

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA LAYANAN JALAN TOL BAKAUHENI-TERBANGGI BESAR (BAKTER)

Jamaludin^{1*}, Dewanti², Sigit Priyanto³

^{1,2,3} Magister Sistem dan Teknik Transportasi, Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada

*E-mail korespondensi: jamaludin2020@mail.ugm.ac.id

Abstract

The Bakter Toll Road, which is managed by PT. Hutama Karya is a freeway that connects traffic movements between cities and provinces. The Bakter Toll Road has been operating for more than 3 years. However, so far no research has been conducted on whether the Bakter toll road has met the expectations of its users. Based on this, it is necessary to conduct a study on the analysis of road service satisfaction related to the services it provides. The data used are in the form of questionnaire data, observations of available toll road facilities, and data from related agencies. Sampling for the questionnaire used purposive sampling to 306 respondents online and offline. Based on the results of the analysis using the factor analysis method regarding the factors that influence the service performance of the Bakauheni-Terbanggi Besar toll road, it is known that there are 3 influencing factors, namely the facility factor 9.83 (44.68%), service factor 2.71 (12.32%)) and a traffic flow performance factor of 1.42 (6.43%).

Keywords: Bakauheni-Terbanggi Besar Toll Road, Factor Analysis, Service Performance

Abstrak

Jalan Tol Bakter dikelola oleh PT. Hutama Karya adalah jalan bebas hambatan yang menghubungkan pergerakan lalu lintas antar kota dan provinsi. Jalan Tol Bakter saat ini sudah beroperasi lebih dari 3 tahun. Namun selama ini, belum pernah dilakukan penelitian, apakah jalan Tol Bakter telah memenuhi harapan penggunanya. Berdasarkan hal itu perlu dilakukan sebuah penelitian mengenai analisis kepuasan layanan jalan terkait dengan layanan yang disediakan. Data yang digunakan berupa data kuesioner, observasi terhadap fasilitas jalan tol yang tersedia, dan data dari instansi terkait. Pengambilan sampel untuk kuesioner menggunakan *purposive sampling* kepada 306 responden secara *online dan offline*. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode analisis faktor mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja layanan jalan Tol Bakauheni-Terbanggi Besar diketahui bahwa terdapat 3 faktor yang berpengaruh, yaitu faktor fasilitas 9,83 (44,68%), faktor pelayanan 2,71 (12,32%) dan faktor performa arus lalu lintas 1,42 (6,43%).

Kata Kunci: Jalan Tol Bakter (Bakauheni-Terbanggi Besar), Analisis faktor, Kinerja Layanan

PENDAHULUAN

Transportasi berperan penting untuk mendukung fungsi dari wilayah serta transportasi ini juga dapat menjadi media dalam pengembangan barang dan jasa secara internal dan eksternal. Transportasi juga dapat dijadikan tolak ukur untuk pertumbuhan ekonomi dan perkembangan suatu wilayah yang saling berkaitan. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sedang mengembangkan infrastruktur jalan tol di Pulau Sumatra, yaitu Jalan Tol Trans Sumatra (JTTS) untuk dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat untuk transportasi. Untuk meningkatkan pelayanan umum dalam pendistribusian barang dan jasa yang mendukung pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan di Pulau Sumatra menjadi alasan dibangunnya jalan tol JTTS.

Tol Trans Sumatera menghubungkan beberapa kota di Pulau Sumatera dari Lampung hingga Aceh. Menurut Komite Percepatan Penyediaan Infrastruktur Prioritas (2019) ruas Bakauheni-Terbanggi Besar yang terletak di provinsi Lampung merupakan salah satu ruas jalan tol terpanjang dengan panjang jalan 140.938 km. Dalam Peraturan Presiden No. 58 Tahun 2017 jalan tol ini diresmikan pada tanggal 9 Maret 2019, Panjang jalan tol dari Pelabuhan Bakauheni di Kabupaten Lampung Selatan hingga Terbanggi Besar di Kabupaten Lampung Tengah. Jalan Tol Bakter mempunyai beberapa permasalahan yang dihadapi diantaranya mulai dari jalan tol yang sepi, jalan berlubang, dan kondisi penerangan yang minim di sepanjang jalan tol. Hal tersebut seharusnya menjadi perhatian

operator untuk mengevaluasi tingkat kinerja layanan jalan tol yang sudah di berikan. Terdapat beberapa hal yang di keluhkan pengguna jalan tol seperti kurang lengkapnya fasilitas rest area, masih terjadinya tindak kejahatan dan masih kurang maksimal nya respon untuk panggilan darurat. Dari berbagai kondisi tersebut maka perlu adanya pembahasan terkait tingkat kepuasan para pengguna tol sebagai implementasi dari standar pelayanan minimum jalan tol.

