Jasa Marga (PERSERO) Tbk cabang Belmera.

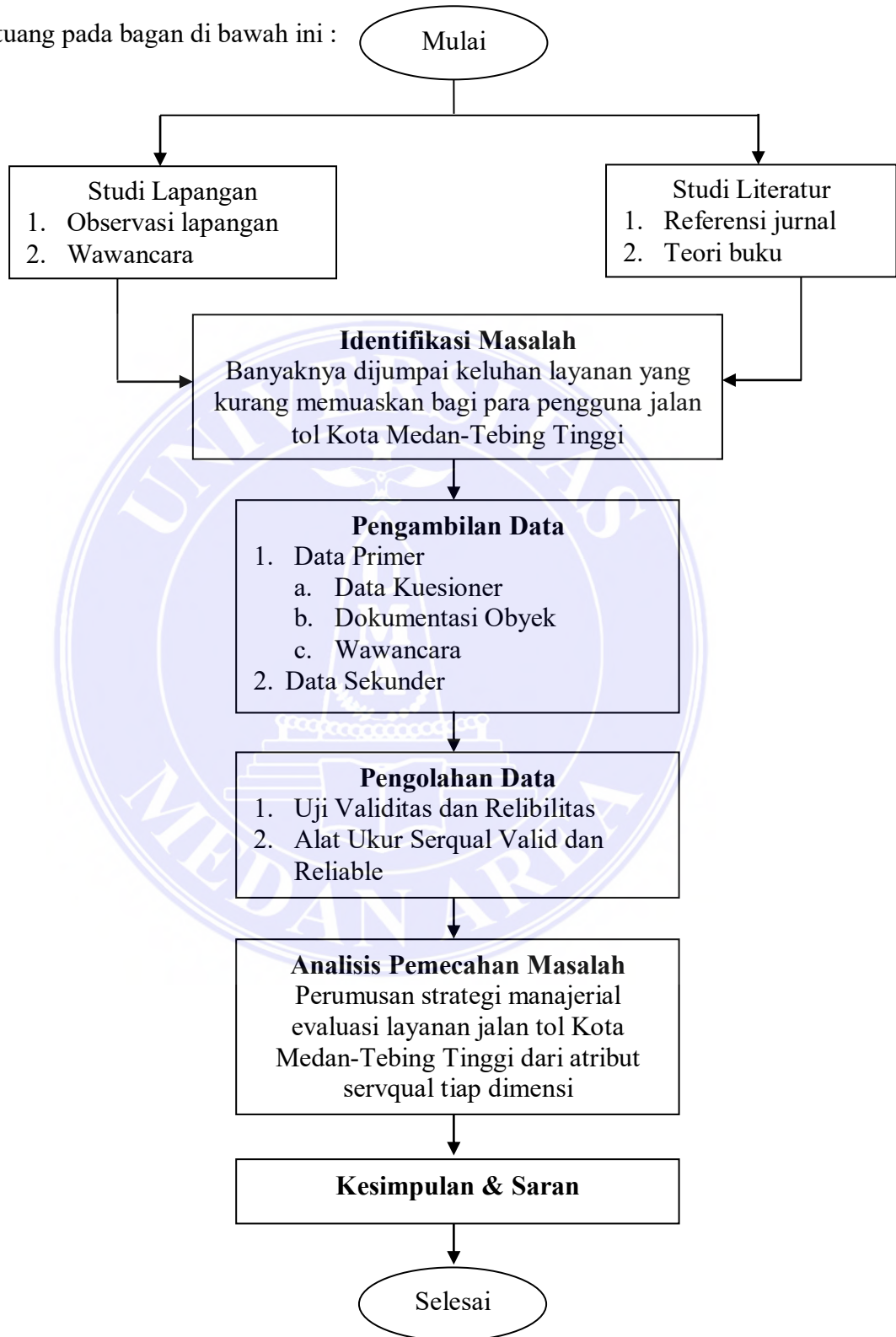
### 3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019:68). Dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa variabel untuk mempermudah dalam penyusunan kerangka berpikir penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. Variabel Terikat (*Dependent*) pada penelitian ini yaitu atribut *servqual* dari tiap dimensi.
2. Variabel Bebas (*Independent*) pada penelitian ini yaitu solusi manajerial layanan jalan tol Kota Medan-Tebing Tinggi

### 3.6 Bagan Alir Metodologi Penelitian

Bagan alir digunakan untuk alat bantu komunikasi dan dokumentasi, tertuang pada bagan di bawah ini :



Gambar 3.2. Bagan Alir Metodologi Penelitian

### 3.7 Survey Pendahuluan

Survey pendahuluan dilakukan untuk mengetahui validitas alat ukur atau atribut *Servqual* yang digunakan pada penelitian ini. Survey pendahuluan pada gambar alir di atas dilaksanakan mulai dari analisis dimensi dan identifikasi atribut *Servqual*, pengambilan data awal kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas sehingga didapat apakah alat ukur valid dan reliabel. Analisis dimensi dan identifikasi atribut *Servqual* dilakukan dengan menginterpretasikan dimensi dan atribut *Servqual* sesuai dengan kualitas layanan jalan tol, sehingga perlu diketahui apakah atribut yang telah dimodifikasi sudah layak atau belum.

