

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Lingkup Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 <i>Rest Area</i> Jalan Tol	11
2.1.2 Kinerja Finansial	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.4 <i>Ordinal Logistic Regression</i>	20
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Instrumen Penelitian	28
3.2.1 Populasi.....	29
3.2.2 Sampel dan Teknik Sampling	29
3.2.3 Laporan Keuangan Perusahaan.....	30
3.2.4 Data Volume Kendaraan dan Luas Area Komersial.....	31
3.2.5 Kuesioner Pengguna <i>Rest Area</i>	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3.1 Dokumentasi	33
3.3.2 Observasi Lapangan.....	33
3.3.3 Survei Kuesioner.....	34
3.4 Metoda Analisis Data.....	35
3.4.1 Analisis Profitabilitas.....	35
3.4.2 Analisis Penilaian Pengelolaan <i>Rest Area</i>	37



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	40
4.1.1 Jenis Kelamin.....	40
4.1.2 Usia Responden	41
4.1.3 Status Pernikahan.....	42
4.1.4 Pendidikan Terakhir.....	43
4.1.5 Pekerjaan Responden	43
4.1.6 Jumlah Anggota Keluarga.....	44
4.1.7 Domisili Responden.....	45
4.1.8 Maksud Perjalanan.....	46
4.1.9 Posisi dalam Kendaraan	47
4.1.10 Jenis Kendaraan yang Digunakan.....	48
4.1.11 Jumlah Orang dalam Perjalanan	49
4.2 Penggunaan <i>Rest Area</i>	49
4.2.1 Frekuensi Penggunaan <i>Rest Area</i>	50
4.2.2 Durasi Penggunaan <i>Rest Area</i>	51
4.2.3 Maksud Penggunaan <i>Rest Area</i>	52
4.3 Analisis Penilaian Pengelolaan <i>Rest Area</i>	53
4.3.1 Hasil Survei Kepuasan <i>Rest Area</i>	53
4.3.2 Rencana Program Peningkatan Layanan <i>Rest Area</i>	57
4.3.3 Analisis <i>Ordinal Logistic Regression</i>	63
4.4 Analisis Profitabilitas.....	76
4.4.1 Perkembangan <i>Margin Revenue (MR)</i>	77
4.4.2 <i>Contribution Margin</i> dan Efisiensi Operasional.....	78
4.4.3 Analisis <i>Unit Revenue Metrics (Rp/veh & Rp/m²)</i>	79
BAB V SIMPULAN	82
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Klasifikasi TIP Antar Kota	12
Tabel 2. 2 SPM TIP Antar Kota (Kementerian PUPR, 2021)	13
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3. 2 Distribusi Sampel Responden Penelitian	30
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	32
Tabel 4. 1 Pekerjaan Responden	44
Tabel 4. 2 Tingkat Kepuasan Pengguna Rest Area 88A.....	53
Tabel 4. 3 Tingkat Kepuasan Pengguna Rest Area 88B.....	53
Tabel 4. 4 Kategori Aspirasi Peningkatan Kualitas Layanan <i>Rest Area</i> 88A.....	57
Tabel 4. 5 Program Peningkatan Layanan <i>Rest Area</i> 88A.....	61
Tabel 4. 6 Model Fitting	65
Tabel 4. 7 Goodness-of-Fit	65
Tabel 4. 8 Hasil Analisis OLR terhadap Sociodemografi.....	66
Tabel 4. 9 Hasil Analisis OLR terhadap Karakteristik Perjalanan	68
Tabel 4. 10 Hasil OLR terhadap Kualitas Pelayanan	71
Tabel 4. 11 Pengaruh Tingkat Kepentingan Fasilitas dan Kebutuhan Digital.....	76
Tabel 4. 12 Margin Revenue Rest area 88A dan 88B.....	78
Tabel 4. 13 Contribution Margin Rest Area	79
Tabel 4. 14 Revenue per Vehicle	81
Tabel 4. 15 Revenue per Square Meter.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rest Area 88A	4
Gambar 1. 2 Rest Area 88B	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	25
Gambar 3. 1 <i>Flowchart</i> Penelitian 88B	28
Gambar 4. 1 Distribusi Pengguna <i>Rest Area</i> 88A dan 88B	40
Gambar 4. 2 Distribusi Jenis Kelamin Responden	41
Gambar 4. 3 Distribusi Profil Usia Responden.....	42
Gambar 4. 4 Distribusi Profil Status Pernikahan Responden	42
Gambar 4. 5 Distribusi Profil Pendidikan Terakhir Responden	43
Gambar 4. 6 Distribusi Profil Jumlah Anggota Keluarga Responden	45
Gambar 4. 7 Distribusi Domisili Responden	46
Gambar 4. 8 Distribusi Maksud Perjalanan Responden	47
Gambar 4. 9 Distribusi Posisi dalam Kendaraan Responden	48
Gambar 4. 10 Distribusi Jumlah Orang dalam Perjalanan.....	49
Gambar 4. 11 Distribusi Frekuensi Penggunaan <i>Rest area</i>	50
Gambar 4. 12 Distribusi Penggunaan <i>Rest area</i>	51
Gambar 4. 13 Distribusi Maksud Penggunaan <i>Rest Area</i>	52
Gambar 4.14 Contoh Desain renovasi <i>Rest Area</i> 88A/B	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Survey	91
Lampiran 2 Dokumentasi Survey	977
Lampiran 3 Data Responden.....	988
Lampiran 4 Data Ordinal Logistic Regression	1100
Lampiran 5 Data Laporan Keuangan	1133
Lampiran 6 Data Program Peningkatan Layanan Rest Area	1200