

**ANALISIS KELAYAKAN FASILITAS DAN TINGKAT KEPUASAN  
PENGGUNA *REST AREA* TOL SIGLI – BANDA ACEH**

**TUGAS AKHIR**

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat  
yang Diperlukan untuk Memperoleh  
Ijazah Sarjana Teknik

Oleh:

**YAUMI ZUQNINA**  
**NIM: 2103120010**



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH  
BATOH - BANDA ACEH  
2025**

## LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS

Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kelayakan Fasilitas dan Tingkat Kepuasan Pengguna *Rest Area* Jalan Tol Sigli - Banda Aceh”, disusun oleh:

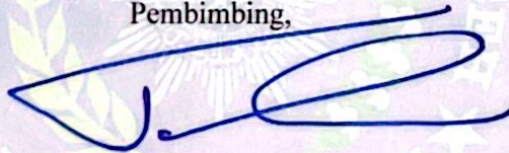
Nama Mahasiswa : Yaumi Zuqina  
NIM : 2103120010  
Program Studi : Teknik Sipil

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat yang diperlukan guna memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Aceh, telah lulus pada tanggal 02 Agustus 2025.

Banda Aceh, 02 Agustus 2025

Disetujui Oleh,

Pembimbing,



Dr. Ir. Tamalkhani, ST, M.Eng. Sc, IPM, ASEAN Eng

NIDN. 1327108201

Menyetujui/Mengesahkan,

Ketua  
Program Studi Teknik Sipil



Ir. Maimunah, ST, M.Eng, IPM,  
ASEAN Eng

NIK. 19790420 200405 2 001

Dekan Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Aceh



Prof. Dr. Ir. Hafnidar A. Rani, ST, MM,  
IPU, ASEAN Eng, ACPE, APEC Eng

NIK. 19700314 200004 2 001

## LEMBAR PENGESAHAN PROGRAM STUDI

“Analisis Kelayakan Fasilitas dan Tingkat Kepuasan Pengguna Rest Area Tol  
Sigli – Banda Aceh”

Disusun oleh

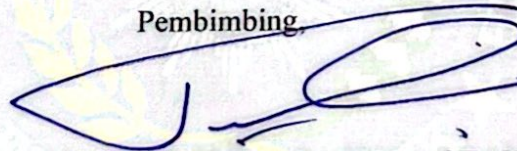
Nama Mahasiswa : Yaumi Zuqnina  
NIM : 2103120010  
Program Studi : Teknik Sipil

Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Strata-1 (S-1) di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Aceh.

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji untuk disahkan.


Banda Aceh, 02 Agustus 2025

Pembimbing,




Dr. Ir. Tamalkhani, ST, M.Eng.Sc, IPM, ASEAN Eng  
NIDN. 1327108201

Penguji I,





Firmansyah, ST, MS, Ph.D, IPM,  
ASEAN Eng  
NIDN. 1328038202

Penguji II,



Prof. Dr. Ir. Hafnidar A. Rani, ST, MM,  
IPU, ASEAN Eng, ACPE, APEC Eng  
NIDN. 0104037002

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Teknik Sipil



Ir. Maimunah, ST, M.Eng, IPM, ASEAN Eng  
NIK. 19790420 200405 2 001

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yaumi Zuqnina

NIM : 2103120010

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Di dalam tugas akhir saya tidak terdapat bagian atau satu kesatuan yang utuh dari tugas akhir/skripsi, tesis, disertasi, buku, atau bentuk lain yang saya kutip dari karya orang lain tanpa saya sebutkan sumbernya yang dapat dipandang sebagai tindakan penjiplakan.
2. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat reproduksi karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain yang dijadikan seolah - olah karya asli saya sendiri.
3. Apabila ternyata terdapat dalam tugas akhir saya bagian – bagian yang memenuhi unsur penjiplakan, maka saya menyatakan kesediaan untuk dibatalkan sebagian atau seluruhnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 02 Agustus 2025

Saya yang membuat pernyataan,



Yaumi Zuqnina  
NIM:2103120010

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya sehingga penulisan tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Tugas akhir ini berjudul “Analisis Kelayakan Fasilitas dan Tingkat Kepuasan Pengguna *Rest Area* Tol Sigli-Banda Aceh” ditulis dalam rangka melengkapi dan memenuhi salah satu syarat yang diperlukan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Teknik Sipil pada Universitas Muhammadiyah Aceh.

Dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan tugas akhir ini, penulis telah banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak terutama pembimbing. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada Bapak Dr. Ir. Tamalkhani, ST, M.Eng.Sc, IPM ASEAN Eng sebagai pembimbing yang telah memberikan arahan, saran dan petunjuk serta memberikan waktu luang kepada penulis.

Selanjutnya, pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Aceh Prof. Dr. Ir. Hafnidar A. Rani, ST, MM, IPU, ASEAN Eng, ACPE, APEC Eng.
2. Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Aceh Ibu Ir. Maimunah, ST., M.Eng., IPM, ASEAN Eng dan Sekretaris Program Studi Teknik Sipil Ibu Cut Nawalul Azka, S.ST., MT, IPP.
3. Bapak Firmansyah, ST, MS, Ph, D, IPM, ASEAN Eng. selaku penguji I dan Ibu Prof. Dr. Ir. Hafnidar A. Rani, ST, MM, IPU, ASEAN Eng, ACPE, APEC Eng. selaku penguji II yang telah memberi banyak masukan dan saran untuk perbaikan tulisan tugas akhir ini.
4. Tenaga pengajar pada Program Studi Teknik Sipil/Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Aceh.

5. Terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Zainuddin dan Ibu Fatimah Artisya, atas doa, kasih sayang, serta pengorbanan yang tiada henti hingga penulis dapat menempuh pendidikan sampai tahap ini.
6. Kepada adik-adikku tersayang, Xori Zuqnira dan Wilda Zuqfaizin, serta seluruh keluarga besar, terima kasih atas semangat, doa, dan dukungan yang selalu menguatkan.
7. Terima kasih kepada sahabat-sahabat tercinta: Cut Adinda Afra Faradisa, Riska Amalia, Cut Sarah Moulida, Afri Janni Sastra, Ulma Rizal, M. Sidhiqi, dan Fajar Ilham atas kebersamaan, dukungan, serta tawa yang selalu mewarnai perjalanan ini. Secara khusus, terima kasih mendalam kepada Nakiatul Miska dan Khalishah Hasna Siahaan, yang selalu setia mendampingi, memberi semangat tanpa henti, dan menjadi tempat berbagi dalam suka maupun duka.
8. Kepada teman-teman Mozart: Farhan, Fauzul, Afkar, Raja, dan lainnya, terima kasih atas semangat dan keceriaan yang selalu hadir di tengah proses ini.
9. Terima kasih kepada teman masa kecil (Nadia Widiana, Martina, Malika Suci, Syarifah Akrimna, Putri Maulidia T, Fitri Yuliana) serta teman SMK (Ainul Safitri, Nana Carlina, dan Putri Nabila) yang telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis dan selalu memberikan dukungan yang berarti.

Penulis menyadari bahwa hal – hal yang telah penulis tuliskan dalam skripsi tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritikan dan saran yang bersifat membangun dan bermanfaat untuk kesempurnaan penulisan tugas akhir ini.

Akhirnya kepada Allah SWT jugalah kita berserah diri, karena tiada satupun dapat terjadi jika tidak atas kehendak-Nya dan berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca, Amiiin Yarabbal'alam.

Banda Aceh, 02 Agustus 2025  
Penulis,



**Yaumi Zuqnina**  
NIM: 2103120010

# ANALISIS KELAYAKAN DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *REST AREA* JALAN TOL SIGLI – BANDA ACEH

Oleh:

Yaumi Zuqna  
2103120010

Pembimbing:

Dr. Ir. Tamalkhani, ST., M.Eng. Sc, IPM, ASEAN Eng

## ABSTRAK

Jalan tol merupakan infrastruktur transportasi yang dirancang untuk mempercepat waktu tempuh dan mempersingkat jarak perjalanan. Salah satu komponen penting dalam pelayanan jalan tol adalah ketersediaan Tempat Istirahat dan Pelayanan (*rest area*) yang berfungsi memberikan kenyamanan bagi pengemudi, penumpang, maupun kendaraannya. Permasalahan penelitian ini adalah bagaimana tingkat kelayakan, kelayakan, serta kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang tersedia di *Rest Area* Jalan Tol Sigli – Banda Aceh (Sibanceh). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana *Rest Area* Km 37b pada Jalan Tol Sibanceh telah memenuhi standar kelayakan, kelayakan, serta memberikan tingkat kepuasan yang optimal bagi pengguna. Penelitian ini menggunakan data primer berupa observasi lapangan dan penyebaran kuesioner, serta data sekunder berupa peta dan dokumen teknis. Teknik pengambilan sampel menggunakan *snowball sampling* dengan jumlah responden sebanyak 33 orang yang pernah menggunakan *Rest Area* Km 37b. Variabel penelitian mengacu pada lima dimensi *Service Quality* (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) yang dituangkan dalam bentuk indikator kuesioner. Metode analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, serta *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan bantuan perangkat lunak SPSS v27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kelayakan *Rest Area* Km 37b mencapai 70% (cukup layak), tingkat pelayanan mencapai 75% (cukup layan), dan tingkat kepuasan pengguna sebesar 84% (sangat puas). Meskipun adanya keterbatasan pengguna tetap merasa sangat terbantu dengan adanya fasilitas dasar seperti mushola, toilet, SPBU modular, dan area komersial. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa *Rest Area* Km 37b telah cukup memenuhi standar kelayakan dan pelayanan, serta mampu memberikan tingkat kepuasan tinggi kepada pengguna. Namun, untuk mencapai kategori sangat layak dan sangat layan, diperlukan peningkatan fasilitas pendukung terutama pada area parkir, toilet, penerangan, dan petugas informasi. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan studi terdahulu yang menunjukkan bahwa meskipun fasilitas belum sepenuhnya lengkap, kepuasan pengguna tetap dapat tercapai apabila layanan dasar tersedia dan berfungsi dengan baik.

**Kata Kunci:** jalan tol, *rest area*, kelayakan, pelayanan, kepuasan pengguna, csi, sibanceh

## ANALYSIS OF THE FEASIBILITY AND LEVEL OF USER SATISFACTION OF THE SIGLI – BANDA ACEH TOLL ROAD *REST AREA*

Written by:  
Yaumi Zuqnina  
2103120010

Supervisor:  
Dr. Ir. Tamalkhani, ST., M.Eng. Sc, IPM, ASEAN Eng



### ABSTRACT

Toll roads are transportation infrastructure designed to speed up travel time and shorten travel distances. One important component in toll road services is the rest and service area (*rest area*) which functions to provide comfort for drivers, passengers, and their vehicles. The problem of this research is how the level of feasibility, service, and user satisfaction with the facilities available at the Sigli–Banda Aceh (Sibanceh) Toll Road *Rest Area*. This study aims to analyze the extent to which the Km 37b *Rest Area* has met the standards of feasibility, service, and is able to provide optimal satisfaction for toll road users. The research method uses primary data obtained through field observations and distribution of questionnaires to *rest area* users, while secondary data in the form of maps and supporting technical documents. The sampling technique uses *snowball sampling* with a total of 33 respondents who have stopped at the Km 37b *Rest Area*. The research variables refer to the five dimensions of *Service Quality (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy)* as outlined in the questionnaire indicators. Data analysis included validity testing, reliability testing, descriptive analysis, and Customer Satisfaction Index (CSI) measurements using SPSS v27 software. In assessing feasibility and service, this study was guided by Minister of Public Works and Public Housing Regulation Number 10/PRT/M/2021 concerning Rest Areas and Services on Toll Roads and the Guidelines for Minimum Service Standards for Toll Roads (2014). The results showed that the feasibility level of Rest Area Km 37b reached 70% (fairly adequate), the service level reached 75% (adequately serviceable), and the user satisfaction level was 84% (very satisfied). High user satisfaction was influenced by the availability of clean, comfortable, and easily accessible basic facilities, and because this rest area was the first of its kind in Aceh, providing a new experience for toll road users. Overall, *Rest Area* Km 37b has adequately met feasibility and service standards, but still requires improvements in supporting facilities such as parking, restrooms, lighting, and information officers to achieve the very adequate and very serviceable categories.