Survey pendahuluan menurut Hamim (2011) dilaksanakan dengan menyusun kuesioner dengan mengambil koresponden sebanyak 38 orang. Dengan syarat 10 koresponden untuk 5 atribut, pada survey pendahuluan penelitian ini menggunakan 10 atribut pertanyaan sehingga didapat minimal sebanyak 33 koresponden.

#### 3.7.1 Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas menggunakan persamaan untuk mengukur keandalan alat ukur berdasarkan metode *Cronbach* (Juliandi, 2014)

$$\alpha = \left[ \frac{K}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana,

$\alpha$  = Koefisien reliabilitas instrumen (*cronbach alpha*)

$k$  = jumlah variabel data yang membentuk variabel laten

$\sum \sigma_b^2$  = total varians butir

$\sum \sigma_t^2$  = total varians

Pengujian keandalan alat ukur ini diperlukan untuk menghitung mean skor kepuasan lima variabel laten dimensi *Servqual*. Pada penelitian ini, nilai *cronbach alpha* akan dihitung dengan menggunakan perangkat lunak SPSS.

Nilai koefisien keandalan alat ukur didefinisikan sebagai seberapa jauh pengukuran bebas dari varian kesalahan acak yang dapat menurunkan tingkat keandalan. Nilai tersebut merupakan konsistensi jawaban responden yang mencerminkan nilai skor sebelumnya. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha*,  $\alpha > 0,600$  (Ghozali dalam Juliandi, 2014).

### 3.7.2 Uji Validitas Instrumen

Pengujian validitas instrumen dilakukan untuk menguji apakah instrumen yang digunakan telah valid/sesuai. Pengujian ini dilakukan dengan perhitungan nilai T :

$$T_{hitung} = R_{bt} \cdot \frac{n - 2}{\sqrt{1 - R_{bt}^2}}$$

Dimana :

$T_{hitung}$  = Nilai T

n = Jumlah Responden

$R_{bt}$  = *Corrected item total correlation*

Nilai T ditentukan berdasarkan tabel *total correlation*. Butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid jika nilai *Corrected Item Total Correlation*  $R_{bt} > t_{tabel}$  (Purnama, 2009). Pada penelitian ini, perhitungan validitas butir pertanyaan pada kuesioner dihitung menggunakan perangkat lunak SPSS dan untuk T tabel dapat dilihat pada tabel 3.1.

### 3.8 Populasi dan Sampel

Pemilihan responden sebagai sampel dalam penelitian ini didasarkan pada metode kuota sampling dimana responden merupakan pengguna jalan tol Semarang, yaitu pengendara roda empat atau lebih yang pernah menggunakan jalan tol kota Medan. Adapun ukuran responden dalam survei ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2017) :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Jumlah sample

N = Jumlah populasi

e = Margin eror yang ditoleransi

Sedangkan metode yang digunakan untuk memilih *sampling* adalah *Sampling judge*. Agar sampel yang terpilih sesuai dengan tujuan penelitian (Moshtagel, 2006). Pada penelitian ini diharapkan sampel yang terpilih adalah pengemudi roda empat atau lebih yang familiar dengan penggunaan jalan tol dan merupakan pengguna jalan tol Kota Medan. Sehingga, *sample judge* yang digunakan berupa pertanyaan : “*Pernah menggunakan layanan jalan tol Kota Medan*”

Proses *judging* sampel ini dilakukan dengan meletakkan pertanyaan *judging* ini di lembar kuesioner. Responden yang tidak lolos dari saringan *sample judge* akan diabaikan (didrop).

### 3.9 Pengambilan Data Primer

Pengambilan data primer dilakukan setelah dapat diketahui alat ukur valid dan reliabel. Data primer didapat sama dengan survey pendahuluan yaitu dengan

melakukan metode pengambilan data sistem angket (kuesioner). Pelaksanaan pengambilan data yang berupa pembagian kuesioner diawali dengan permohonan ijin kepada Kepala pengelola jalan tol Kota Medan dalam hal ini adalah Kepala PT. Jasa Marga (PERSERO) Cabang Belmera.