Sudah 3 tahun terakhir jalan Tol Bakter telah beroperasi namun belum ada penelitian terkait faktor yang mempengaruhi kinerja layanan yg telah disediakan jalan Tol Bakter untuk dapat memenuhi kepuasan penggunanya. Oleh karena itu, analisis ini dirasa perlu untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan jalan Tol Bakter.

TINJAUAN PUSTAKA

Layanan Jalan Tol

Dicky (2011) menyatakan jalan tol yang dikatakan baik adalah pengguna merasa nyaman ketika melintasi dan dari segi pelayanan pengguna merasa puas. Jalan tol harus dirancang untuk memberikan pelayanan yang efisien kepa pengguna jalan tol. Rendahnya kepuasan pengguna disebabkan rendahnya kinerja jalan tol, karena pengguna masih menganggap jalan tol tidak ada bedanya dengan jalan umum. Kesimpulan dari pembuatan tol disarankan menggunakan perspektif pengguna jalan tol agar dapat berkesinambungan untuk penggunaan jalan tol tersebut. Iwaarden et al (2002) menyatakan untuk memenuhi kepuasan pelanggan bagaimana pelanggan merasa terpuaskan dengan pelayanan yang di berikan. Bagaimana penyedia layanan dapat melakukan nya adalah penyedia harus memahami apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dan tidak boleh mncecewakan pelanggan.

Faktor-faktor pengaruh kepuasan Pelanggan

Menurut Lupiyoadi (2001) berpendapat bahwa terdapat 5 (lima) faktor yang harus dilakukan untuk kepuasan pelanggan adalah :

a. Produk yang berkualitas

Produk yang berkualitas merupakan keinginan pelanggan.

b. Pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik merupakan salah satu keinginan pelanggan.

c. Emosional

Pelanggan mencapai kepuasan yang tinggi karena pelanggan cukup bangga dan yakin bahwa orang lain terkejut ketika pelanggan menggunakan produk tersebut, kepuasan tidak didasarkan pada kualitas produk tetapi pada nilai sosial yang dikandungnya.

d. Harga

Harga merupakan faktor penting dalam mencapai kepuasan pelanggan, produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang lebih rendah adalah yang diinginkan pelanggan.

e. Biaya

Pelanggan senang ketika mereka mengeluarkan biaya tambahan dan tidak perlu membuang lebih banyak waktu untuk mendapatkan produk yang mereka inginkan.

Statistik Deskriptif

Menurut Walpole (1995), statistik deskriptif adalah ilmu yang mempelajari statistika dengan cara mengumpulkan, merangkai, dan menyajikan data dalam penelitian. Statistik deskriptif menjelaskan, menggambarkan atau menginformasikan dalam suatu penelitian tentang kondisi atau fenomena, tidak hanya mempertimbangkan gambaran umum dari data yang diperoleh. Menurut Sugiyono (2007) menyatakan bahwa, statistika deskriptif adalah suatu metode yang mengacu pada pengumpulan dan penyajian data penelitian untuk memberikan informasi yang bermanfaat. Tujuan statistik deskriptif

adalah untuk menggambarkan atau memberikan gambaran tentang subjek yang diteliti dengan menggunakan sampel atau populasi.

Analisis Faktor

Menurut Usman dan Sobari (2013), analisis faktor membantu mereduksi data variabel melalui analisis multivariat. Metode pelaksanaannya adalah mengumpulkan variabel-variabel yang terkait menjadi beberapa faktor umum, dimana satu faktor bersifat independen atau tidak berkorelasi dengan faktor lainnya. Menurut Malhotra (2005), analisis faktor digunakan untuk mereduksi data dalam ringkasan data. Faktor ini memiliki variabel baru yang merupakan variabel yang tidak teramati atau tidak terukur. Sedangkan variabel X merupakan variabel yang dapat diukur atau diamati, oleh karena itu sering disebut sebagai variabel yang dapat diamati atau terukur. Tujuan analisis faktor adalah untuk mengurangi jumlah variabel dengan mengelompokkannya. Analisis faktor dikelompokkan berdasarkan nilai korelasi, korelasi dengan nilai yang tinggi dapat membentuk suatu faktor tertentu, sedangkan faktor lain memiliki nilai korelasi yang rendah. Dalam analisis n variabel yang diamati ini, beberapa variabel yang berkorelasi memiliki nilai p faktor yang sama dan juga dapat dikorelasikan dengan m faktor, yaitu faktor unik yang dapat diekstraksi untuk setiap variabel.