**Keywords:** toll road, *rest area*, feasibility, service, user satisfaction, CSI, Sibanceh

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PROGRAM STUDI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN A.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>4</b>
2.1 Definisi Jalan Tol .....	4
2.2 Tempat Istirahat dan Pelayanan ( <i>Rest area</i> ).....	4
2.2.1 Fungsi <i>Rest area</i> .....	5
2.2.2 Klasifikasi Tipe <i>Rest area</i> .....	5
2.3 Definisi Kelayakan.....	6
2.3.1 Standar Kelayakan .....	6
2.4 Definisi Kelayakan.....	9
2.4.2 Standar Kelayakan .....	10
2.5 Kategori Penilaian Kelayakan dan Kelayakan.....	11
2.6 Observasi.....	11
2.7 Kuesioner .....	12
2.7.1 Populasi Data dan Sampel .....	12
2.7.2 Teknik Sampling .....	12
2.7.3 Skala Likert.....	14
2.7.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	14
2.8 Analisis Deskriptif .....	16
2.9 Metode Indeks Kepuasan pelanggan ( <i>CSI</i> ).....	16
2.10 Penelitian Terdahulu .....	18

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Lokasi dan Objek Penelitian .....	21
3.2 Pengumpulan Data .....	21
3.2.1 Data Primer .....	22
3.2.2 Data Sekunder .....	22
3.3 Alur Penelitian .....	22
3.4 Populasi dan sampel.....	23
3.5 Variabel Penelitian .....	24
3.6 Pengolahan dan Analisis Data.....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
4.1 Analisis Kelayakan dan Kelayanan.....	27
4.1.1 Analisis Kelayakan .....	28
4.1.2 Analisis Kelayanan .....	29
4.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	30
4.2.1 Karakteristik Responden.....	31
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	35
4.2.3 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) .....	38
4.3 Analisis Deskriptif .....	40
4.4 Pembahasan.....	43
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>45</b>
5.1. Kesimpulan .....	45
5.2. Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>47</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan .....	33
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pengguna Tol .....	34



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kategori Penilaian Kelayakan dan Kelayanan .....	11
Tabel 2.2 Keterangan Nilai Pada Kuesioner .....	14
Tabel 2.3 Nilai Cronbach Alpha dan Tingkat Konsistensi .....	15
Tabel 2.4 Kriteria Indeks Kepuasan .....	18
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Kepuasan Pengguna Fasilitas .....	24
Tabel 4.1 Penilaian Kelayakan <i>Rest Area</i> Km 37b .....	28
Tabel 4.2 Penilaian Kelayanan <i>Rest Area</i> Km 37b .....	30
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pada Indikator T.Kinerja dan T. Kepentingan.....	35
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan .....	37
Tabel 4.5 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan metode CSI .....	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Tingkat Kinerja.....	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif Tingkat Kepentingan .....	41



## DAFTAR LAMPIRAN A

Gambar A.3.1 Bagan Alir Penelitian.....	49
Gambar A.3.2 Peta Provinsi Aceh.....	51
Gambar A.3.3 Peta Kabupaten Aceh Besar.....	52
Gambar A.3.4 Peta Lokasi Penelitian .....	52
Gambar A.3.5 Peta Ruas Konstruksi dan Operasi.....	53
Gambar A.3.6 Master Plane <i>Rest Area</i> Sisi Utara & Selatan.....	54
Gambar A.3.7 Segmen <i>Rigid Ramp On/Off Rest Area</i> Sisi Utara.....	55
Gambar A.3.8 Denah Masjid Site Utara.....	57
Gambar A.3.9 Denah Resto Blok A <i>Rest Area</i> S3 Site Utara .....	58
Gambar A.3.10 Denah & Tampak UKM Minimarket Block C <i>Rest Area</i> Site S3 Utara.....	59
Gambar A.3.11 Site Plane Bangunan Kantor Pengelola dan Klinik <i>Rest Area</i> S3 Utara.....	60
Gambar A.3.12 Site Plane, Denah dan Tampak Pos Jaga <i>Rest Area</i> 3 Sisi Utara.	61
Gambar A.3.13 Denah Tps <i>Rest Area</i> S3 Utara. ....	62
Gambar A.4.1 Area Parkir Gol I <i>Rest Area</i> Km 37b.....	63
Gambar A.4.2 Area Parkir Kendaraan Golongan II/III/IV/V.....	63
Gambar A.4.3 Toilet Disabilitas Pada <i>Rest Area</i> Km 37b.....	64
Gambar A.4.4 Fasilitas Toilet pada <i>Rest Area</i> Km 37b.....	64
Gambar A.4.5 Masjid <i>Rest Area</i> Km 37b.....	65
Gambar A.4.6 Fasilitas SPBU Modular Km 37b .....	65
Gambar A.4.7 Fasilitas UKM/Resto/Mini Market Blok C Km 37b .....	66
Gambar A.4.8 Fasilitas Mini Market/UKM Blok A Km 37b.....	66
Gambar A.4.9 Bengkel <i>Rest Area</i> Km 37b .....	67
Gambar A.4.10 Klinik <i>Rest Area</i> Km 37b .....	67
Gambar A.4.11 Kantor Pengelola <i>Rest Area</i> Km 37b.....	68
Gambar A.4.12 Kantor Pengelola <i>Rest Area</i> Km 37b.....	68
Gambar A.4.13 Tempat Pembuangan Sampah <i>Rest Area</i> Km 37b .....	69
Gambar A.4.14 Jalur Ramp On/Off <i>Rest Area</i> Km 37b.....	69

Gambar A.4.15 Pengukuran Bahu Jalan Ramp On/Off *Rest Area* Km 37b.....70  
Gambar A.4.16 Mencatat Hasil Observasi di Rest Area Km 37b .....70  
Gambar A.4.17 Dokumentasi Bersama Pendamping Lapangan .....71



## DAFTAR LAMPIRAN B

Tabel B.3.1 Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol.....	72
Tabel B.3.2 Distribusi r .....	73
Tabel B.4.1 Analisis Kelayakan <i>Rest Area</i> Km 37b .....	75
Tabel B.4.2 Analisis Kelayakan <i>Rest Area</i> Km 37b.....	77
Tabel B.4.3 Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	79
Tabel B.4.4 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	81
Tabel B.4.5 Uji Reliabilitas Rata – Rata Tingkat Kinerja.....	81
Tabel B.4.6 Uji Validitas Tingkat Kepentingan .....	82
Tabel B.4.7 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	84
Tabel B.4.8 Uji Reliabilitas Rata – Rata Tingkat Kepentingan.....	84
Tabel B.4.9 Analisis Deskriptif Tingkat Kinerja.....	85
Tabel B.4.10 Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan .....	86
Tabel B.4.11 Perhitungan Kelandaian Ramp On/Off STA 0 + 000 – 0 + 065 .....	87
Tabel B.4.12 Perhitungan Kelandaian Ramp On/Off STA 0 + 975 – 1 + 026 .....	87
Tabel B.4.13 Kuesioner.....	88
Tabel B.4.14 Hasil Rekapitulasi Tabulasi Data Kuesioner Tingkat Kinerja .....	90
Tabel B.4.14 Hasil Rekapitulasi Tabulasi Data Kuesioner Tingkat Kepentingan..	91

## DAFTAR LAMPIRAN C

Lampiran C1 Data Observasi <i>Rest Area</i> Km 37b.....	92
Lampiran C2 Perhitungan <i>Costumer Satisfaction</i> Index (CSI).....	95



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Jalan tol merupakan alternatif bagi pengendara untuk dapat mempersingkat jarak dan waktu tempuh, sehingga pengguna jalan ini mengharuskan membayar sesuai dengan jumlah tarif yang ada. Tarif yang digunakan jalan tol ini ditentukan bervariasi tergantung pada jenis kendaraan yang digunakan. Hal ini disesuaikan dengan pengertian jalan tol itu sendiri menurut PP No. 15 Tahun, 2005, tentang jalan tol, dijelaskan bahwa definisi jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar. Besarnya tarif tol berbeda untuk setiap golongan kendaraan dan ketentuan tersebut telah ditetapkan berdasarkan keputusan presiden.

Tempat Istirahat dan Pelayanan atau *rest area* adalah suatu tempat istirahat yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas umum bagi Pengguna Jalan Tol, sehingga baik bagi pengemudi, penumpang, maupun kendaraannya dapat beristirahat untuk sementara (Peraturan Menteri PUPR No.10 Tahun 2021). Keberadaan *rest area* dianggap penting karena pengemudi dapat beristirahat sejenak setelah menempuh perjalanan jarak yang jauh dengan kecepatan tinggi dan dapat mengurangi kelelahan akibat perjalanan yang monoton dan dapat meminimalisir jumlah kecelakaan yang terjadi akibat faktor pengemudi. Namun, untuk memenuhi kebutuhan pengguna *rest area* harus memiliki fasilitas yang memadai dan juga pelayanan yang memuaskan. Selain itu kehadiran *rest area* juga diharapkan dapat menjadi tempat edukasi dengan memberikan informasi tentang banyak hal, seperti objek wisata dan juga disajikan bermacam etalase produk lokal Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dan pengembangan usaha itu sendiri.

Pembangunan Jalan Tol Sigli-Banda Aceh (Sibanceh), merupakan salah satu Proyek Strategis Nasional (PSN) dengan total panjang 74,2 km dan dibagi dalam 6 seksi yang menghubungkan beberapa kota besar di Provinsi Aceh serta diharapkan dapat mendorong pertumbuhan dan pemerataan ekonomi di Nanggroe Aceh Darussalam. Pembangunan tol ini bertujuan untuk mempercepat waktu tempuh, meningkatkan efisiensi transportasi, serta memperlancar konektivitas antar

wilayah, termasuk akses menuju Bandara Sultan Iskandar Muda (adhi.co.id). Tol Sibanceh dilengkapi dengan dua titik *rest area* tipe A yang terletak pada seksi 4 Km 54 dan seksi 3 Km 37 di jalur A dan jalur B. Mengingat *rest area* ini masih tergolong baru dalam tahap operasional, diperlukan analisis terkait kelayakan fasilitas, tingkat kelayakan (pelayanan), dan tingkat kepuasan pengguna. Diketahui bahwa *rest area* ini belum beroperasi secara permanen, melainkan hanya dibuka secara fungsional pada momen-momen tertentu seperti arus mudik atau hari libur nasional. Saat ini *rest area* tersebut dalam kondisi tidak aktif atau ditutup kembali. Oleh karena itu, analisis ini tetap penting dilakukan sebagai langkah awal untuk mengevaluasi kesiapan operasional *rest area* dalam memberikan kenyamanan dan pelayanan optimal bagi para pengguna jalan tol. Analisis ini penting dilakukan agar *rest area* pada Jalan Tol Sibanceh dapat berfungsi secara optimal dan memberikan kenyamanan maksimal bagi para pengguna jalan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan penelitian yang dapat dirumuskan adalah bagaimana tingkat kelayakan, kelayakan, serta kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang tersedia di *rest area* Tol Sibanceh. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana *rest area* pada jalan Tol Sibanceh telah memenuhi standar kelayakan, kelayakan, dan memberikan tingkat kepuasan yang optimal bagi para pengguna, serta dapat memberikan manfaat sebagai acuan bagi pemerintah dan pengelola dalam meningkatkan fasilitas sesuai standar, memperbaiki kualitas pelayanan agar pengguna merasa puas.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data sekunder dan data primer. Data sekunder terdiri atas peta Provinsi Aceh, peta kabupaten, peta lokasi penelitian, peta jalan Tol Sibanceh, serta gambar *layout plan* dan *segmen rigid ramp on/off* sisi utara *rest area*. Sementara itu, data primer diperoleh melalui observasi lapangan yang bertujuan untuk memperoleh data objektif mengenai kelayakan dan pelayanan *rest area*, serta penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan terkait kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang tersedia di *rest area* Tol Sibanceh.

Ruang lingkup penelitian ini difokuskan pada *rest area* yang berada seksi 3 Km 37b (Indrapuri – Jantho) sisi utara, yang difokuskan dari segi aspek fungsional,

geometrik dan standar pelayanan. Penilaian dilakukan dengan mengacu pada standar kriteria yang ditetapkan dalam Pedoman Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol 2014 serta Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Nomor 10/PRT/M/2021 tentang *rest area* pada Jalan Tol. Tingkat kepuasan pelanggan diukur menggunakan metode CSI dengan data yang diperoleh dari penyebaran suatu kuesioner dibuat dengan variabel *Service Quality* yang dibagikan kepada pengendara yang pernah singgah di *rest area*. Teknik sampel yang digunakan yaitu *snowball sampling* dengan jumlah responden sebanyak 33 orang.