**Tabel 3.1 Nilai T**

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,998	27	0,381	0,487	55	0,268	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,348	0,449	80	0,220	0,288
9	0,688	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,258
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,178	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,461	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,388	500	0,088	0,115
20	0,444	0,581	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,429	0,537	46	0,291	0,378	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,395	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber : Sugiyono (2014)

Untuk menentukan valid atau tidaknya sebuah pertanyaan didalam kuesioner yang akan dibagikan maka dilakukan survei pendahuluan. Tabel diatas langkah awal penentuan jumlah responden dalam survei pendahuluan. Dimana dalam hal ini penulis menandai tabel untuk sebanyak 38 karesponden disurvei pendahuluan.

Pada pelaksanaan pengisian kuesioner ini dilakukan sama dengan pengambilan data pada survey pendahuluan, yaitu:

1. Lokasi pengambilan data primer dilaksanakan di dalam dan di luar lingkungan jalan tol Kota Medan.
2. Kuesioner dibagikan kepada para responden sejumlah perhitungan sampel.
3. Apabila ada pertanyaan yang belum terjawab atau terisi lengkap, dilakukan konfirmasi dan diberikan bantuan penjelasan secukupnya.
4. Jawaban yang telah diterima diperiksa relevansinya dengan maksud dan tujuan, apabila terdapat jawaban yang diragukan dikonfirmasi ulang kepada responden.

### 3.10 Tahapan Penelitian

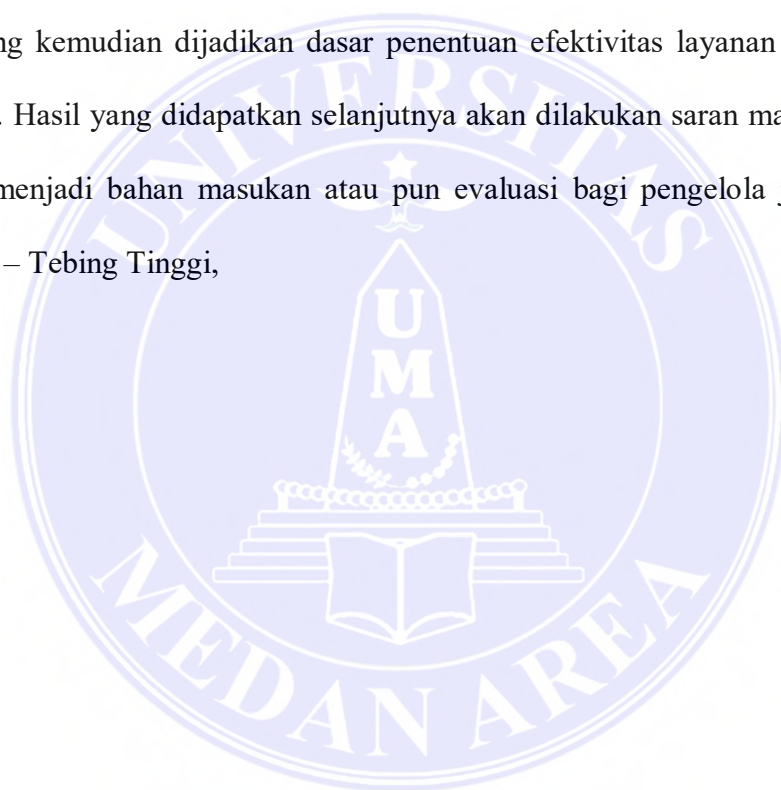
Penelitian ini rencananya akan dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

1. Penelitian diawali dengan mengeksplorasi tujuan pembangunan jalan tol dengan melakukan *mapping* jenis layanan yang disediakan oleh jalan tol kota Medan.
2. Kemudian dilakukan survey pendahuluan dan menganalisis dimensi parameter kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan berdasarkan *framework*, untuk menentukan atribut-atribut yang akan digali dari proses pengambilan data (kuesioner). *Framework* yang dipakai dalam penelitian ini adalah *Servqual*.
3. Selanjutnya dilakukan pengambilan data primer berupa kuesioner kepada responden yang merupakan sampel dari populasi pengguna jalan tol kota Medan, yaitu pengendara roda empat atau lebih yang pernah melewati jalan



tol Medan sebagai sampel. Sebelum disebar, dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner tersebut.