Tabel 1 Atribut-atribut yang digunakan

No	Atribut-atribut	Sumber Atribut
1	Kesesuaian waktu tempuh perjalanan	Peneliti
2	Performa arus lalu lintas aman dan lancar	satriotomo (2011)
3	Kelancaran arus keluar masuk gerbang Tol	Peneliti
4	Penyelesaian keluhan yang terjadi dan masalah pelanggan secara cepat akurat	satriotomo (2011)
5	Kecepatan respon yang baik atas panggilan darurat yang dibutuhkan	satriotomo (2011)
6	Petugas yang berjaga di gardu tol memberikan layanan transaksi yang cepat	satriotomo (2011)
7	Layanan derek resmi yang selalu dapat diandalkan	satriotomo (2011)
8	Kondisi jalan aman dari kejahatan	Peneliti
9	Kondisi <i>rest area</i> yang sangat nyaman dan aman	Peneliti
10	Merasa aman ketika mendapat pelayanan dari petugas jalan tol	satriotomo (2011)
11	Hotline yang dapat memberikan informasi dan dapat diandalkan	satriotomo (2011)
12	Petugas yang ramah dan sopan di lingkungan tol	satriotomo (2011)
13	Dalam volume lalu lintas yang besar jumlah gardu yang dibuka telah cukup	satriotomo (2011)
14	Penampilan petugas terlihat rapi dan sopan	satriotomo (2011)
15	Kesesuaian tarif dengan fasilitas yang ada	Peneliti
16	<i>Rest area</i> dengan jumlah yang cukup dan lokasi yang strategis	satriotomo (2011)
17	<i>Rest area</i> dengan fasilitas yang lengkap	satriotomo (2011)

18	Jalan tol kondisi geometri yang nyaman dan aman saat dilintasi	satriotomo (2011)
19	Permukaan jalan tol dengan kualitas baik,rata,dan tidak licin saat dilewati	satriotomo (2011)
20	Penerangan lampu pada jalan tol membuat nyaman pada saat digunakan	satriotomo (2011)
21	Fasilitas jalan tol yang sudah modern (rambu-rambu, gardu, dll)	satriotomo (2011)
22	Rambu petunjuk,perintah, dan larangan cukup membantu di perjalanan	satriotomo (2011)

METODOLOGI PENELITIAN

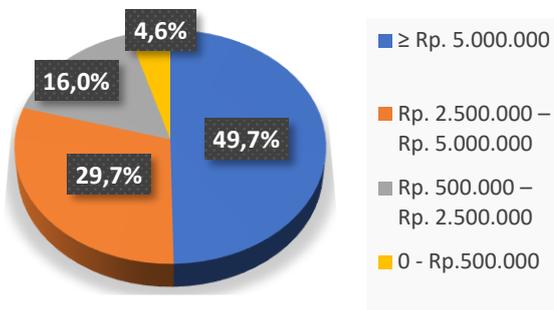
Penelitian ini dilakukan pada ruas Jalan Tol Bakter sepanjang 140,938 kilometer. Dalam pengumpulan data, sumber data adalah data sekunder dan data primer. Data primer berupa informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya, biasanya berupa observasi penelitian terhadap objek, fungsi dan hasil pengujian. Data sekunder yaitu data penelitian yang diperoleh melalui perantara, data berupa bukti, catatan dan laporan. Dengan jumlah populasi sebesar 17.606 kendaraan dan tingkat kesalahan pengambilan sampel (e) sebesar 10%, berdasarkan data tersebut dengan menggunakan rumus sugiyono (2017) didapatkan jumlah pembulatan sampel total sebanyak 270 sampel. Teknik Sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari pengguna jalan Tol Bakter. Data berupa kuesioner yang disebar secara acak melalui google form dan kuesioner. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pelayanan Jalan Tol Bakter.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil dan Karakteristik Pengguna Jalan Tol