Berdasarkan hasil analisis CSI yang telah dilakukan terhadap *rest area* Km 37b pada ruas Tol Sibanceh diketahui bahwa tingkat kelayakan *rest area* tersebut mencapai 75% yang menunjukkan bahwa fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia telah memenuhi standar dan kriteria kelayakan dengan cukup baik, sebagaimana ditunjukkan oleh posisinya dalam rentang kategori 51% – 75% yang diklasifikasikan sebagai cukup layak, sedangkan dari sisi kelayakan juga memperoleh persentase sebesar 75% yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pengguna jalan baik dalam hal kebersihan, kenyamanan, maupun kemudahan akses, tergolong dalam kategori layak sesuai dengan rentang penilaian 51% – 75%. Selain itu berdasarkan hasil analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna pada *rest area* Km 37b yang mencakup tanggapan dari pengendara maupun penumpang diperoleh hasil sebesar 84% yang mencerminkan bahwa secara umum pengguna merasa sangat puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan di *rest area* selama masa fungsional berlangsung dan juga kepuasan pengguna didorong oleh fakta bahwa *rest area* Km37b merupakan *rest area* pertama yang hadir di Provinsi Aceh, sehingga keberadaannya memberikan pengalaman baru sekaligus nilai tersendiri bagi pengguna jalan tol di daerah ini.

## **BAB II**

### **TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

Tinjauan kepustakaan ini bertujuan untuk membentuk kerangka teori yang relevan dalam penelitian sebagai dasar dalam pemecahan masalah. Teori pada bab ini berhubungan dengan permasalahan yang menyangkut dengan kelayakan, kelayakan dan kepuasan pengguna *rest area*.

#### **2.1. Definisi Jalan Tol**

Jalan tol adalah infrastruktur yang memiliki peran dalam mempercepat pembangunan dan pertumbuhan ekonomi, sosial, politik, pertahanan dan keamanan di Indonesia. Jalan tol dapat memberikan waktu tempuh yang lebih baik dalam menunjang pengiriman ke berbagai daerah. Proyek pembangunan jalan tol adalah upaya untuk merencanakan, mendesain, dan membangun jalan tol yang dapat digunakan untuk transportasi kendaraan bermotor dengan pembayaran tol (Puteri, dkk., 2022).

#### **2.2. Tempat Istirahat dan Pelayanan (*Rest area*)**

Menurut Mardiana (2019), tempat istirahat atau dikenal lebih luas sebagai *rest area* adalah suatu tempat dan fasilitas yang disediakan bagi pemakai jalan sehingga baik pengemudi, penumpang maupun kendaraannya dapat beristirahat untuk sementara karena alasan lelah. Sedangkan, menurut Tuka, dkk. (2019), *rest area* merupakan tempat istirahat sejenak untuk melepaskan kelelahan, kejenuhan, ataupun ke toilet selama dalam perjalanan jarak jauh. Tempat istirahat ini banyak ditemukan di jalan tol maupun di jalan nasional dimana para pengemudi atau pengguna jalan beristirahat. Di jalan arteri dan primer juga banyak ditemukan restoran yang berfungsi sebagai tempat istirahat. Restoran-restoran ini banyak digunakan oleh pengemudi atau pengguna jalan antar kota untuk beristirahat.

### **2.2.1 Fungsi Rest area**

*Rest area* memiliki 3 (tiga) fungsi yaitu sebagai tempat istirahatnya pengendara dan penumpang supaya terjaga kondisi psikologis serta fisik yang berakibat bagi kesegaran pikiran dan kenyamanan, sebagai tempat istirahatnya kendaraan setelah menempuh jarak yang jauh, dan sebagai tempat rekreasi /piknik bagi pengendara jalan tol karena banyak sekali *rest area* yang memiliki pemandangan indah dan di sekitarnya terdapat alam yang masi asri (Nabil Barak, dkk., 2023).

### **2.2.2 Klasifikasi Tipe Rest area**

Menurut Peraturan Menteri PUPR No. 10 Tahun 2021, tempat istirahat dan Pelayanan (TIP) diklasifikasikan ke dalam 3 tipe, yaitu:

#### **1. Tempat Istirahat dan Pelayanan Tipe A**

Tempat istirahat dan pelayanan tipe A paling sedikit dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas umum yang meliputi pusat anjungan tunai mandiri dengan fasilitas isi ulang kartu tol, toilet, klinik kesehatan, bengkel, warung atau kios, miniswalayan, tempat ibadah, stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU), rumah makan, ruang terbuka hijau, dan sarana tempat parkir, tempat pengolahan limbah dan air daur ulang, dan fasilitas pemadam kebakaran, termasuk alat pemadam khusus untuk bahan berbahaya dan beracun.

#### **2. Tempat Istirahat dan Pelayanan Tipe B**

Tempat istirahat dan pelayanan tipe B paling sedikit dilengkapi dengan fasilitas umum yang meliputi pusat anjungan tunai mandiri dengan fasilitas isi ulang kartu tol, perturasan, warung atau kios, miniswalayan, tempat ibadah, stasiun pengisian bahan bakar umum modular, rumah makan, ruang terbuka hijau, sarana tempat parkir, tempat pengolahan limbah dan air daur ulang dan fasilitas pemadam kebakaran, termasuk alat pemadam khusus untuk bahan berbahaya dan beracun B3.

#### **3. Tempat Istirahat dan Pelayanan Tipe C**

Tempat istirahat dan pelayanan tipe C paling sedikit dilengkapi dengan fasilitas umum yang meliputi perturasan, warung atau kios, tempat ibadah, sarana

tempat parkir, fasilitas pemadam kebakaran, dan fasilitas pendukung lainnya yang bersifat sementara. Akan tetapi tipe C hanya dioperasikan pada masa libur nasional atau kondisi tertentu setelah mendapat persetujuan dari Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT).

### **2.3. Definisi Kelayakan**

Kelayakan adalah sebuah kriteria yang menentukan manfaat dari sebuah objek kemudian dibandingkan dengan usaha yang dikeluarkan untuk membuat objek tersebut. Analisis kelayakan dilakukan dengan cara pengamatan dan membandingkan kondisi aktual yang ditinjau dengan acuan lain sebagai dasar pembandingan seperti *as built drawing* dan pedoman atau aturan yang berlaku (Hidayat & Nadjam, 2019).

#### **2.3.1. Standar Kelayakan**

Standar kelayakan untuk tempat istirahat dan pelayanan (TIP) berdasarkan Peraturan Menteri PUPR Nomor No.10 Tahun 2021 adalah sebagai berikut:

1. Ketentuan Lokasi Tempat Istirahat dan Pelayanan
  - a. Jarak antara TIP antarkota tipe A dan TIP antar kota tipe A berikutnya paling sedikit 20km (dua puluh kilometer)
  - b. Jarak antara TIP antarkota tipe A dan TIP antar kota tipe B paling sedikit 10km (sepuluh kilometer)
  - c. Jarak antara TIP antarkota tipe B dan TIP antar kota tipe B berikutnya paling sedikit 10Km (sepuluh kilometer).
  - d. jarak antara TIP antarkota tipe C dan TIP antar kota lainnya paling sedikit 2Km (dua kilometer).
2. Kebutuhan Luasan Area Tempat Istirahat dan Pelayanan
  - a. TIP antarkota tipe A memiliki luas tanah paling sedikit 6ha (enam hektar) dengan lebar depan sejajar Jalan Tol paling sedikit 150m (seratus lima puluh meter).

- b. TIP antarkota tipe B memiliki luas tanah paling sedikit 3ha (tiga hektar) dengan lebar depan sejajar Jalan Tol paling sedikit 100m (seratus meter).
  - c. TIP antarkota tipe C memiliki luas tanah paling sedikit 2.500m<sup>2</sup> (dua ribu lima ratus meter persegi) dengan lebar depan sejajar Jalan Tol paling sedikit 25m (dua lima meter).
3. Kebutuhan Area Parkir pada Tempat Istirahat dan Pelayanan
- a. 200 (dua ratus) unit kendaraan golongan I (kendaraan kecil termasuk bus) dan 50 (lima puluh) unit kendaraan golongan II/III/IV/V (truk dengan 2 (dua) gandar atau lebih), pada TIP antar kota tipe A.
  - b. 100 (seratus) unit kendaraan golongan I (kendaraan kecil termasuk bus) dan 25 (dua puluh lima) unit kendaraan golongan II/III/IV/V (truk dengan 2 (dua) gandar atau lebih), pada TIP antarkota tipe B.
  - c. 20 (dua puluh) unit kendaraan golongan I (kendaraan kecil termasuk bus) dan 5 (lima) unit kendaraan golongan II/III/IV/V (truk dengan 2 (dua) gandar atau lebih), pada TIP antarkota tipe C.
  - d. Tempat parkir kendaraan golongan I (kendaraan kecil termasuk bus) dan tempat parkir kendaraan golongan II/III/IV/V (truk dengan 2 (dua) gandar atau lebih) berada pada lokasi yang terpisah
  - e. Tempat parkir kendaraan golongan II/III/IV/V (truk dengan 2 (dua) gandar atau lebih) harus dilengkapi dengan fasilitas istirahat.
4. Kebutuhan Area Toilet
- a. 40 (empat puluh) peturasan untuk pria yang terdiri atas 20 kubikal dan 20 urinoir serta 80 (delapan puluh) peturasan kubikal untuk wanita, pada TIP antarkota tipe A.
  - b. 20 (dua puluh) peturasan untuk pria yang terdiri atas 10 kubikal dan 10 urinoir serta 40 (empat puluh) peturasan kubikal untuk wanita, pada TIP antarkota tipe B.
  - c. 9 (empat) peturasan untuk pria yang terdiri atas 4 kubikal dan 5 urinoir serta 8 (delapan) peturasan kubikal untuk wanita, pada TIP antarkota tipe C.

Tip antar kota juga harus dilengkapi dengan perturasan untuk penyandang disabilitas diluar jumlah minimum perturasan. Paling sedikit terdiri dari 1 (satu) untuk pria dan 1 (satu) untuk wanita.

5. Kebutuhan Area Tempat Ibadah

- a. untuk TIP antarkota tipe A, dengan luas paling sedikit 400m<sup>2</sup> (empat ratus meter persegi).
- b. untuk TIP antarkota tipe B, dengan luas paling sedikit 200m<sup>2</sup> (dua ratus meter persegi).
- c. untuk TIP antarkota tipe C, dengan luas paling sedikit 50 m<sup>2</sup> (lima puluh meter persegi).

6. Kebutuhan Area Ruang Terbuka Hijau

Ruang terbuka hijau pada TIP antarkota disediakan dengan luas paling sedikit 20% (dua puluh) dari luas total lahan TIP.

7. Kebutuhan Area Komersial

Luas paling sedikit:

- a. 1.000m<sup>2</sup> (seribu meter persegi), untuk TIP antar kota tipe A.
- b. 800m<sup>2</sup> (delapan ratus meter persegi), untuk TIP antar kota tipe B. Area warung atau kios
- c. 300m<sup>2</sup> (tiga ratus meter persegi), untuk TIP antarkota tipe A.
- d. 240m<sup>2</sup> (dua ratus empat puluh meter persegi), untuk TIP antarkota tipe B.

8. Ketentuan Fasilitas SPBU, Bengkel, dan Klinik Kesehatan

- a. TIP antarkota tipe A harus dilengkapi Klinik Kesehatan yang dapat dilengkapi dengan fasilitas instalasi gawat darurat sesuai dengan kebutuhan dan fasilitas Evakuasi Medik.
- b. TIP antarkota tipe A dapat menyediakan stasiun pengisian bahan bakar umum dengan 2 (dua) merek dagang yang berbeda.

9. Syarat Geometri pada Jalan Keluar dan Jalan Masuk (Ramp)

- a. kecepatan rencana 40Km/jam (empat puluh kilometer per jam).
- b. lebar lajur 3,5m (tiga setengah meter).
- c. lebar bahu luar (kiri) 1m (satu meter).
- d. lebar bahu dalam (kanan) 1m (satu meter).

- e. kemiringan melintang normal 2% (dua persen).
- f. landai maksimum 4% (empat persen).

## 2.4. Definisi Kelayanan

Kelayanan sangat berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung (Apriliana & Sukaris, 2022).

### 2.4.1. Kualitas Pelayanan

Menurut Sadika, dkk., (2023), *Service quality* atau kualitas pelayanan adalah pencapaian dalam upaya menjawab semua kebutuhan konsumen. Pelayanan yang diberikan pihak perusahaan kepada konsumen dengan tujuan untuk mengambil hati konsumen tersebut sebagai bentuk upaya agar konsumen/pelanggan bersedia membeli produk atau menggunakan jasa yang disediakan perusahaan. konsep *Service quality* (dimensi kualitas pelayanan) terbagi menjadi 5 (lima) dimensi yaitu:

#### 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi pertama dari kualitas pelayanan adalah *Tangible*. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

#### 2. Keandalan (*Reliability*)

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi *reliability*, yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dibandingkan dengan dimensi yang lain, dimensi ini sering dianggap paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa.

#### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

*Responsiveness* merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi *assurance* yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Ada 4 (empat) aspek dalam dimensi ini yaitu, keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

#### 5. Empati (*Empathy*)

Dimensi *empathy* adalah dimensi yang memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

### 2.4.2. Standar Kelayanan

Kementerian PU No 16 (2014), mengemukakan bahwa Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol adalah ukuran jenis dan mutu pelayanan dasar yang harus dicapai dalam pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol. Peraturan tersebut dimaksudkan sebagai acuan bagi badan usaha jalan tol dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jalan tol. Standar pelayanan minimal juga bertujuan untuk memberikan kepastian terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan jalan tol. Standar kelayanan *rest area* berdasarkan SPM Jalan Tol substansi Tempat Istirahat dan Pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Seluruh permukaan jalan di *rest area* tidak memiliki lubang, retak dan pecah
2. Permukaan jalan di jalur masuk dan keluar *rest area* (ramp) tidak memiliki lubang, retak, dan pecah.
3. Toilet berfungsi 100%, bersih, dan gratis.
4. Lahan parkir kendaraan berfungsi 100%, bersih, dan gratis.
5. Penerangan berfungsi 100%.
6. SPBU Berfungsi 100%.
7. Bengkel umum berfungsi 100%.
8. Tempat makan dan minum berfungsi 100%.

## 2.5. Kategori Penilaian Kelayakan dan Kelayanan

Menurut Hidayat & Nadjam (2019), setelah dilakukan penilaian terhadap masing-masing indikator dengan menggunakan skala gutman yaitu dengan memberikan nilai 0 untuk indikator yang tidak sesuai dengan standar dan nilai 1 untuk indikator yang sesuai dengan standar, maka total bobot nilai dari seluruh indikator dijumlahkan dan kemudian dipresentasikan. Persentase ini akan menentukan tingkat kelayakan dan kelayanan suatu *rest area* berdasarkan rumus berikut:

$$\text{Tingkat Kelayakan} = \frac{\text{total bobot nilai}}{\text{jumlah indikator}} \times 100 \dots\dots\dots (2.1)$$

$$\text{Tingkat Kelayanan} = \frac{\text{total bobot nilai}}{\text{jumlah indikator}} \times 100 \dots\dots\dots (2.2)$$

Hasil perhitungan tingkat kelayakan dan kelayanan tersebut dikategorikan berdasarkan persentase nilai dengan acuan klasifikasi seperti pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Kategori Penilaian Kelayakkan dan Kelayanan

Nilai	Keterangan
0 % - 25 %	Tidak Layak/Layan
26 % - 50 %	Kurang Layak/Layan
51 % - 75 %	Cukup Layak/Layan
76 % - 100 %	Sangat Layak/Layan

Sumber: Hidayat & Nadjam (2019).

## 2.6. Observasi

Observasi atau yang disebut juga dengan pengamatan meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh indra jadi, observasi merupakan juga merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan panca indra disertai dengan pencatatan secara perinci terhadap obyek penelitian (Prawiyogi, dkk., 2021).

## **2.7. Kuesioner**

Sugiyono (2013), berpendapat bahwa kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Sedangkan menurut Prawiyogi, dkk. (2021), Kuesioner/angket merupakan metode pengumpulan data yang telah dilakukan dengan cara memberikan beberapa macam pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian.

### **2.7.1. Populasi Data dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2013), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Menurut Sugiyono (2013), sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dipopulasi, dikarenakan keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Asrulla, dkk. (2023), juga berpendapat bahwa sampel adalah bagian dari populasi atau wakil populasi yang diteliti dan diambil sebagai sumber data serta dapat mewakili seluruh populasi atau sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

### **2.7.2. Teknik Sampling**

Menurut Handayani (2020), teknik pengambilan sampel atau biasa disebut dengan sampling adalah proses menyeleksi sejumlah elemen dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel, dan memahami berbagai sifat atau karakter dari subjek yang dijadikan sampel, yang nantinya dapat dilakukan generalisasi dari elemen populasi.

Menurut Rani dan Arlianti (2024), pada dasarnya teknik sampling dibagi menjadi dua yaitu sebagai berikut:

1. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi sebagai berikut:
  - a. Simple random sampling teknik pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.
  - b. Disproportionate stratified random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional
  - c. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi, *simple random sampling, proportionate stratified random sampling, disproportionate stratified random sampling, cluster sampling (Area sampling)*.
2. *Non probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik ini meliputi sebagai berikut:
  - a. Sampling Sistematis. Suatu teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.
  - b. Sampling Kuota, yaitu teknik pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah atau kuota terpenuhi
  - c. Sampling insidental yaitu suatu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok untuk dijadikan sebagai sumber data.
  - d. Purposive Sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus.
  - e. Sampling Jenuh yaitu teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering digunakan bila populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang atau penelitian yang akan membuat

generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lainnya adalah sensus, di mana semua anggota populasi dijadikan sampel.

- f. Snowball sampling, yaitu teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil atau sedikit, kemudian membesar. Atau sampel berdasarkan penelusuran dari sampel yang sebelumnya.

### 2.7.3. Skala Likert

Menurut Rahayu & Shafina (2022), skala likert adalah skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, skala likert dilakukan untuk mengukur sikap, pendapat seseorang atau sekelompok orang tentang sebuah kejadian. Sugiyono (2013), juga berpendapat skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan yang ditunjukkan. Pemberian bobot nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2 Keterangan Nilai Pada Kuesioner

No	Nilai Tingkat kepentingan	Nilai Tingkat kinerja
1	Tidak Penting	Tidak Baik
2	Kurang Penting	Kurang Baik
3	Cukup Penting	Cukup Baik
4	Penting	Baik
5	Sangat Penting	Sangat Baik

Sumber: (Sadika, dkk., 2023)

### 2.7.4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Sanaky (2021), Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Sedangkan menurut Rani dan Arlianti (2024), uji validitas sering

digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Untuk menentukan valid tidaknya suatu item maka digunakan kriteria penilaian sebagai berikut:

1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$  dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dengan taraf signifikan 1% dan 5%. Nilai  $r_{tabel}$  adalah tergantung dari jumlah sampel atau responden ( $N$ ).

Menurut Sanaky (2021), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Rani dan Arlianti (2024), juga berpendapat uji reliabilitas yaitu konsistensi alat ukur dalam mengukur apa yang hendak diukur, artinya kapan pun alat ukur itu digunakan akan memberikan hasil yang sama. Sehingga reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan atau konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan bentuk-bentuk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Metode cronbach alpha ( $\alpha$ ) diukur berdasarkan skala mulai dari 0 sampai 1. Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai cronbach alpha  $\geq 0,6$ , jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas, maka ukuran kemantapan  $\alpha$  dapat diinterpretasikan pada tabel 2.3.

Tabel 2.3 Nilai Cronbach Alpha dan Tingkat Konsistensi (1/2)

Nilai Cronbach Alpha	Tingkat Konsistensi
0,00	Tidak Reliabel
0,01-0,20	Kurang Reliabel
0,21-0,40	Agak Reliabel

Tabel 2.3 Nilai Cronbach Alpha dan Tingkat Konsistensi (1/2)

1	2
0,41-0,60	Cukup Reliabel
0,61-0,80	Reliabel
0,81-0,99	Sangat Reliabel
1,00	Sempurna

Sumber: Rani dan Arlianti (2024).

## 2.8. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2013), analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang terkumpul. Teknik ini digunakan untuk mengolah data, mengklasifikasikan data dan menginterpretasikan data dengan menggunakan perhitungan secara deskriptif data yang sudah ada diklasifikasikan selanjutnya dipresentasi dalam bentuk Tabel distribusi frekuensi. Yang termasuk analisis deskriptif antara lain penyajian data melalui Tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dengan standar deviasi, perhitungan persentase.

## 2.9. Metode Indeks Kepuasan pelanggan (CSI)

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “statis” (artinya cukup baik, memadai) dan “Factio” (artinya melakukan atau membuat). Pada dasarnya pelanggan menilai kepuasan atau ketidakpuasan mereka terhadap suatu produk dengan membandingkan kinerja yang mereka alami dengan suatu tingkat harapan sebagai acuan yang telah terdapat dalam benak atau pemikiran mereka (Sadika, dkk., 2023).

Hidayat & Nadjam (2019), juga mengemukakan bahwa indeks kepuasan pelanggan atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari atribut – atribut produk/jasa tersebut. Indeks kepuasan pelanggan dapat diukur melalui 4 (empat) tahap yaitu menghitung:

1. Menghitung *Mean importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$MIS = \left( \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{n} \right) \dots\dots\dots (2.3)$$

$$MSS = \left( \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{n} \right) \dots\dots\dots (2.4)$$

Dimana:

- $Y_i$  = Nilai kepentingan atribut  $Y$  ke  $i$
- $X_i$  = Nilai kepuasan atribut  $X$  ke  $i$
- $n$  = Jumlah responden

2. Menghitung *Weighting Factors* (WF)

Bobot persentase dari nilai MIS per indikator terhadap nilai MIS untuk seluruh indikator.

$$WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^n MIS_i} \times 100\% \dots\dots\dots (2.5)$$

Dimana:

- $MIS$  = Nilai kepentingan atribut ke  $i$
- $\sum_{i=1}^n MIS_i$  = Total rata-rata kepentingan dari  $i$  ke  $p$

3. Menghitung *Weighted Score* (WS)

Weighted Score yaitu nilai perkalian antara nilai rata – rata tingkat kinerja (*mean satisfaction score* (MSS)) dengan *weighting factors* (WF).

$$WS_i = WF_i \times MSS \dots\dots\dots (2.6)$$

Dimana:

- $WF_i$  = Faktor tertimbang ke  $z$

4. Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Menghitung CSI yaitu dengan cara *weighted average* (WA) dibagi *highest scale* (HS/skala maksimum yang dipakai dalam riset ini (dalam penelitian ini skala maksimum yang digunakan adalah 5 kemudian dikalikan 100%).

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p ws_i}{HS} \dots\dots\dots(2.7)$$

Dimana:

$\sum_{i=1}^p ws_i$  = Total rata-rata kepentingan i ke p

HS = Skala maksimum yang digunakan

Setelah didapatkan indeks kepuasan konsumen menggunakan langkah-langkah di atas, tahap selanjutnya adalah menginterpretasikan nilai CSI tersebut untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap fasilitas *rest area*. Kriteria indeks kepuasan ini terbagi menjadi lima kategori yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.4 Kriteria Indeks Kepuasan

No	Nilai	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Kurang Puas
5	0% - 34,99%	Tidak Puas

Sumber: Setiawan, dkk (2022).

### 2.10. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai referensi dasar untuk memperkuat kerangka penelitian dan memberikan gambaran mengenai kajian yang relevan dengan topik ini. Dengan menelaah penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti memperoleh pemahaman mengenai teori yang telah digunakan, metode yang dipakai, serta hasil penelitian yang dicapai. Hal ini juga membantu dalam mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan penelitian terdahulu, sehingga penelitian ini dapat diarahkan untuk melengkapi atau menyempurnakan hasil yang

telah ada. Adapun ringkasan beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu (1/2)

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Dzikrillah & Wiyono, (2019)	Evaluasi Kelayakan dan Pelayanan <i>Rest area</i> KM.10 Jalan Tol Jagorawi	Berdasarkan hasil analisis pada <i>rest area</i> KM.10 jalan tol Jagorawi, nilai kelayakan yang didapat sebesar 80.5% yang masuk dalam kriteria sangat layak. Nilai pelayanan didapat sebesar 87.5% yang masuk dalam kriteria sangat layan. Nilai indeks parkir melebihi 1 pada pukul 17.30 – 18.30. Upaya peningkatan kelayakan dilakukan dengan penambahan area parkir kendaraan besar, perluasan <i>rest area</i> , pengecatan marka jalan pada <i>rest area</i> . Upaya peningkatan pelayanan dilakukan dengan penambahan area parkir kendaraan besar, perluasan <i>rest area</i> , pengecatan marka jalan pada <i>rest area</i> . Upaya peningkatan pelayanan dilakukan dengan <i>patching</i> pada lubang dan pengisian aspal emulsi pada retak. Upaya peningkatan indeks parkir dilakukan dengan melakukan perubahan pada area parkir <i>rest area</i> .
2	Hidayat dan Najam, (2019)	Penilaian <i>Rest area</i> Dan Tingkat Kepuasan Pelanggan	Berdasarkan hasil analisis tingkat kelayakan dengan standar yang mengacu pada SPM yang berlaku bahwa tingkat kelayakan <i>rest area</i> Km

Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu (2/2)

1	2	3	4
			<p>adalah 75% berada pada range 51% - 75% yang artinya cukup layan. Berdasarkan hasil analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) didapatkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan adalah 82,5% yang artinya pelanggan sangat puas terhadap pelayanan <i>rest area</i> Km 57.</p>
3	<p>Andika, R., Hariyanto, P., &amp; Pontan, D. (2022).</p>	<p>Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengguna <i>Rest area</i> Jalan Tol Jagorawi</p>	<p>Hasil analisis menunjukkan bahwa beberapa fasilitas di <i>rest area</i> Jakarta-Bogor-Ciawi perlu ditingkatkan pemeliharannya untuk memberikan pelayanan maksimal kepada pengguna jalan tol. Fasilitas yang memerlukan perhatian meliputi kepuasan terhadap letak lokasi <i>rest area</i>, lahan parkir kendaraan, dan rambu-rambu informasi yang tersedia.</p>

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi adalah proses, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati masalah dan menemukan jawaban. Dengan kata lain, metodologi adalah pendekatan umum untuk mempelajari suatu topik penelitian. Metodologi penelitian ini mencakup langkah-langkah yang akan dilakukan peneliti mengenai kelayakan, kelayakan *rest area* dan kepuasan pengguna terhadap fasilitas, bab ini juga membahas tentang lokasi penelitian, pengumpulan data, alur penelitian, pengolahan dan analisis data.

