

## Analisis kualitas kepuasan pengguna jalan tol = Service quality of toll roads analysis in Indonesia

Muhammad Ismail Hafidz Sadjidullah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20444252&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

**ABSTRAK**  
Ruas jalan tol sebagai jalur yang dapat menghubungkan transportasi darat yang diklaim bebas hambatan membutuhkan sebuah parameter kualitas pelayanan yang dapat terukur yang mengikuti standar yang dikeluarkan oleh pemerintah melalui Permen PU No. 392 Tahun 2005, Pemerintah mengeluarkan Standar Pelayanan Minimal SPM yang secara umum menjelaskan parameter mengenai kondisi pelayanan minimum ruas jalan tol yang meliputi kondisi jalan, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan, dan unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan. Pada penelitian ini, dari keenam parameter tersebut akan diuraikan menjadi 33 parameter lainnya yang dimasukkan ke dalam desain kuisisioner yang disusun oleh Badan Pengawas Jalan Tol BPJT. Dengan menggunakan data yang didapat dari kuisisioner yang telah disebar, dilakukan analisis terhadap hasil kuisisioner menggunakan Structural Equation Models SEM dengan pendekatan Partial Least Square PLS yang menghasilkan nilai koefisien yang menyatakan pengaruh dari masing-masing variabel terhadap kepuasan dan harapan dari 11 sampel ruas jalan tol yang ada di Indonesia.

**ABSTRACT**  
Toll roads as a pathway to facilitate land transportation which claimed by the freeway requires a service quality parameter that can be measured by following the standards issued from the government Through Permen PU No. 392 In 2005, the Government issued a Standar Pelayanan Minimal SPM, which generally describes the parameters on the condition of minimum service toll roads include road conditions, travel speed average mobility, accessibility, safety, the unit rescue, and rest area. In this study, the six parameters will be broken down into 33 other parameters which are incorporated into a questionnaire prepared by the Toll Road Regulatory Agency BPJT. Following the questionnaire that has been deployed on the toll roads and questionnaire analysis results using Structural Equation Models SEM which use the model of Partial Least Squares PLS obtained in the form of values coefficient of importance of toll roads satisfaction and expectation in 11 samples of toll roads in Indonesia.