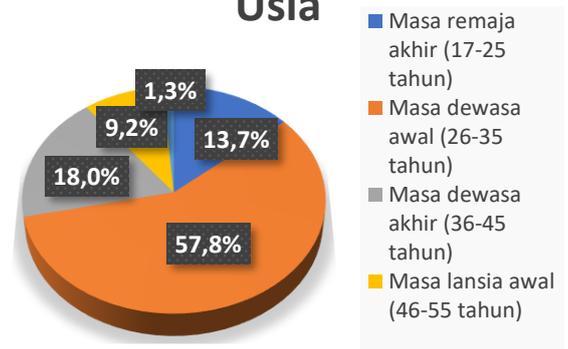
Penyebaran kuesioner dilakukan dari tanggal 20 September – 15 Oktober 2022 kepada masyarakat, Penyebaran yang dilakukan dengan dua metode pengumpulan adalah dengan cara offline dan online. Untuk online dengan bantuan google form dan untuk offline dengan cara membagikan angket kuesioner serta di pandu oleh surveyor. Dari penyebaran tersebut didapatkan jumlah sebanyak 312 responden. Responden terdiri dari masyarakat Lampung dan bukan masyarakat Lampung, baik pengguna kendaraan golongan I sampai golongan V. Setiap data yang telah dikumpulkan disaring untuk melihat responden yang tidak lengkap mengisi dan tidak sesuai dengan kriteria penelitian. Hasil penyaringan tersebut menunjukkan terdapat 6 responden yang tidak sesuai dengan kriteria dan tidak lengkap dalam mengisi kuesioner, sehingga sebanyak 306 data sampel yang digunakan untuk analisis pada penelitian ini. Karakteristik pengguna jalan tol dari 306 responden disajikan pada gambar berikut:

Pendapatan Responden



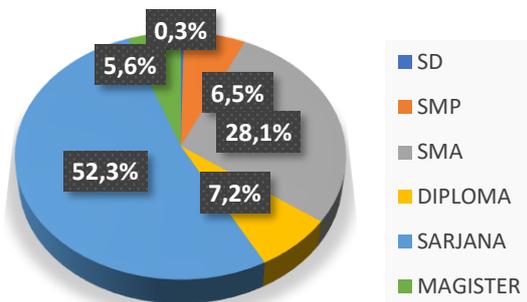
(1)

Usia



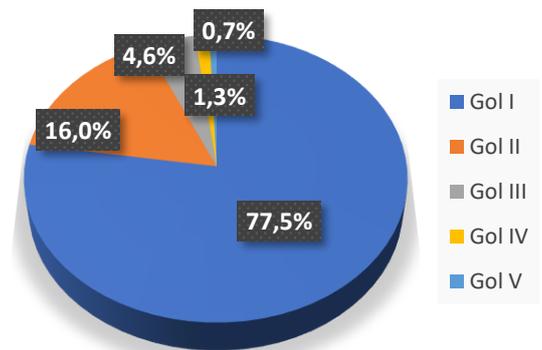
(2)

Riwayat Pendidikan



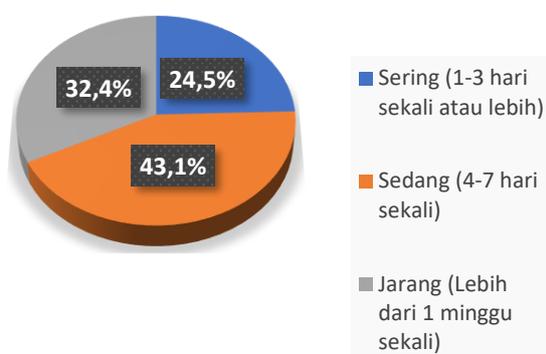
(3)

Golongan Kendaraan



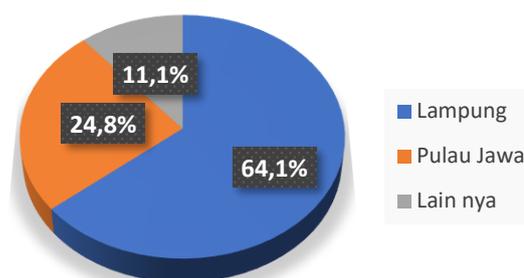
(4)