Data primer berupa hasil kuesioner tersebut akan dianalisis untuk mengukur tingkat pemenuhan layanan yang diharapkan oleh pengguna untuk dibandingkan terhadap tingkat pemenuhan layanan yang mereka terima, berdasarkan skema *framework* yang digunakan. Hasil analisis tersebut menunjukkan tingkat pemenuhan layanan dan kepuasan pengguna terhadap jalan tol, yang kemudian dijadikan dasar penentuan efektivitas layanan jalan tol kota Medan. Hasil yang didapatkan selanjutnya akan dilakukan saran manajerial untuk dapat menjadi bahan masukan atau pun evaluasi bagi pengelola jalan tol Kota Medan – Tebing Tinggi,



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

1. Hasil penelitian efektivitas layanan jalan tol Kota Medan-Tebing Tinggi bagi penggunaanya, di antaranya:
  - a. Untuk atribut layanan yang rendahnya tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan terdapat pada atribut *performance* TA4 (Kualitas permukaan jalan tol yang dilintasi) dan atribut *importance* EP3 (Fasilitas rest area yang disediakan ramah untuk kaum disabilitas).
  - b. Untuk atribut layanan yang kinerjanya sudah memuaskan terdapat pada atribut RL2 (Performa arus lalu lintas yang lancar dan aman).
2. Untuk atribut yang dimana selama ini layanan kurang penting bagi sebagian besar pengguna, namun ternyata sangat penting bagi beberapa pengguna terdapat pada atribut EP3 (fasilitas rest area yang disediakan ramah untuk kaum disabilitas).

#### 5.2 Saran

Penelitian ini memberikan beberapa saran manajerial yang diharapkan mampu memperbaiki kinerja layanan jalan tol Kota Medan-Tebing Tinggi dalam memenuhi harapan penggunaanya. Strategi manajerial dikelompokkan berdasarkan jenis aksi yang akan diberikan, yaitu berupa perbaikan dan peningkatan, konsistensi kinerja dan orientasi efektivitas dan efisiensi. Sehingga penerapannya pun diharapkan dapat disesuaikan dengan kebijakan dan perencanaan pengembangan layanan jalan tol Kota Medan-Tebing Tinggi oleh PT. Jasa Marga (PERSERO) Tbk Cabang Belmera.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aulia Najah. 2018. Identifikasi Faktor Penyebab Keterlambatan Kontruksi Pada Pelaksanaan Pembangunan Jalan Tol. Jakarta. Universitas Trisakti.
- Bharwana, Bashir, dan Mohsin. 2013. Lima dimensi dari kualitas pelayanan.
- Farinadila. 2018. Tingkat Resiko Pemeliharaan Jalan Tol.
- Gembala, Putra. 2013. Pengertian Efektifitas dan efisiensi. antarberita.blogspot.com
- Hamim. 2011. Survey pendahuluan menurut para ahli.
- Kotler, P., and Armstrong, G. 2017. Principles of marketing. United Kingdom : Pearson.
- Kotler, P. and Keller, K.L. 2016. Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 1985. *A Conceptual model of Service Quality and Its Implication for future Research*. Journal of Marketing (Fall).
- Parasuraman, A., V.A. Zeithalm dan L.L. Berry. 1998. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale Of Measuring Consumer Perception of Service Quality*, Hal 64, *Jurnal Of Retailing*.
- Putri, Diski Kholida Zia Hadie, and Darmawan Pontan. "Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol Atas Kondisi Jalan Tol." *Prosiding Seminar Nasional Cendekiawan*. 2019.
- Rezi, Erick. 2018 Perbedaan efektif dan efisien Menurut Beberapa Ahli ekonomi.
- Satriotono, Dicky. 2011. Efektivitas Layanan Jalan Toll Kota Semarang D alam Memenuhi Kebutuhan Pengguna. eprints.undip.ac.id>dicks\_Thesis\_Final
- Silvestri, Aquilani, dan Ruggieri. 2017. Penilaian pelanggan terhadap hasil kualitas layanan.
- Sugiyono. 2017. Menentukan populasi dan sampel dalam penelitian.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Spss Untuk Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Thalia Ardawita. 2019. Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kondisi Bangunan Jembatan Penyebrangan Orang (JPO). Jakarta: Universitas Trisakti