#### **3.1. Lokasi dan Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di *rest area* Tol Sigli Banda Aceh seksi 3 Km 37b (Indrapuri – Jantho) sisi utara. Lokasi penelitian terletak Lampisang Dayah Kecamatan Seulimum Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh. Observasi ini dilakukan pada tanggal 12 Juni 2025, dimana observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran aktual mengenai kondisi *rest area* tersebut.

#### **3.2. Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, proses pengumpulan data dan informasi dilakukan secara menyeluruh dan mendalam melalui berbagai sumber referensi yang relevan, seperti jurnal ilmiah, buku akademik, artikel, serta peraturan-peraturan yang berkaitan langsung dengan topik pembahasan mengenai kelayakan fasilitas, kualitas pelayanan (kelayakan), dan tingkat kepuasan pengguna *rest area*, khususnya yang berada di ruas Tol Sigli – Banda Aceh. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

### 3.3.1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang didapatkan langsung dari lokasi penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner, survei, dan observasi, yang dilakukan oleh peneliti. Pengumpulan data ini diperoleh dari:

1. Dokumentasi lapangan digunakan untuk mendapatkan data dokumen yang terjadi dilokasi penelitian dengan bukti yang benar-benar terjadi dilapangan.
2. Observasi lapangan bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan objektif mengenai kelayakan dan kelayanan *rest area*.
3. Penyebaran kuesioner digunakan untuk mendapatkan data mengenai kepuasan pengguna fasilitas dengan memberikan pertanyaan - pertanyaan yang ada.

### 3.3.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Studi literatur yang diperoleh melalui penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.
2. Peta Provinsi diambil dari Dinas BPK RI Aceh (Lampiran A Hal 50)
3. Peta Kabupaten diambil dari Dinas UPTB-GIS Kota Banda Aceh (Lampiran A Hal 51)
4. Peta lokasi penelitian yang diambil dari *Google Earth* (Lampiran A Hal 51)
5. Gambar *Layout Rest Area* seksi 3 Km 37b arah utara (Lampiran A Hal 53)
6. Gambar *Segmen Ramp On/Off* sisi utara (Lampiran A Hal 54)
7. *Design and Build Rest Area* seksi 37b (Lampiran A Hal 55 s/d 62)

### 3.3. Alur Penelitian

Adapun tahapan yang dilakukan pada penelitian ini sesuai dengan yang tercantum di bagan alir antara lain:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung di lapangan, peninjauan terhadap gambar bestek serta dokumen teknis lainnya untuk membandingkan

hasil pengamatan dengan kondisi aktual sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditentukan. Tahapan yang dilakukan untuk menganalisis kelayakan dan pelayanan:

- a. Data hasil pengamatan berupa formulir chek list yang dibuat dalam bentuk tabel.
- b. Membandingkan kondisi aktual dengan pedoman dan standar yang berlaku.
- c. Melakukan penilaian terhadap nilai kelayakan dan kelayakan yang sesuai dengan sub bab 2.5 pada halaman 11.
- d. Setelah penilaian dilakukan, maka hasil penilaian dari setiap indikator dijumlahkan lalu dipersentasekan sesuai dengan tabel kategori penilaian pada bab II hal 11.

## 2. Kuesioner

Kuesioner ini diberikan kepada responden untuk mendapatkan data mengenai kepuasan pengguna terhadap fasilitas *rest area*.

- a. Membuat kuesioner sesuai dengan permasalahan yang ada.
- b. Memberikan kuesioner kepada responden yaitu pengguna jalan tol yang sudah memanfaatkan fasilitas di *rest area*.
- c. Hasil penyebaran kuesioner akan di analisis secara statistik menggunakan SPSS Versi 27.
- d. Menganalisis hasil survei untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna fasilitas *rest area* dengan metode CSI.

## 3.4. Populasi dan sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *snowball sampling*. Pemilihan metode ini dilakukan karena *rest area* Km 37b belum beroperasi secara permanen dan hanya dibuka secara fungsional pada waktu-waktu tertentu, sehingga pembagian kuesioner secara langsung di lokasi tidak memungkinkan. Oleh karena itu, penyebaran kuesioner dilakukan secara daring dan dibantu oleh responden awal yang kemudian merekomendasikan responden lain yang pernah menggunakan *rest area* tersebut. Teknik ini dinilai sesuai untuk

menjaring data dari pengguna yang relevan meskipun tidak dapat dijangkau secara langsung di lokasi penelitian. Oleh karena itu, jumlah responden yang berhasil diperoleh dalam penelitian ini adalah sebanyak 33 orang. Jumlah ini dianggap cukup untuk mewakili persepsi pengguna terhadap kelayakan fasilitas dan tingkat kepuasan pengguna *rest area* Km 37b Tol Sigli – Banda Aceh.

### 3.5. Variabel Penelitian

Variabel dan indikator pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel variabel dan indikator Tingkat kepuasan pengguna fasilitas.

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Kepuasan Pengguna Fasilitas (1/2)

Variabel (Dimensi Jasa)	Indikator (Atribut Kuesioner)
<i>Tangible</i>	Lahan parkir tersedia secara memadai dan gratis.
	Toilet tersedia secara memadai, bersih, dan gratis.
	Fasilitas umum (SPBU, mushola, bengkel, klinik, dan tempat makan) tersedia secara memadai.
	Permukaan jalan pada <i>rest area</i> dalam kondisi baik dan tidak berlubang.
	Penerangan pada <i>rest area</i> berfungsi dengan baik pada malam hari.
	Rambu dan marka memberikan informasi yang jelas.
<i>Reliability</i>	Akses parkir bisa didapatkan dengan mudah.
	Pelayanan SPBU baik dan memuaskan.
	Pelayanan bengkel umum baik dan memuaskan.

Tabel 3.1. Variabel dan Indikator Kepuasan Pengguna Fasilitas (2/2)

1	2
<i>Responsiveness</i>	Petugas memberikan informasi dengan cepat dan akurat.
	Petugas sigap dalam menangani permasalahan yang terjadi.
	Petugas dapat menerima keluhan pelanggan dengan baik.
	Petugas dan karyawan melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik.
<i>Assurance</i>	Pelanggan merasa aman saat meninggalkan kendaraannya.
	Pelanggan merasa nyaman dan tidak terganggu saat beristirahat di <i>rest area</i> .
	Pelanggan mendapat apa yang dibutuhkan dari <i>rest area</i> .
<i>Empathy</i>	Petugas <i>rest area</i> memberikan pelayanan yang ramah dan baik.
	Petugas berinisiatif untuk membantu pelanggan yang kesulitan.
	Karyawan SPBU melayani pelanggan dengan baik dan ramah.
	Kepentingan pelanggan diutamakan dengan sungguh-sungguh.

### 3.6. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kelayakan, kelayanan, serta tingkat kepuasan pengguna *Rest Area* Jalan Tol Sigli – Banda Aceh Km 37b. Pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua tahapan: observasi

yang digunakan untuk menilai tingkat kelayakan dan kelayanan *rest area* dan hasil kuesioner diolah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *rest area*.

#### 1. Pengolahan Data Observasi

Data observasi berupa checklist kondisi fasilitas *rest area*. Setiap indikator diberi skor 1 (sesuai standar) atau 0 (tidak sesuai) dengan peraturan yang berlaku. Skor kemudian dijumlahkan, dipersentasekan, dan dikategorikan ke dalam empat tingkat penilaian, yaitu tidak layak/layan, kurang layak/layan, cukup layak/layan, dan sangat layak/layan.

#### 2. Pengolahan Data Kuesioner

Kuesioner yang diperoleh dari 33 responden diolah dengan SPSS v27. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan *r hitung* dan *r tabel* untuk memastikan pertanyaan sesuai dengan indikator penelitian. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ), di mana instrumen dianggap reliabel apabila nilai  $\alpha \geq 0,6$ .

#### 3. Analisis Data

a. Analisis Kuantitatif: Data kuesioner ditabulasi dalam bentuk tabel, kemudian dianalisis secara deskriptif. Tingkat kepuasan pengguna dihitung menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) melalui tahapan menghitung *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), menentukan *Weighting Factor* (WF), menghitung *Weighted Score* (WS), hingga memperoleh nilai CSI dalam persentase yang kemudian diinterpretasikan ke dalam kategori tingkat kepuasan (tidak puas – sangat puas).

b. Analisis Kualitatif: Data observasi dianalisis dengan membandingkan kondisi aktual *rest area* dengan standar teknis dan pelayanan yang berlaku. Hasil analisis ini digunakan untuk menilai sejauh mana *rest area* Km 37b telah memenuhi aspek kelayakan dan kelayanan.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dibahas hasil penelitian dan pembahasan terkait kelayakan, kelayakan dan kepuasan pengguna *rest area* Tol Sibanceh. Pembahasan meliputi hasil observasi lapangan dan kuesioner yang dibagikan kepada pengguna *rest area* Tol Sibanceh.

#### **4.1. Analisis Kelayakan dan Kelayakan**

*Rest area* Km 37b yang berada di Jalan Tol Sibanceh merupakan salah satu fasilitas istirahat yang telah dibangun namun belum beroperasi secara permanen hingga saat ini. *Rest area* ini hanya dibuka pada waktu-waktu tertentu dengan status operasional fungsional, salah satunya saat menjelang Hari Raya Idulfitri. Saat observasi dilakukan *rest area* dalam kondisi tertutup dan tidak sedang melayani pengguna jalan. Meskipun demikian penilaian kelayakan dan kelayakan tetap dapat dilakukan dengan merujuk pada kondisi fisik eksisting, serta informasi yang diperoleh dari pengguna dan pihak terkait yang pernah memanfaatkan fasilitas tersebut saat operasional fungsional berlangsung. Oleh karena itu hasil analisis kelayakan dan kelayakan dalam penelitian ini disusun berdasarkan fasilitas yang telah difungsikan dan digunakan oleh masyarakat pada saat *rest area* dibuka secara terbatas.

Analisis tingkat kelayakan dan kelayakan dilakukan dengan cara membandingkan kondisi aktual di lapangan dengan standar yang telah ditetapkan, seperti Peraturan Menteri PUPR atau Standar Pelayanan Minimal (SPM). Setiap indikator yang sesuai dengan standar diberi nilai 1, sedangkan yang tidak sesuai diberi nilai 0. Setelah semua indikator dinilai, dilakukan perhitungan dengan cara menjumlahkan seluruh nilai yang diperoleh, kemudian dibagi dengan jumlah indikator dan dikalikan 100%. Hasil dari perhitungan ini akan menunjukkan persentase tingkat kelayakan atau kelayakan suatu *rest area*, yang menggambarkan sejauh mana fasilitas dan pelayanannya telah memenuhi standar yang berlaku.