Frekuensi Perjalanan



(5)

Tujuan Perjalanan



(6)

Gambar 1 Profil dan Karakteristik Pengguna jalan Tol Bakter

Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa:

- 1 Berdasarkan data penelitian jumlah pendapatan dengan frekuensi terbesar yang dipilih oleh responden yaitu yang berpenghasilan \geq Rp. 5.000.000 dengan persentase sebesar 49,7%, sedangkan frekuensi terendah yang di pilih oleh responden yaitu 0 - Rp.500.000 dengan persentase sebesar 4,6%.
- 2 Dari total 306 responden, range usia 26-35 tahun (Dewasa awal) menjadi kelompok usia yang memiliki frekuensi terbanyak yaitu 57,8% dan usia 56-65 tahun (masa lansia akhir) yaitu 1,3%.
- 3 Berdasarkan data penelitian, riwayat pendidikan yang frekuensi nya terbesar yaitu tingkat pendidikan Sarjana sebesar 52,3% dari total responden, sedangkan yang terendah yaitu tingkat pendidikan Sekolah Dasar sebesar 0,3%.
- 4 Berdasarkan penelitian ini golongan kendaraan di bagi menjadi 5 kelompok yaitu Golongan I, Golongan II, Golongan III, Golongan IV, Golongan V, jumlah terbanyak golongan kendaraan yang melewati jalan Tol Lampung adalah Golongan I sebesar 77,5%, dan yang terendah adalah Golongan 5 yaitu sebesar 0,7%.
- 5 Berdasarkan tabel di bawah ini bahwa responden yang menggunakan jalan Tol Lampung didominasi oleh pengguna frekuensi sedang (4-7 hari) sekali sebesar 132 responden dan yang paling rendah adalah frekuensi perjalanan sering (1-3 hari sekali) sebesar 75 responden.
- 6 Berdasarkan tujuan perjalanan pengguna jalan Tol Bakter di dominasi oleh tujuan antar provinsi di Lampung sebesar 196 responden dan yang paling rendah tujuan perjalanan lain nya (ke arah Provinsi Palembang sampai Provinsi Aceh).

2. Analisis Faktor

1 Matriks korelasi

Tabel 2 Nilai *Bartlett's Test of Spehericity* dan *Keiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO-MSA)

<i>Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		0,937
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	<i>Approx. Chi-Square</i>	4397,039
	<i>df</i>	231

Sig.

0,000

Berdasarkan Tabel 2 dapat disimpulkan Nilai (KMO-MSA) sebagai berikut :

a. *Bartlett's Test of Sphericity*

Hasil pengolahan data SPSS 25 menunjukkan bahwa nilai *Barlett's test of sphericity* adalah 4397,039 dan signifikansinya adalah 0.000. Disimpulkan bahwa nilai signifikansi *Barlett's test of sphericity* (P-Value) adalah $\leq 0,05$. Hal ini menunjukkan adanya 22 variabel yang mempengaruhi evaluasi kinerja layanan dari sudut pandang pengguna.

b. *Kaiser Meyer Olkin (KMO)*

Berdasarkan hasil pengolahan data yang ditunjukkan pada tabel terlihat bahwa nilai *sampling adequacy* pengukuran *kaiser meyer olkin* (KMO-MSA) sebesar 0,937 yang berarti nilai KMO-MSA $> 0,1$ sehingga analisis yang tepat dan ada kedekatan antara variabel populasi

c. *Measure Of Sampling Adequacy (MSA)*

Nilai pengukuran kecukupan *sampling* (MSA) adalah dalam mengukur kecukupan sampel untuk setiap variabel individu. Untuk lebih jelasnya, hasil nilai MSA ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3 Nilai *Measure Of Sampling Adequacy (MSA)*

No	Item Variabel	Nilai (MSA)
1	X1.1	0,892
2	X1.2	0,924
3	X1.3	0,932
4	X1.4	0,952
5	X2.1	0,934
6	X2.2	0,968
7	X3.1	0,945
8	X3.2	0,955
9	X3.3	0,948
10	X3.4	0,959
11	X3.5	0,943
12	X4.1	0,947
13	X4.2	0,968
14	X4.3	0,953
15	X4.4	0,948
16	X4.5	0,92
17	X4.6	0,907
18	X4.7	0,918
19	X4.8	0,918
20	X4.9	0,92
21	X5.1	0,932
22	X5.2	0,925

