

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan Tempat Istirahat dan Pelayanan yang terdapat di Jalan Tol yang terdiri dari lima dimensi yaitu aspek fisik, empati, jaminan, daya tanggap, dan keandalan pada kepuasan pengguna Tempat Istirahat dan Pelayanan yang terdapat di Jalan Tol dan pengaruhnya kepada loyalitas pengguna Tempat Istirahat dan Pelayanan yang terdapat di Jalan Tol. Karakteristik sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu pengguna yang pernah berkunjung dan beraktivitas di dalam Tempat Istirahat dan Pelayanan yang dikelola oleh PT Jasamarga Related Business minimal satu kali. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 250 orang. Pengumpulan sampel penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner *online* melalui berbagai media digital. Hipotesis penelitian ini diuji dengan menggunakan PLS-SEM. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel aspek fisik, empati, jaminan, daya tanggap, dan keandalan berpengaruh positif pada kepuasan pengguna TIP dan variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif pada loyalitas pengguna TIP.

**Kata Kunci** : kualitas layanan, aspek fisik, empati, jaminan, daya tanggap, keandalan, kepuasan pengguna, loyalitas pengguna

## ***ABSTRACT***

*This research aims to examine the influence of the service quality in Rest Area, consisting of five dimensions: physical aspects, empathy, assurance, responsiveness, and reliability, on user satisfaction with the Rest Area and its impact on user loyalty. The sample characteristics used in this study are users who have visited and engaged in activities in Rest Areas and Services managed by PT Jasamarga Related Business at least once. The total sample size used in this study is 250 individuals. The data collection for this research was conducted by distributing online questionnaires through various digital media. The research hypotheses were assessed using PLS-SEM. The results of this study indicate that the variables of physical aspects, empathy, assurance, responsiveness, and reliability positively influence user satisfaction at the Rest Area, and user satisfaction positively influences user loyalty at the Rest Area..*

***Keywords:*** *service quality, physical aspects, empathy, assurance, responsiveness, reliability, user satisfaction, user loyalty.*