#### 4.1.1. Analisis Kelayakan

Analisis kelayakan dilakukan untuk menilai sejauh mana fasilitas dan infrastruktur *rest area* Km 37b telah sesuai dengan ketentuan standar teknis yang berlaku. Penilaian ini mengacu pada peraturan dan pedoman teknis yang ditetapkan oleh Kementerian PUPR, khususnya terkait desain dan pengoperasian Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP) tipe A. Penilaian dilakukan dengan membandingkan kondisi aktual fasilitas yang telah tersedia dengan standar yang telah ditentukan, baik dari aspek lokasi, luas lahan, kebutuhan area, hingga kelengkapan fasilitas. Tabel kelayakan terhadap indikator-indikator yang telah ditetapkan berdasarkan observasi dapat dilihat pada lampiran B halaman 75 dan penilaian kelayakan yang disajikan pada tabel Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Penilaian Kelayakan *Rest area* Km 37b (1/2)

No	Indikator	Bobot Nilai	$\frac{\text{Bobot nilai}}{\text{Jumlah indikator}} \times 100\%$
1	Disediakan paling sedikit 1 <i>rest area</i>	1	5%
2	Jarak minimal dengan <i>rest area</i> tipe A	0	0%
3	Luas minimal <i>rest area</i>	1	5%
4	Lebar minimal <i>rest area</i>	0	0%
5	Parkir untuk kendaraan gol I	0	0%
6	Parkir untuk kendaraan golongan II/III/IV/V	0	0%
7	Kebutuhan toilet pria	0	0%
8	Kebutuhan toilet Wanita	0	0%
9	Kebutuhan toilet disabilitas	1	5%
10	Luas mushalla	1	5%
11	Kebutuhan tuang terbuka hijau	1	5%
12	Kebutuhan area komersial	1	5%
13	Kebutuhan warung atau kios	1	5%
14	SPBU	1	5%

Tabel 4.1 Penilaian Kelayakan *Rest area* Km 37bb (2/2)

1	2	3	4
15	Bengkel	1	5%
16	Klinik Kesehatan	1	5%
17	Lebar jalur ramp	1	5%
18	Lebar bahu luar dan dalam	1	5%
19	Kemiringan melintang	1	5%
20	Kelandaian ramp	1	5%
Total		14/20	70%

Hasil analisis kelayakan terhadap *rest area* Km 37b menunjukkan bahwa sebagian besar fasilitas yang menjadi persyaratan untuk TIP tipe A telah tersedia secara fisik dan sesuai dengan ketentuan teknis yang berlaku. Dari total 20 indikator yang dianalisis, sebanyak 14 indikator dinyatakan layak, sedangkan 6 indikator dinyatakan belum layak. Berdasarkan hasil perhitungan pembobotan, tingkat kelayakan *rest area* Km 37b adalah 70% yang berada dalam rentang 51% – 75%, sehingga masuk ke dalam kategori “Cukup Layak” sesuai dengan klasifikasi tingkat kelayakan yang telah ditetapkan.

#### 4.1.2. Analisis Kelayakan

Analisis kelayakan *rest area* Km 37b mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR). Penilaian dilakukan berdasarkan kondisi aktual fasilitas yang sempat difungsikan saat *rest area* dibuka secara operasional fungsional. Tujuannya adalah untuk mengukur sejauh mana fasilitas yang tersedia telah memenuhi standar pelayanan, meskipun hanya digunakan dalam waktu terbatas. Dengan pendekatan ini, penilaian tetap dapat menggambarkan potensi pelayanan yang diberikan oleh *rest area*. Adapun hasil observasi terhadap kondisi

aktual di lapangan dapat dilihat pada lampiran B halaman 77 dan tabel penilaian disajikan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Penilaian Kelayanan *Rest area* Km 37b

No	Indikator	Bobot Nilai	$\frac{\text{Bobot nilai}}{\text{jumlah indikator}} \times 100\%$
1	Kondisi jalan	1	12,5%
2	On/Off ramp	1	12,5%
3	Toilet	1	12,5%
4	Parkir kendaraan	1	12,5%
5	Penerangan	0	0%
6	Stasiun pengisian bahan bakar	1	12,5%
7	Bengkel umum	0	0%
8	Tempat makan dan minum	1	12,5%
Total		6/8	75%

Berdasarkan hasil observasi lapangan terhadap *rest area* Km 37b pada saat operasional fungsional, diketahui bahwa dari total 8 indikator kelayanan yang ditetapkan, terdapat 6 indikator yang telah difungsikan dan digunakan oleh pengguna sementara 2 indikator lainnya yaitu penerangan dan bengkel, meskipun sudah tersedia secara fisik namun belum difungsikan. Dengan demikian tingkat kelayanan fasilitas yang berfungsi saat masa fungsional mencapai 75% yang berada dalam rentang 51% – 75%, sehingga termasuk dalam kategori “Cukup Layan” sesuai dengan klasifikasi penilaian kelayanan yang telah ditetapkan.

#### 4.2. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan

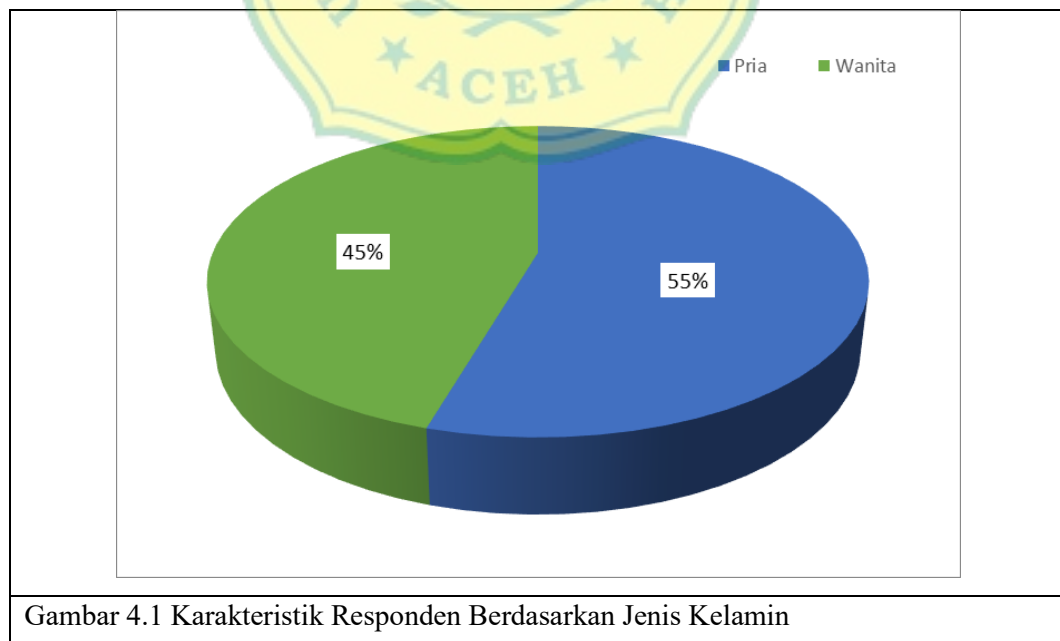
Analisis tingkat kepuasan pelanggan dilakukan untuk mengukur sejauh mana fasilitas dan pelayanan *rest area* Tol Sibanceh dapat memenuhi harapan pengguna selama operasional fungsional. Data yang digunakan dalam analisis ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada para pengguna *rest area* yang pernah merasakan singgah saat operasional berlangsung. Kuesioner tersebut berisi

sejumlah pertanyaan yang mencerminkan persepsi pengguna terhadap berbagai aspek pelayanan dan fasilitas, seperti kenyamanan, kebersihan, keamanan, ketersediaan fasilitas, serta kemudahan akses. Setiap pertanyaan dinilai menggunakan *skala likert* untuk mengukur tingkat kepuasan.

#### 4.2.1. Karakteristik Responden

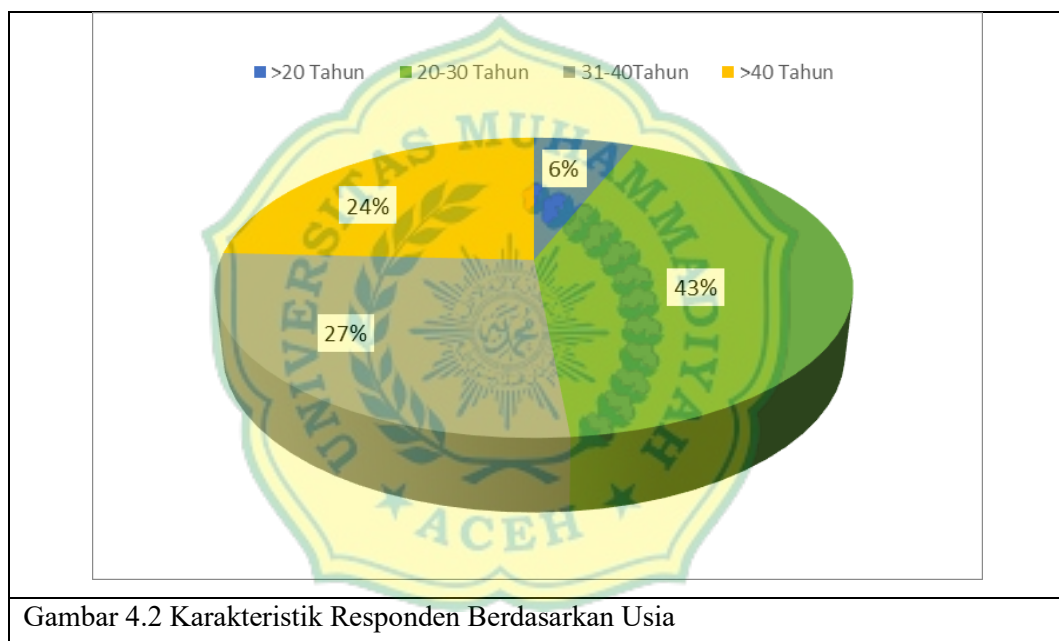
Data karakteristik responden dalam penelitian ini mencakup pengelompokan berdasarkan jenis kelamin, usia, jenis kendaraan, serta frekuensi penggunaan jalan tol. Informasi ini disajikan untuk memberikan gambaran umum mengenai latar belakang responden yang berpotensi memengaruhi persepsi mereka terhadap variabel-variabel yang diteliti, khususnya dalam menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas *rest area* Km 37b selama masa operasional fungsional. Dengan memahami karakteristik ini, analisis dapat dilakukan secara lebih mendalam dan komprehensif. Selain itu, data ini juga menjadi dasar dalam melakukan perbandingan hasil antar kelompok responden guna melihat adanya perbedaan persepsi atau tingkat kepuasan berdasarkan kategori tertentu.

##### 1. Jenis Kelamin



Berdasarkan karakteristik responden pada Gambar 4.1 di atas menggambarkan komposisi jenis kelamin dalam suatu kelompok atau populasi, yang terbagi ke dalam dua kategori, yaitu Pria dan Wanita. Pada diagram tersebut warna biru mewakili Pria dengan jumlah 18 responden (55%), sedangkan warna hijau mewakili Wanita dengan jumlah 15 responden (45%) dari total 33 responden. Meskipun terdapat perbedaan proporsi antara keduanya, perbandingan tersebut tidak terlalu signifikan dan masih menunjukkan distribusi yang relatif seimbang dalam karakteristik jenis kelamin responden.

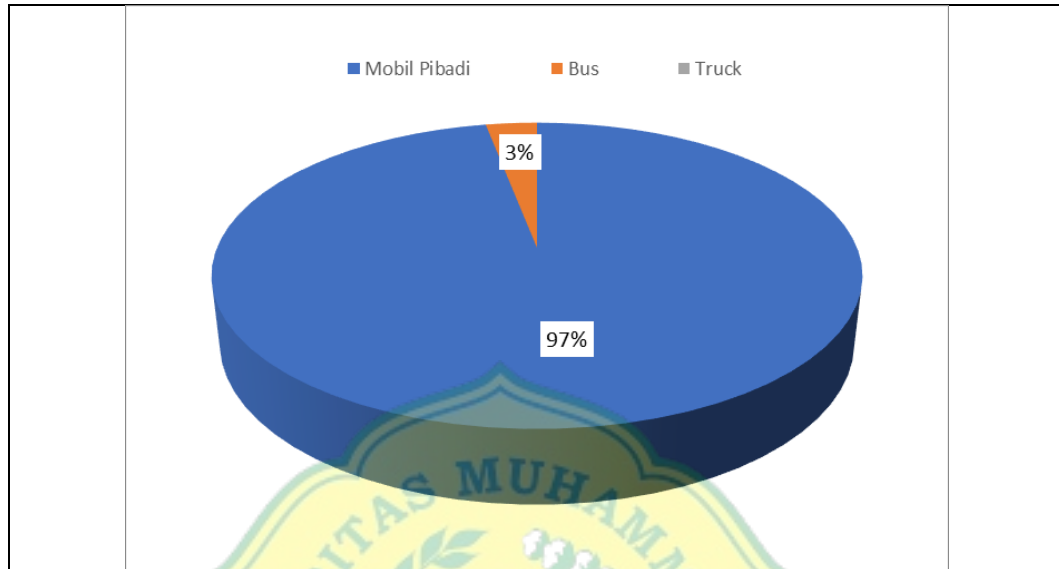
## 2. Jenis Usia



Berdasarkan Gambar 4.2 di atas menunjukkan karakteristik usia responden dikelompokkan ke dalam empat kategori. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia 20–30 tahun, dengan persentase sebesar 43%, diikuti oleh kelompok usia 31–40 tahun sebesar 27%, dan kelompok usia > 40 tahun sebanyak 24%. Adapun kelompok usia < 20 tahun merupakan yang paling sedikit, hanya 6% dari total responden. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna *rest area* berasal dari kelompok usia dewasa, yakni mereka yang berada dalam rentang usia 20-40 tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas *rest area* lebih banyak dimanfaatkan oleh individu

yang berada dalam masa kerja, baik untuk keperluan pekerjaan, perjalanan antarkota, maupun aktivitas lainnya.