Tabel 3 menunjukkan nilai (MSA) tidak ada variabel dengan nilai MSA $>0,5$ yang berarti semua variabel dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

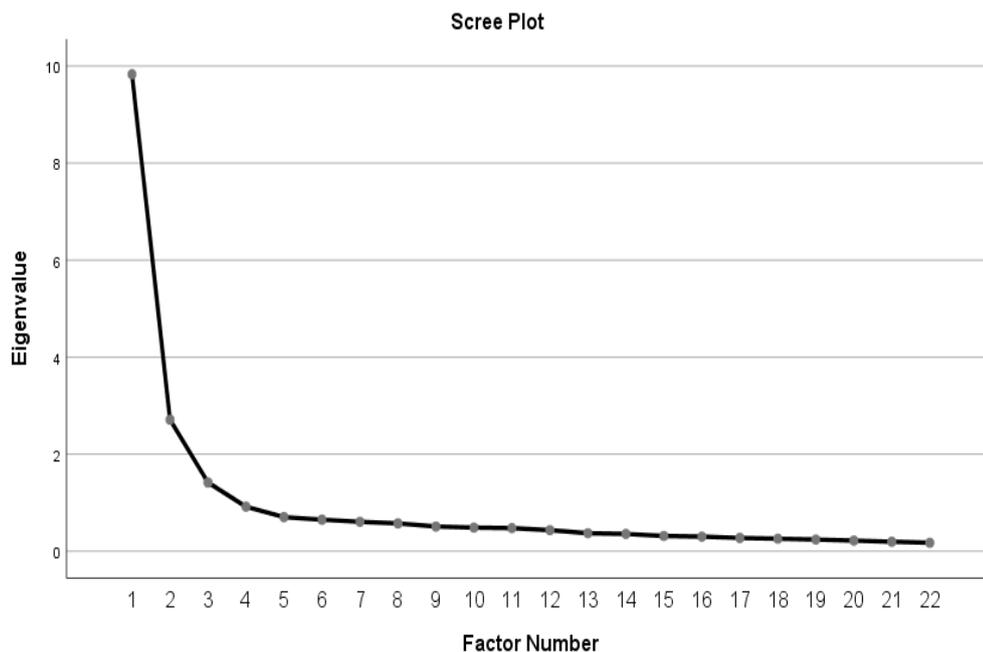
2 Ekstraksi faktor

Tujuan dari ekstraksi faktor yaitu faktor yang terbentuk dari beberapa faktor dan dikelompokkan menjadi satu faktor atau lebih. Dalam menentukan jumlah *component* dapat dilihat dari nilai *eigenvalues* dari setiap variabel. Nilai *Eigen* adalah nilai yang mewakili varian total yang dijelaskan untuk setiap faktor. Parameter yang diperiksa ditunjukkan pada Tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4 Total *variance explained*

Compon ent	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9,830	44,682	44,682	9,830	44,682	44,682	5,834	26,518	26,518
2	2,710	12,319	57,001	2,710	12,319	57,001	4,953	22,515	49,033
3	1,415	6,433	63,434	1,415	6,433	63,434	3,168	14,401	63,434
4	0,917	4,168	67,603						
5	0,702	3,192	70,795						
6	0,650	2,952	73,747						
7	0,606	2,753	76,500						
8	0,572	2,599	79,099						
9	0,508	2,310	81,409						
10	0,485	2,207	83,616						
11	0,475	2,158	85,774						
12	0,433	1,970	87,744						
13	0,371	1,686	89,429						
14	0,355	1,614	91,043						
15	0,314	1,426	92,470						
16	0,300	1,362	93,832						
17	0,273	1,242	95,074						
18	0,257	1,169	96,243						
19	0,239	1,088	97,331						
20	0,218	0,991	98,322						
21	0,195	0,885	99,208						
22	0,174	0,792	100,000						

