

## INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pandangan dan harapan Pejalan Kaki serta mengevaluasi fasilitas tunnel penyeberangan yang menjadi jalur penghubung bagi pejalan kaki antara Terminal Intermoda Joyoboyo dan Kebun Binatang Surabaya terkait Tingkat keselamatan dan kenyamanan pejalan kaki di fasilitas tersebut. Tunnel ini direncanakan untuk mempermudah akses dan meningkatkan keamanan bagi pejalan kaki di kawasan yang sibuk dan kecepatan tinggi kendaraan bermotor di Lokasi tersebut, mengingat tingginya volume pejalan kaki dan kendaraan di sekitar terminal serta kebun Binatang.

Penelitian ini merupakan penelitian analisis statistik deskriptif menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) dengan menggunakan 4 variabel terikat yaitu keselamatan dan keamanan, kenyamanan, kebersihan serta kemudahan yang diambil dari beberapa referensi acuan terkait beserta indikator parameter untuk penilaian tingkat efektifitasnya. Metode pengumpulan data yang diterapkan meliputi wawancara kepada 100 pejalan kaki yang menggunakan tunnel penyeberangan dihitung menggunakan rumus slovin dengan tingkat *margin of error* yang dapat ditoleransi yaitu 10% dan metode Fraenkel & Wallen. Kuantifikasi penilaian untuk indikator tingkat kepuasan pejalan kaki menggunakan skala likert dimana angka 1 menunjukkan nilai terendah dan angka 5 menunjukkan nilai tertinggi.

Berdasarkan hasil analisis data, sebesar 44% pejalan kaki memiliki pekerjaan sebagai Wiraswasta, berjenis kelamin laki-laki sebanyak 67% dan 65% pejalan kaki berusia 19-41 tahun. Lalu, Tingkat Indeks kepuasan pengguna sebesar 88,23%, sangat puas terhadap pembangunan Tunnel Penyeberangan Joyoboyo di Surabaya. Faktor utama yang menjadi perhatian dan perlu ditingkatkan yaitu Fasilitas untuk evakuasi ketika terjadi situasi darurat dan Kemudahan bagi lansia dan penyandang disabilitas yang belum memenuhi harapan dari pengguna. Ketersediaan tempat duduk untuk beristirahat menjadi aspek yang menunjukkan tingkat kepentingan dan kepuasan yang terendah.

**Kata kunci:** Persepsi, Pengaruh Pembangunan, Tunnel Joyoboyo, Penyeberangan Pejalan Kaki, Kenyamanan Pejalan Kaki, Keselamatan Pejalan Kaki, Metode IPA (*Importance Performance Analysis*), CSI (*Customer Satisfaction Indeks*).

## ***ABSTRACT***

The aim of this study is to identify the views and expectations of Pedestrians and evaluate the pedestrian crossing tunnel facility connecting the Joyoboyo Intermodal Terminal and the Surabaya Zoo related to the level of pedestrian safety and comfort in the facility. This tunnel is planned to facilitate access and improve safety for pedestrians in busy areas and high-speed motorized vehicles at the location, considering the high volume of pedestrians and vehicles around the terminal and the zoo.

This study is a descriptive statistical analysis study using the IPA (Importance Performance Analysis) and CSI (Customer Satisfaction Index) methods using 4 commitment variables, namely safety and security, comfort, cleanliness and convenience taken from several related references along with parameter indicators for assessing the level of effectiveness. The data collection methods applied include interviews with 100 pedestrians who use the pedestrian tunnel calculated using the slovin formula with a tolerable margin of error of 10% and the Fraenkel & Wallen method. Quantification of the assessment for the pedestrian satisfaction level indicator uses a Likert scale where the number 1 indicates the lowest value and the number 5 indicates the highest value.

Based on the results of data analysis, 44% of pedestrians have jobs as Entrepreneurs, 67% are male and 65% of pedestrians are aged 19-41 years. Then, the User Satisfaction Index Level is 88,23%, very satisfied with the construction of the Joyoboyo Crossing Tunnel in Surabaya. The main factors that are of concern and need to be improved are Facilities for evacuation in emergency situations and Convenience for the elderly and people with disabilities that have not met the expectations of users. The availability of seats to rest is an aspect that has the lowest level of importance and satisfaction.

**Keywords:** Perception, Influence of Development, Joyoboyo Tunnel, Pedestrian Crossing, Pedestrian Comfort, Pedestrian Safety, IPA (Importance Performance Analysis) Method, CSI (Customer Satisfaction Index).