### 3. Jenis kendaraan

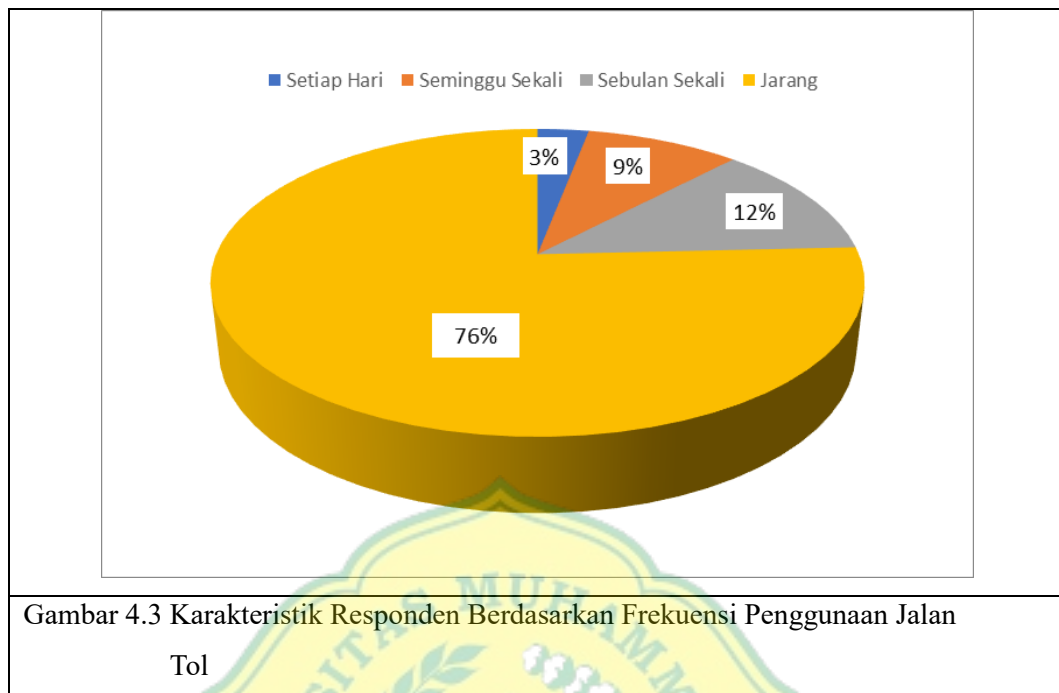


Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan

Gambar 4.3 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kendaraan yang digunakan saat mengakses *rest area* Km 37b. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden menggunakan mobil pribadi, dengan persentase sebesar 97%. Sementara itu, 3% responden menggunakan bus.

Tingginya persentase pengguna mobil pribadi ini sejalan dengan waktu operasional *rest area* yang dibuka secara fungsional pada masa arus mudik dan balik Lebaran, di mana masyarakat cenderung melakukan perjalanan dengan kendaraan pribadi bersama keluarga. Hal ini menunjukkan bahwa *rest area* lebih banyak dimanfaatkan oleh pengguna non-komersial dan bersifat musiman, bukan oleh pengguna harian atau angkutan barang. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas di *rest area* perlu menyesuaikan kebutuhan dominan dari pengguna mobil pribadi, terutama pada periode-periode padat seperti libur nasional.

#### 4. Frekuensi penggunaan jalan tol



Berdasarkan Gambar 4.3 di atas memperlihatkan frekuensi penggunaan jalan tol oleh responden dikelompokkan ke dalam 4 (empat) kategori, yaitu setiap hari, seminggu sekali, sebulan sekali, dan jarang. Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu sebanyak 76% mengaku jarang menggunakan jalan tol. Selanjutnya, sebanyak 12% responden menggunakan jalan tol sebulan sekali, 9% menggunakan seminggu sekali, dan hanya 3% responden yang menggunakannya setiap hari. Frekuensi menunjukkan bahwa mayoritas responden bukan merupakan pengguna jalan tol secara rutin, melainkan hanya menggunakan fasilitas jalan tol dalam kondisi tertentu, seperti saat musim liburan atau perjalanan khusus. Hal ini sejalan dengan waktu pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada saat operasional fungsional *rest area* dibuka untuk arus mudik dan balik lebaran sehingga sebagian besar pengguna jarang menggunakan jalan tol. Kondisi ini juga dapat mempengaruhi pola penggunaan fasilitas di *rest area* yang lebih padat dan bersifat sementara dibandingkan penggunaan harian.

#### 4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum dilakukan analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna *rest area*, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap indikator kuesioner. uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrument penelitian yang digunakan benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur (valid), serta memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya (reliabel).

##### 1. Uji Validitas

Pada penelitian ini uji validitas dilakukan Menggunakan perangkat *software* SPSS v27 dengan menggunakan *product moment pearson*, sehingga didapatkan nilai *product moment* (r) untuk setiap variabel. Variabel dianggap valid jika nilai r hitung lebih besar dari nilai kritis r tabel. pertanyaan yang tidak valid dianggap tidak memiliki perangaruh terhadap penelitian ini.

Untuk menentukan nilai r tabel dengan total responden sebanyak 33 dengan tabel menggunakan rumus  $df = n-2$ . Kemudian hasil yang telah diperoleh melalui *software* SPSS dibandingkan dengan nilai r tabel. Taraf signifikan yang secara umum digunakan adalah 5% dengan tingkat kepercayaan yaitu 95%. Maka nilai r tabel sebesar 0,1645. Hasil Pengujian validitas dengan metode *product moment* pada indikator tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dilihat pada Tabel 4.3. Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pada Indikator Tingkat Kinerja Dan Tingkat Kepentingan (1/2)

No	Variabel	N	r hitung Tingkat Kinerja	r hitung Tingkat Kepentingan	r tabel	keterangan
1	P1	33	0,588	0,917	0,1645	Valid
2	P2	33	0,898	0,904	0,1645	Valid
3	P3	33	0,798	0,821	0,1645	Valid
4	P4	33	0,593	0,876	0,1645	Valid
5	P5	33	-0,343	0,843	0,1645	Tidak Valid
6	P6	33	0,649	0,832	0,1645	Valid
7	P7	33	0,649	0,845	0,1645	Valid

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pada Indikator Tingkat Kinerja Dan Tingkat Kepentingan (2/2)

1	2	3	4	5	6	7
8	P8	33	0,169	0,74	0,1645	Valid
9	P9	33	-0,201	0,703	0,1645	Tidak Valid
10	P10	33	0,593	0,848	0,1645	Valid
11	P11	33	0,686	0,823	0,1645	Valid
12	P12	33	0,658	0,735	0,1645	Valid
13	P13	33	0,644	0,783	0,1645	Valid
14	P14	33	0,407	0,889	0,1645	Valid
15	P15	33	0,503	0,804	0,1645	Valid
16	P16	33	0,689	0,873	0,1645	Valid
17	P17	33	0,659	0,756	0,1645	Valid
18	P18	33	0,578	0,814	0,1645	Valid
19	P19	33	0,423	0,771	0,1645	Valid
20	P20	33	0,487	0,830	0,1645	Valid

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas menunjukkan nilai rhitung untuk masing-masing pernyataan lebih besar dari rtabel yaitu sebesar 0,1645 dengan taraf signifikan kurang dari 0,05. Dimana 18 item pernyataan pada variabel tersebut dinyatakan valid dan 2 item pada indikator P5 dan P9 tidak valid. Tabel diatas juga memberikan informasi tentang jumlah responden (N) yang dianalisis dalam SPSS yakni sebanyak 33 responden. Untuk perhitungan lebih jelas dapat dilihat pada uji tingkat kinerja dan tingkat kepentingan menggunakan *software* SPSS v27 pada lampiran B.4.4 halaman 79 sampai dengan lampiran B.4.11 halaman 86.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrument dapat dipercaya dalam mengukur suatu objek. Pada pengujian ini untuk mengukur

reliabilitas suatu variabel dengan cara melihat *Cronbach Alpha* dengan signifikan yang digunakan lebih besar 0,6. Maka suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha > 0,6. Hasil uji reliabilitas rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

No	Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i> Tingkat Kinerja	<i>Cronbach's Alpha</i> Tingkat Kepentingan	keterangan
1	P1	0,844	1	Reliabel
2	P2	0,844	1	Reliabel
3	P3	0,835	1	Reliabel
4	P4	0,844	1	Reliabel
5	P5	0,864	1	Reliabel
6	P6	0,843	1	Reliabel
7	P7	0,843	1	Reliabel
8	P8	0,871	1	Reliabel
9	P9	0,861	1	Reliabel
10	P10	0,844	1	Reliabel
11	P11	0,839	1	Reliabel
12	P12	0,841	1	Reliabel
13	P13	0,842	1	Reliabel
14	P14	0,851	1	Reliabel
15	P15	0,848	1	Reliabel
16	P16	0,840	1	Reliabel
17	P17	0,841	1	Reliabel
18	P18	0,845	1	Reliabel
19	P19	0,855	1	Reliabel
20	P20	0,850	1	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan perangkat lunak SPSS, didapat nilai rata-rata cronbach's alpha sebesar 0,854 untuk tingkat kinerja dan 0,974 untuk tingkat kepentingan dimana batas nilai alpha minimal adalah 0,60 yang artinya semua item pertanyaan dapat dikatakan reliabel atau dapat diandalkan. Selanjutnya untuk lebih jelas dapat dilihat pada lampiran B.4.4 halaman 79 sampai dengan lampiran B.4.11 halaman 86.

#### 4.2.3. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang tersedia di *rest area* Km 37b Jalan Tol Sibanceh, digunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan secara menyeluruh berdasarkan persepsi pengguna terhadap berbagai aspek pelayanan dan fasilitas yang tersedia, terutama pada saat *rest area* difungsikan secara fungsional. Perhitungan tingkat kepuasan pelanggan dengan metode CSI dilakukan melalui dengan beberapa tahapan. Hasil dari perhitungan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.5 dibawah ini:

Tabel 4.5 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan metode CSI (1/2)

No	Indikator	MIS	WF	MSS	WS
1	P1	4,00	0,07	4,39	0,31
2	P2	3,39	0,06	4,36	0,26
3	P3	3,45	0,06	4,18	0,25
4	P4	4,03	0,07	4,24	0,30
5	P6	3,70	0,06	4,15	0,27
6	P7	3,70	0,06	4,06	0,26
7	P8	2,27	0,04	4,09	0,16
8	P10	1,09	0,02	4,03	0,08
9	P11	2,79	0,05	4,18	0,20
10	P12	2,94	0,05	4,12	0,21
11	P13	2,85	0,05	4,03	0,20

Tabel 4.5 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan metode CSI (2/2)

12	P14	4,09	0,07	4,33	0,31
13	P15	4,06	0,07	4,33	0,31
14	P16	3,27	0,06	4,18	0,24
15	P17	2,94	0,05	4,06	0,21
16	P18	3,12	0,05	4,00	0,22
17	P19	1,94	0,03	3,94	0,13
18	P20	3,45	0,06	4,39	0,27
		57,09			4,19

Berdasarkan Tabel 4.5 hasil perhitungan CSI terdapat 18 indikator yang dianalisis untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas dan pelayanan yang tersedia di *rest area* Tol Sigli–Banda Aceh Km 37b. Setiap indikator dinilai berdasarkan skor rata-rata kinerja (MIS) dan skor rata-rata tingkat kepentingan (MSS) dari responden. Selanjutnya, nilai Weight Factor (WF) diperoleh dari pembagian masing-masing MIS dengan total keseluruhan MIS, sedangkan nilai Weighted Score (WS) merupakan hasil perkalian antara WF dan MSS. Dari hasil perhitungan diperoleh total WS sebesar 4,19, dan total MIS sebesar 57,09. Dengan menggunakan skala maksimum penilaian sebesar 5, maka nilai CSI dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{CSI} &= \frac{W_s \text{ Total}}{HS} \times 100\% \\
 &= \frac{4,19}{5} \times 100\% \\
 &= 0,84 \times 100\% \\
 &= 84 \%
 \end{aligned}$$

Nilai tersebut berada pada rentang 81,0% – 100%, yang menurut standar interpretasi CSI masuk dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan meskipun *rest area* belum dioperasikan secara permanen, *rest area* sudah memberikan pengalaman yang cukup memuaskan bagi pengguna dalam kondisi terbatas.