Berdasarkan Tabel 4 dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi evaluasi kinerja jalan tol dalam persepsi pengguna dengan *eigenvalues* ≥ 1 . Ketiga faktor tersebut dapat menjelaskan semua variasi (persentase varian kumulatif) total data digunakan 63,434%. Faktor memiliki nilai eigen tertinggi sebesar 9,83 dengan persentase varian tertinggi yaitu 44,682%, sedangkan faktor 3 memiliki nilai *eigen* terendah sebesar 1,415 dengan persentase varians sebesar 6,433%. Diagram *scree plot* yaitu faktor-faktor yang terbentuk dari hasil analisis yang dapat digunakan dan memiliki nilai *eigenvalues*. Untuk cara membaca diagram *scree plot* dengan cara yaitu pada sumbu Y merupakan nilai *eigenvalues* lebih dari 1 dalam faktor terbentuk, berdasarkan gambar 2 diagram *scree plot*, dapat dilihat bahwa ada 3 titik yang mempunyai nilai *eigenvalues* yang lebih dari 1, 3 faktor tersebut adalah faktor fasilitas, faktor pelayanan, dan faktor performa lalu lintas.



Gambar 2 Scree plot

3 Rotasi faktor

Setelah faktor-faktor terbentuk yang setiap faktor terdiri dari beberapa variabel, tetapi terkadang ada sebuah variabel yang sulit untuk di tentukan akan masuk faktor yang mana, apalagi yang terbentuk hanya satu faktor saja atau bisa terjadi sebuah variabel yang di ragukan apakah layak dimasukkan ke dalam faktor yang terbentuk atau tidak karena tidak mempunyai nilai komponen matriks yang cukup nyata (selisih faktor loading nya sedikit dari faktor lainnya). Untuk itu perlu dilakukan proses rotasi (*rotation matriks*) pada faktor yang terbentuk agar posisi masing-masing variabel bisa ditetapkan dengan jelas. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja jalan Tol dalam persepsi pengguna dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini.

Tabel 5 Faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja jalan tol

Variabel	Loading Factor	Faktor	Eigenvalues	% of Variance	Cumulative %
X4.6	0,858				
X4.5	0,815				
X4.7	0,809				
X3.1	0,738				
X4.2	0,727	Faktor 1	9,830	44,682	44,682
X4.4	0,696				
X2.1	0,645				
X1.4	0,607				
X3.3	0,603				
X3.2	0,583				

X5.2	0,778				
X5.1	0,773				
X4.9	0,759				
X4.8	0,753	Faktor 2	2,710	12,319	57,001
X3.5	0,728				
X4.1	0,727				
X3.4	0,534				
X4.3	0,531				
X1.1	0,774				
X1.2	0,751	Faktor 3	1,415	6,433	63,434
X1.3	0,657				
X2.2	0,549				

Hasil pengolahan data rotasi faktor dengan program SPSS 25: digunakan metode varimax seperti pada Tabel 5. Terdapat 3 faktor yang dapat mempengaruhi penilaian kinerja jalan tol pada persepsi pengguna. Variabel yang termasuk dalam faktor juga dapat dilihat, yang memudahkan interpretasi, dengan menunjukkan nama faktor yang sesuai dengan variabel termasuk dalam faktor tersebut.

4. Interpretasi Faktor

Interpretasi faktor dapat dilakukan dengan cara mengetahui variabel-variabel yang membentuknya. Interpretasi faktor dapat dilakukan dengan mengetahui variabel-variabel yang menyusunnya. Pemberian nama terhadap ketiga faktor yang diperoleh dari hasil reduksi, dengan penamaan faktor tergaantung dari nama variabel yang membentuk kelompok dan aspek lain dalam interpretasi masing-masing analisis, sehingga penamaan tersebut benar-benar subyektif serta tidak ada aturan tetap dalam pemberian nama tersebut. Penamaan masing-masing faktor tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Faktor I (Fasilitas), Berdasarkan hasil analisis faktor penelitian ini, faktor pertama yaitu kualitas permukaan jalan tol yang halus dan tidak licin saat berkendara berpengaruh terhadap evaluasi kinerja jalan tol sebesar 44,68% menurut persepsi masyarakat pengguna dengan nilai eigen 9,83. Variabel yang termasuk dalam faktor ini adalah kualitas permukaan jalan tol yang mulus dan tidak licin saat melintas (X4.6), geometri jalan tol yang nyaman dan aman (X4.5), kondisi penerangan jalan layak untuk digunakan pada malam hari (X4.7), pelayananderek resmi selalu handal (X3.1), kesesuaian tarif dengan fasilitas yang ada (X4.2), tersedianya *rest area* dengan lengkap (X4.4), respon cepat terhadap panggilan darurat (X2.1), menyelesaikan keluhan/masalah pelanggan dengan cepat dan tepat (X1.4), tempat istirahat yang nyaman dan aman (X3.3), kondisi jalan aman dari kejahatan (X3.2).
- b. Faktor 2 (Pelayanan), Faktor kedua adalah jumlah gardu tol yang buka pada jam sibuk yang cukup memberikan nilai kinerja jalan tol di persepsi pengguna sebesar 12,32% (persentase varians) dengan eigen 2,71 saat lalu lintas ramai. Variabel yang termasuk dalam faktor ini adalah semua petugas yang bertugas di jalan tol ramah dan sopan di lingkungan tol (X5.1),

rambu-rambu operasional, yang boleh dan tidak boleh dilakukan di jalan tol dapat membantu anda dalam perjalanan (X4.9), kelengkapan sistem jalan tol sudah diperbarui (X4.8), hotline jalan tol memberikan informasi atau menjawab pertanyaan pelanggan (X3.5), penampilan petugas baik dan rapi (X4.1), pelayanan petugas jalan raya memberikan rasa aman (X3.4), lokasi strategis dan rest area yang cukup (X4.3).

- c. Faktor 3 (Performa Lalu Lintas), Faktor ketiga, kesesuaian waktu tempuh mempengaruhi evaluasi pelayanan jalan tol pada persepsi pengguna sebesar 6,43% (varian persentase) dengan nilai eigen 1,415. Variabel yang termasuk dalam faktor ini adalah kinerja lalu lintas yang lancar dan aman (X1.2), kelancaran gerbang tol masuk dan keluar (X1.3) dan petugas tol yang memberikan pelayanan transaksi yang cepat (X2.2).

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan, kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik pengguna jalan Tol Bakauheni-Terbanggi Besar didominasi oleh jenis kendaraan golongan 1 serta pengguna didominasi usia 26-35 tahun. Mayoritas tujuan perjalanan penggunaan adalah antar kota di provinsi Lampung dan menyebrang pulau jawa, dengan intensitas pemakaian 4-7 kali dalam seminggu serta mayoritas pengguna memiliki pendapatan lebih dari lima juta rupiah (Rp 5.000.000,00) dalam sebulan. Berdasarkan karakteristik responden pengguna memiliki tingkat pendidikan sarjana paling banyak.
2. Pada hasil analisis digunakan metode analisis faktor untuk faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan jalan Tol Bakauheni-Terbanggi Besar diketahui bahwa terdapat 3 faktor yang berpengaruh, yaitu faktor fasilitas, faktor pelayanan dan faktor performa arus lalu lintas. Tiga faktor dapat menjelaskan variabilitas data yang digunakan (persentasi varian kumulatif) 63,43%. Faktor pertama memiliki *eigenvalues* tertinggi 9,83 dengan *percentage of variance* juga terbesar yaitu 44,68%, faktor kedua mempunyai *eigenvalues* nya 2,71 dengan *percentage of variance* sebesar 12,32% dan faktor ketiga mempunyai *eigenvalues* terendah yaitu 1,42 dengan *percentage of variance* 6,43%.

SARAN

1. Dalam menanggapi keluhan dari pengguna jasa, ada beberapa aspek penting yang harus dilakukan oleh penyedia layanan, yaitu :
 - a. Penyedia harus empati dengan pengguna
 - b. Kecepatan respon untuk penanganan keluhan pengguna.
 - c. Untuk memecahkan permasalahan dan keluhan harus berkeadilan.
 - d. Dalam penyampaian keluhan di permudah oleh penyedia layanan
2. Saran untuk peneliti yang akan datang dengan studi kasus yang sama, penulis menyarankan agar ditambahkan variabel dan metode analisis yang beragam sehingga dapat menunjukkan hasil yang terperinci.

REFERENSI

- Iwaarden , J, T Van der wiele, L Ball, dan R Millen . 2002. “*Applying servqual to website.*” *International journal of quality & reliability management* 20.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Malhotra, N K. 2005. *Marketing research and applied oriented second edition*. New Jersey, USA: Prentice Hall.
- Satriotomo, Dicky. 2011. *Efektivitas layanan jalan tol kota semarang dalam memenuhi kebutuhan pengguna*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2017. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Usman, dan Sobari. 2013. *Aplikasi teknik multivariate*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Walpole, Ronald E. 1995. *Pengantar statistika*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.