

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DOKUMEN .....	iv
LEMBAR HAK CIPTA DAN STATUS .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
INTISARI.....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	4
1.3    Tujuan Penelitian.....	4
1.4    Batasan Masalah.....	5
1.5    Manfaat Penelitian.....	5
1.6    Keaslian Penulisan.....	6
1.7    Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1    Jalan Tol Semarang – Demak.....	10
2.2    Gerbang Tol.....	10
2.3.1. <i>E-Toll</i> Konvensional .....	11
2.3.2. <i>Single Line Free Flow</i> (SLFF) .....	13
2.3 <i>Multi Lane Free Flow</i> (MLFF).....	15
2.4    Standar Pelayanan Minimum (SPM) Jalan Tol .....	17
2.5    Penilaian Performa Gerbang Tol .....	18
2.4.1  Volume Lalu Lintas.....	18
2.4.2  Waktu Transaksi.....	19
2.4.3  Jumlah Antrean .....	19
2.4.4 <i>Cost Benefit Analysis</i> (CBA).....	20

2.4.5	<i>Revenue</i> (Pendapatan) .....	22
2.4.6	Biaya Operasional ( <i>Operational Cost</i> ).....	22
2.4.7	Tingkat Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ).....	23
2.4.7.1	<i>Customer Satisfaction Score</i> (CSAT).....	24
2.4.8	Efisiensi Sistem ( <i>System Efficiency</i> ).....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Lokasi Penelitian .....	26
3.2	Alat Penelitian .....	26
3.3	Pengumpulan Data.....	28
3.4	Rencana Analisis Data dan Pembahasan .....	30
3.4.1	Analisis Waktu Kendaraan saat Melewati <i>Gate Tol</i> .....	30
3.4.2	Analisis Jumlah Antrean .....	31
3.4.3	Analisis Tingkat Kepuasan ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	31
3.4.4	Analisis <i>Cost Benefit Analysis (CBA)</i> .....	31
3.5	Bagan Alir Penelitian.....	31
3.6	Profil Perusahaan.....	33
3.6.1	PT Pembangunan Perumahan Semarang – Demak (PT PPSD) .....	33
3.6.2	Visi dan Misi PT PP Semarang Demak .....	34
3.6.3	Struktur Organisasi PT PP Semarang Demak .....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		35
4.1	Penyajian Data.....	35
4.1.1	Data Teknis .....	35
4.1.2	Data Volume Lalu Lintas .....	36
4.1.3	Tarif Tol .....	39
4.2	Analisis Waktu Transaksi.....	41
4.2.1	Standar Pelayanan Minimal .....	42
4.2.2	Waktu Transaksi sistem SLFF ( <i>Single Line Free Flow</i> ).....	43
4.2.4	Analisis Perbandingan Waktu Transaksi.....	52
4.3	Analisis Jumlah Antrean.....	53
4.3.1	Standar Pelayanan Minimal .....	53
4.3.2	Waktu Kendaraan Melewati Sistem.....	54
4.3.3	Volume Lalu Lintas.....	62
4.3.4	Analisis Jumlah Antrean Sistem <i>Single Line Free Flow</i> .....	64
4.3.4.1	Jumlah Antrean Arah Demak .....	64

4.3.4.2	Jumlah Antrean Arah Demak (Volume Lalu Lintas Harian Tertinggi).....	67
4.3.4.3	Jumlah Antrean Arah Semarang.....	69
4.3.4.4	Jumlah Antrean Arah Semarang (Volume Lalu Lintas Harian Tertinggi).....	72
4.3.5	Analisis Jumlah Antrean Sistem <i>E-Toll</i> Konvensional.....	75
4.3.5.1	Jumlah Antrean Arah Demak.....	75
4.3.5.2	Jumlah Antrean Arah Demak (Volume Lalu Lintas Harian Tertinggi).....	77
4.3.5.3	Jumlah Antrean Arah Semarang.....	80
4.3.5.4	Jumlah Antrean Arah Semarang (Volume Lalu Lintas Harian Tertinggi).....	82
4.3.6	Analisis Perbandingan Jumlah Antrean.....	85
4.4.1	Uji Kecukupan Data Pengguna <i>E-Toll</i> Konvensional.....	87
4.4.2	Kuisisioner.....	88
4.4.3	Uji Validitas pengguna <i>E-Toll</i> Konvensional.....	89
4.4.4	Uji Realibilitas Pengguna <i>E-Toll</i> Konvensional.....	91
4.4.5	Analisis <i>Customer Satisfaction Score</i> (CSAT) Pengguna <i>E-Toll</i> Konvensional.....	92
4.4.6	Uji Validitas pengguna <i>Single Line Free Flow</i> .....	97
4.4.7	Uji Realibilitas Pengguna <i>Single Line Free Flow</i> .....	98
4.4.8	Analisis <i>Customer Satisfaction Score</i> (CSAT) Pengguna <i>Single Line Free Flow</i> .....	100
4.4.9	Analisis Perbandingan <i>Customer Satisfaction Score</i> (CSAT).....	103
4.5	Analisis <i>Cost Benefit Analysis</i> (CBA).....	105
4.5.1	Data Volume Lalu Lintas (VLL).....	105
4.5.2	Data Pendapatan.....	106
4.5.3	<i>Cost Benefit Ratio</i> untuk <i>Single Line Free Flow</i> .....	107
4.6	Analisis Perbandingan.....	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		116
5.1	Kesimpulan.....	116
5.2	Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....		119
LAMPIRAN.....		120