- Tjiptono, F. 2015. Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Lewis dan Booms. 2012:157. Pengertian Kualitas Layanan.
- Umama, Hany Azza, Nurhayani Nurhayani, and Anggit Brilianti. "Analisis Regresi Multivariate Principle Component Atas Efektifitas E-Tol Dan Kualitas Pelayanan Tol Terhadap Kepuasan Konsumen Jalan Tol Di Serang." *Sains: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 11.2 2019: 158-177.
- Winarto, Chryseis Ivana dan Wilma Laura Sahetapy. 2019. Pengaruh E-Toll card mandiri dan efektifitasnya terhadap kepuasan pelanggan e toll card mandiri di Surabaya. *Agora* Vol.7, No. 1. [publication.petra.ac.id](http://publication.petra.ac.id)
- Wulandari dan Helman. Analisis Efektivitas Pelayanan Antrian pada Gardu Tol Otomatis dan Gardu Tol Reguler. [iib.ui.a.id](http://iib.ui.a.id).2013
- Zuna, Herry T., Sigit P. Hadiwardoyo, and Hedi Rahadian. "Atribut Pelayanan Jalan Tol dalam Peningkatan Kualitas Berkendara di Jalan Tol Makassar." *Jurnal HPJI (Himpunan Pengembangan Jalan Indonesia)* 1.2 2015.



## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN JALAN TOL KOTA MEDAN-TEBING TINGGI PADA PT. JASA MARGA (PERSERO) Tbk CABANG BALMERA DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN PENGGUNA

Kepada Responden yang terhormat,

Jalan tol Kota Medan-Tebing Tinggi merupakan jalan berbayar yang menawarkan pelayanan keamanan dan kenyamanan yang lebih tinggi dari jalan umum yang ada dan dapat melayani arus lalu lintas jarak jauh dengan mobilitas tinggi. Kuesioner berikut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan anda selaku pengguna jalan tol Kota Medan-Tebing Tinggi yang pelayanannya disediakan oleh PT. Jasa Marga (PERSERO) Tbk cabang Belmera.

#### Data Responden

- Umur :
- Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
- Pendidikan Terakhir :  SD  SMP  SMA  
 Diploma  S1  S2  S3
- Tingkat penggunaan :  Tidak pernah  
 Jarang (lebih dari 1 minggu atau lebih)  
 Sedang (3-7 hari sekali)  
 Sering (1-3 hari sekali)
- Kendaraan yang dikendarai :  GOL I  GOL II  GOL III  
 GOL IV  GOL V

#### Bagian I. TINGKAT KEPENTINGAN

Kuesioner pada bagian I mencoba untuk mengungkapkan seberapa penting atribut penilaian layanan jalan tol bagi anda. Tingkat kepentingan adalah seberapa penting suatu atribut bagi para pengguna atau pelanggan dan seberapa besar harapan pengguna terhadap kinerja suatu atribut. Berikan satu jawaban untuk setiap satu pertanyaan, dimana nilai **(1) sangat tidak penting**, hingga nilai **(5) sangat penting**.

#### Bagian II. TINGKAT KINERJA

Kuesioner pada bagian II mencoba untuk menangkap pendapat dan penilaian anda terhadap atribut penilaian layanan jalan tol. Kinerja adalah persepsi pengguna terhadap apa yang telah diterima setelah menggunakan layanan dan seberapa besar tingkat pelayanan suatu atribut yang telah diberikan atau dilaksanakan oleh pengelola. Berikan satu jawaban untuk setiap satu pertanyaan, dimana nilai **(1) sangat tidak puas**, hingga nilai **(5) sangat puas**.

No	Atribut-atribut Servqual	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kinerja						
		Sangat tidak penting		Sangat penting			Sangat tidak puas		Sangat puas				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
1	Performa arus lalu lintas yang lancar												
2	Kecepatan respon atas panggilan darurat (operator/polisi/ambulance/derek).												
3	Layanan derek resmi jalan tol yang selalu dapat diandalkan												
4	Pelayanan dari Petugas Jalan Raya (PJR) membuat anda merasa aman												
5	Petugas gardu tol memberikan layanan transaksi yang cepat												
6	Penyelesaian keluhan/masalah pelanggan secara cepat dan akurat.												
7	Seluruh petugas yang bertugas di lingkungan jalan tol ramah dan sopan												
8	Kondisi lampu penerangan jalan membuat nyaman saat menggunakan layanan jalan tol di malam hari												
9	Fungsi dari rambu petunjuk, perintah, dan larangan di jalan tol dapat membantu anda dalam perjalanan di jalan tol												
10	Hotline jalan tol dapat memberikan informasi atau jawaban atas pertanyaan												
11	Perawatan dan pemeliharaan jalan tol												
12	Jumlah gardu tol yang dibuka pada jam sibuk mencukupi volume lalu lintas kendaraan												
13	Fasilitas rest area yang disediakan ramah untuk kaum disabilitas												
14	Tersedia rest area dengan fasilitas yang lengkap dan nyaman												
15	Kualitas permukaan jalan tol yang dilintasi												

Terima kasih atas kesediaan anda mengisi kuesioner ini

## Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian

