

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Batasan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Jalan Tol	7
2.1.1 Persyaratan teknis fasilitas jalan tol.....	7
2.1.2 Klasifikasi kendaraan di jalan tol.....	8
2.2 Penelitian Komparasi	9
2.2.1 Macam-macam penelitian komparasi	9
2.3 Layanan Jalan Tol	10
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.4.1 Pengukuran kepuasan pelanggan	11
2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	12
2.4.3 Teori kepuasan dan ketidakpuasan	13
2.5 Studi Penelitian Terdahulu	13
BAB III LANDASAN TEORI	15
3.1 Standar Pelayanan Jalan Tol.....	15
3.2 Teknik Sampling	16
3.2.1 Jumlah sampling	16
3.3 Statistik Deskriptif.....	18

3.4	Metode <i>Servqual</i>	18
3.4.1	<i>Tangibles</i> (Bukti Terukur)	19
3.4.2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	19
3.4.3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	19
3.4.4	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	19
3.4.5	<i>Empathy</i> (Empati)	20
3.5	Dimensi <i>Servqual</i>	21
3.6	Metode Rata-rata Skoring Data.....	23
3.7	<i>Skala Likert</i>	23
3.8	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	23
3.8.1	<i>Importance Performance Matrix</i> (Diagram IPA)	24
3.8.2	Tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan	26
3.9	Analisis Faktor	27
3.9.1	<i>Measure of Sampling Adequacy</i> (MSA)	28
3.9.2	<i>Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) dan Barlett's Test of Sphericity</i>	28
3.9.3	Ekstraksi Faktor	28
3.9.4	Rotasi faktor.....	29
3.9.5	Intepretasi Faktor	29
BAB IV	METODE PENELITIAN	30
4.1	Lokasi Penelitian	30
4.2	Sumber Data.....	31
4.2.1	Data sekunder.....	31
4.2.2	Data primer	31
4.3	Metode Sampel dan Penentuan Jumlah Sampel.....	31
4.4	Prosedur Penelitian.....	32
4.5	Data Penelitian	33
4.6	Pengambilan Data Primer.....	34
4.7	Alat Penelitian	35
4.8	Instrumen Penelitian.....	35
4.9	Rencana Penelitian	35
4.10	Metode Analisis.....	36
BAB V	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	38
5.1	Kondisi Jalan Tol Lampung Ruas Bakauheni-Terbanggi Besar (Bakter).....	38
5.1.1	Data teknis jalan.....	38
5.1.2	Data volume lalu lintas	39
5.1.3	Bangunan fasilitas Tol	41
5.1.4	Fasilitas pelengkap jalan tol.....	43
5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	43

5.2.1 Uji validitas kuesioner pendahuluan	43
5.2.2 Uji reliabilitas kuesioner pendahuluan.....	45
5.3 Sampel Penelitian	45
5.4 Profil dan Karakteristik Responden	46
5.4.1 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendapatan dan usia	46
5.4.2 Karakteristik responden berdasarkan riwayat pendidikan dan golongan kendaraan	47
5.4.3 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi dan tujuan perjalanan	48
5.4.4 Karakteristik pengguna jalan tol	49
5.5 Pengolahan Data <i>Service Quality</i>	52
5.5.1 Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	52
5.5.2 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	52
5.5.3 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	53
5.5.4 Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	54
5.5.5 Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	55
5.5.6 Nilai gap keseluruhan	55
5.5.7 Data ranking <i>gap</i> keseluruhan	56
5.5.8 Perhitungan kualitas pelayanan	57
5.6 Analisis Faktor	58
5.6.1 Memformulasikan masalah	58
5.6.2 Pembuatan matriks korelasi	58
5.6.3 Ekstraksi faktor	60
5.6.4 Rotasi faktor	62
5.6.5 Intepretasi faktor	64
5.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	65
5.7.1 Nilai kesesuaian kinerja dan kepentingan	71
5.7.2 Nilai kesenjangan kinerja dan kepentingan	72
5.8 Pembahasan Hasil Analisis	74
5.8.1 Hasil metode <i>service quality</i>	74
5.8.2 Hasil metode analisis faktor	74
5.8.3 Hasil metode <i>importance performance analysis</i> (IPA)	75
5.9 Komparasi Penelitian	77
BAB VI REKOMENDASI TINDAK LANJUT	81
6.1 Fasilitas Jalan Tol Bakter (Bakauheni-Terbanggi Besar).....	81
6.2 Rekomendasi Layanan Jalan Tol Bakter (Bakauheni-Terbanggi Besar)	86
6.3 Perbaikan dan peningkatan.....	86
6.4 Konsistensi kinerja	88
6.5 Orientasi efektivitas dan efisiensi.....	91
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	94
7.1 Kesimpulan.....	94

7.2	Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA		96