### 4.3. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif variabel dilakukan untuk melihat data secara umum, meliputi jumlah data, nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (mean), serta simpangan baku (standar deviation) pada setiap variabel. Analisis ini ditampilkan dalam tabel untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai hasil penelitian berdasarkan variabel utama yang digunakan dalam kuesioner, sehingga memudahkan dalam melihat kecenderungan data secara umum. Hasil analisis deskriptif tingkat kinerja dan tingkat kepentingan ditunjukkan pada Tabel 4.6 dan Tabel 4.7. Sementara itu, hasil analisis secara rinci pada setiap indikator atau atribut kuesioner tidak ditampilkan di tabel utama, melainkan dapat dilihat pada Lampiran B halaman 85.

Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Tingkat Kinerja

<i>Descriptive statistics</i>					
	N	Min	Max	Mean	Std Deviation
<i>Tangible</i> (P1-P6)	33	2	5	3,34	0,615
<i>Reliability</i> (P7-P9)	33	1	5	2,54	0,731
<i>Responsiveness</i> (P10-P13)	33	1	5	2,86	0,970
<i>Assurance</i> (P14-P16)	33	2	5	3,81	0,745
<i>Empathy</i> (P17-P20)	33	1	5	2,86	0,839

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif pada Tabel 4.6 menyajikan statistik deskriptif dari lima variabel, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, dengan masing-masing variabel memiliki 33 sampel (N = 33). Maka dapat disimpulkan berdasarkan nilai mean yang diperoleh sebagai berikut:

1. Untuk variabel *Tangible* (P1-P6) dapat dideskripsikan bahwa dengan hasil nilai minimum 2 dan nilai maximum 5, serta nilai rata-rata 3,34 (skala 3: cukup baik), maka menunjukkan bahwa tingkat kinerja pada aspek fisik tergolong cukup

baik, meskipun belum sepenuhnya memuaskan pengguna. Hal ini dapat disebabkan oleh kondisi *rest area* yang masih dalam tahap operasional fungsional dan belum dilengkapi seluruh fasilitas permanen.

2. Variabel *Reliability* (P7-P9) menunjukkan nilai rata-rata 2,54 (skala 3: cukup baik), dan standar deviasinya yaitu 0,731. Hal ini menunjukkan bahwa Tingkat keandalan layanan tergolong cukup baik, meskipun belum sepenuhnya memuaskan pengguna. Hal ini disebabkan oleh kondisi operasional *rest area* yang belum permanen dan kinerja pada aspek ini perlu ditingkatkan setelah fasilitas *rest area* dapat memberikan pelayanan secara menyeluruh.
3. Dengan nilai minimum 1 maximum 5, serta nilai rata-rata 2,86 (skala 3: cukup baik) menunjukkan variabel *Responsiveness* (P10-P13) maka dapat diartikan bahwa kinerja dalam merespons kebutuhan pengguna masih berada pada Tingkat cukup baik, dikarenakan tidak adanya petugas dilokasi selama masa fungsional berdampak langsung terhadap persepsi pengguna terhadap responsivitas layanan.
4. Variabel *Assurance* (P14-P16) dapat dideskripsikan bahwa nilai minimum 2 dan nilai maximum 5, serta nilai rata-ranya 3,81 (skala 4: baik) dan standar deviasinya yaitu 0,745. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pada aspek ini tergolong baik, terutama dalam hal kepercayaan terhadap pihak pengelola serta persepsi informasi yang disampaikan melalui media sosial.
5. Pada variabel *Empathy* (P17-P20) dapat dideskripsikan bahwa nilai minimum 1 dan nilai maximum 5, serta nilai rata-rata mencapai 2,86 (skala :cukup baik). Dengan ini menunjukkan kinerja cukup baik dalam memberikan perhatian personal kepada pengguna. Hal ini menandakan bahwa perhatian personal kepada pengguna masi kurang dirasakan. Hal ini juga dipengaruhi oleh belum tersedianya layanan langsung dari petugas dilapangan.

Secara umum, rata-rata penilaian tingkat kinerja menunjukkan kecenderungan mengarah ke skala tinggi (4–5), terutama pada dimensi *Assurance* dan *Tangible*. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian layanan telah dirasakan cukup baik oleh pengguna, meskipun belum optimal. Penilaian tinggi ini juga mencerminkan bahwa aspek-aspek tersebut menjadi harapan utama pengguna saat *rest area* beroperasi

penuh. Oleh karena itu, perbaikan perlu difokuskan pada peningkatan kecepatan layanan, perhatian terhadap pengguna, serta konsistensi pelayanan agar seluruh dimensi SERVQUAL dapat mendukung kepuasan pelanggan secara maksimal.

Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif Tingkat Kepentingan

<i>Descriptive statistics</i>					
	N	Min	Max	Mean	Std Deviation
<i>Tangible</i> (P1-P6)	33	2	5	4,28	0,894
<i>Reliability</i> (P7-P9)	33	2	5	4,10	0,823
<i>Responsiveness</i> (P10-P13)	33	2	5	4,11	0,747
<i>Assurance</i> (P14-P16)	33	2	5	4,28	0,778
<i>Empathy</i> (P17-P20)	33	2	5	4,15	0,769

Berdasarkan Tabel 4.7 dilakukan analisis statistik deskriptif untuk mengetahui tingkat kepentingan masing-masing dimensi pelayanan (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) dalam persepsi pengguna terhadap layanan *rest area* Tol Sigli–Banda Aceh Km 37b. Hasil analisis ini mencerminkan seberapa penting setiap aspek pelayanan menurut pandangan pengguna, dengan menggunakan *skala Likert* (1–5).

Berikut ini penjelasan masing-masing dimensi berdasarkan nilai mean:

1. *Tangible* dan *Assurance* memiliki nilai mean tertinggi, yaitu 4,28 yang menandakan bahwa kedua dimensi ini dianggap paling penting oleh pengguna. Artinya, aspek fisik (fasilitas, kenyamanan, kebersihan) dan jaminan pelayanan (keamanan, kepercayaan, kompetensi petugas) menjadi prioritas utama dalam harapan pengguna *rest area*.
2. *Empathy* memperoleh nilai mean 4,15 menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan individual pengguna juga dinilai sangat penting, meskipun berada sedikit di bawah dimensi *Tangible* dan *Assurance*.

3. *Responsiveness* memiliki nilai mean 4,11 yang berarti pengguna juga menganggap penting kesigapan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan, terutama saat *rest area* dalam kondisi ramai atau terbatas operasionalnya.
4. *Reliability* memperoleh nilai mean paling rendah yaitu 4,10 namun tetap tergolong sangat penting. Ini menunjukkan bahwa pengguna tetap memiliki harapan tinggi terhadap konsistensi, ketepatan, dan keandalan dalam pelayanan, meskipun bobotnya sedikit lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya.

Secara keseluruhan dimensi pelayanan memiliki nilai rata-rata di atas 4 yang berarti sebagian besar responden memberikan penilaian pada skala 5 (sangat penting). Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas layanan dan fasilitas yang seharusnya tersedia di *rest area* Km 37b. Penilaian yang mengarah ke angka maksimal ini mencerminkan harapan pengguna di masa mendatang jika *rest area* beroperasi secara permanen.

Meskipun *rest area* saat ini masih beroperasi secara fungsional dan terbatas, pengguna sudah memiliki harapan kuat agar seluruh aspek pelayanan mulai dari fasilitas fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap petugas (*responsiveness*), jaminan pelayanan (*assurance*), hingga perhatian terhadap pengguna (*empathy*) dapat tersedia secara optimal.

#### **4.4. Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Rest Area* Km 37b Tol Sibanceh memiliki tingkat kelayakan sebesar 70% yang termasuk kategori cukup layak. Artinya sebagian besar fasilitas utama seperti mushola, SPBU modular, klinik, bengkel, dan area komersial sudah tersedia. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang belum memenuhi standar, seperti jarak antar *rest area*, kapasitas lahan parkir, jumlah toilet, dan ukuran lahan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kendala apabila *rest area* beroperasi penuh dengan jumlah pengguna yang lebih banyak. Dari sisi pelayanan diperoleh nilai 75% atau cukup layak. Beberapa fasilitas seperti jalan masuk/keluar, toilet, parkir, tempat makan minum, dan SPBU memang sudah

tersedia akan tetapi belum semuanya berfungsi dengan baik. Bahkan terdapat pula fasilitas yang sama sekali belum difungsikan, seperti penerangan dan bengkel.

Meskipun terdapat kekurangan dari segi fasilitas dan pelayanan, tingkat kepuasan pengguna justru menunjukkan hasil yang tinggi. Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh nilai 84% yang termasuk kategori sangat puas. Hasil ini menegaskan bahwa keberadaan fasilitas dasar yang bersih, nyaman, dan mudah diakses sudah cukup memberikan manfaat nyata bagi pengguna jalan. Kepuasan ini terutama dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas umum yang sangat dibutuhkan, seperti mushola, toilet, SPBU, serta tempat istirahat. Selain itu, karena *rest area* Km 37b merupakan *rest area* pertama yang hadir di ruas tol Aceh keberadaannya memberikan pengalaman baru bagi pengguna jalan tol, sehingga menimbulkan persepsi positif dan kepuasan yang tinggi meskipun fasilitasnya belum sepenuhnya lengkap.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu hasil penelitian ini memiliki kesamaan sekaligus perbedaan. Penelitian Hidayat & Najam (2019) pada *Rest Area* Km 57 Tol Jakarta–Cikampek juga memperoleh kategori cukup layan, tetapi tingkat kepuasan pengguna tetap tinggi. Sementara itu penelitian Dzikrillah & Wiyono (2019) pada *Rest Area* Km 10 Tol Jagorawi menunjukkan capaian yang lebih baik, yaitu sangat layak dan sangat layan, karena *rest area* tersebut sudah beroperasi penuh dengan fasilitas yang lebih lengkap. Adapun penelitian Andika dkk. (2022) menekankan pentingnya pemeliharaan fasilitas dan pengaturan lahan parkir, yang relevan dengan kondisi *Rest Area* Km 37b Tol Sibanceh, di mana keterbatasan parkir dan kebutuhan pemeliharaan fasilitas juga menjadi perhatian utama.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Pada sub bab ini membahas mengenai hasil dari analisis yang telah dilakukan berdasarkan fakta lapangan yang didapatkan. Berikut merupakan kesimpulan dan saran dari penelitian yang berjudul Analisis Kelayakan Fasilitas Dan Tingkat Kepuasan Pengguna *Rest area* Jalan Tol Sigli – Banda Aceh.

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adapun kesimpulan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis terhadap 20 indikator standar teknis, *rest area* Km 37b memiliki tingkat kelayakan 70% dan masuk kategori “Cukup Layak”. Sebagian besar fasilitas sudah tersedia, namun masih terdapat kekurangan pada aspek penting seperti lahan parkir dan toilet.
2. Berdasarkan 8 indikator pelayanan sebanyak 6 indikator telah berfungsi saat masa operasional fungsional sementara 2 indikator lainnya yaitu bengkel umum dan penerangan, belum difungsikan walaupun sudah tersedia secara fisik. Tingkat kelayakan yang dicapai juga berada pada angka 75%, termasuk dalam kategori “Cukup Layan”, yang mencerminkan bahwa layanan dasar sudah cukup memadai, namun belum optimal sepenuhnya karena keterbatasan fungsional.
3. Hasil pengukuran menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan nilai kepuasan sebesar 84%, yang termasuk dalam kategori “Sangat Puas”. Pengguna menyatakan puas terhadap aspek kenyamanan, kemudahan akses, dan informasi yang diberikan. Meskipun nilai kepuasan pengguna lebih tinggi dari tingkat kelayakan dan kelayakan, hal ini dinilai wajar karena:

- Pengguna hanya mengakses *rest area* pada saat operasional fungsional sehingga ekspektasi mereka lebih rendah.
  - Umumnya pengguna hanya singgah sesaat saat mudik, sehingga kebutuhan dasar sudah dianggap cukup.
4. Penelitian ini dilakukan saat *rest area* belum beroperasi secara permanen, melainkan hanya dibuka secara fungsional pada waktu tertentu, sehingga hasil yang diperoleh belum mewakili kondisi maksimal saat operasional penuh.

## 5.2. Saran

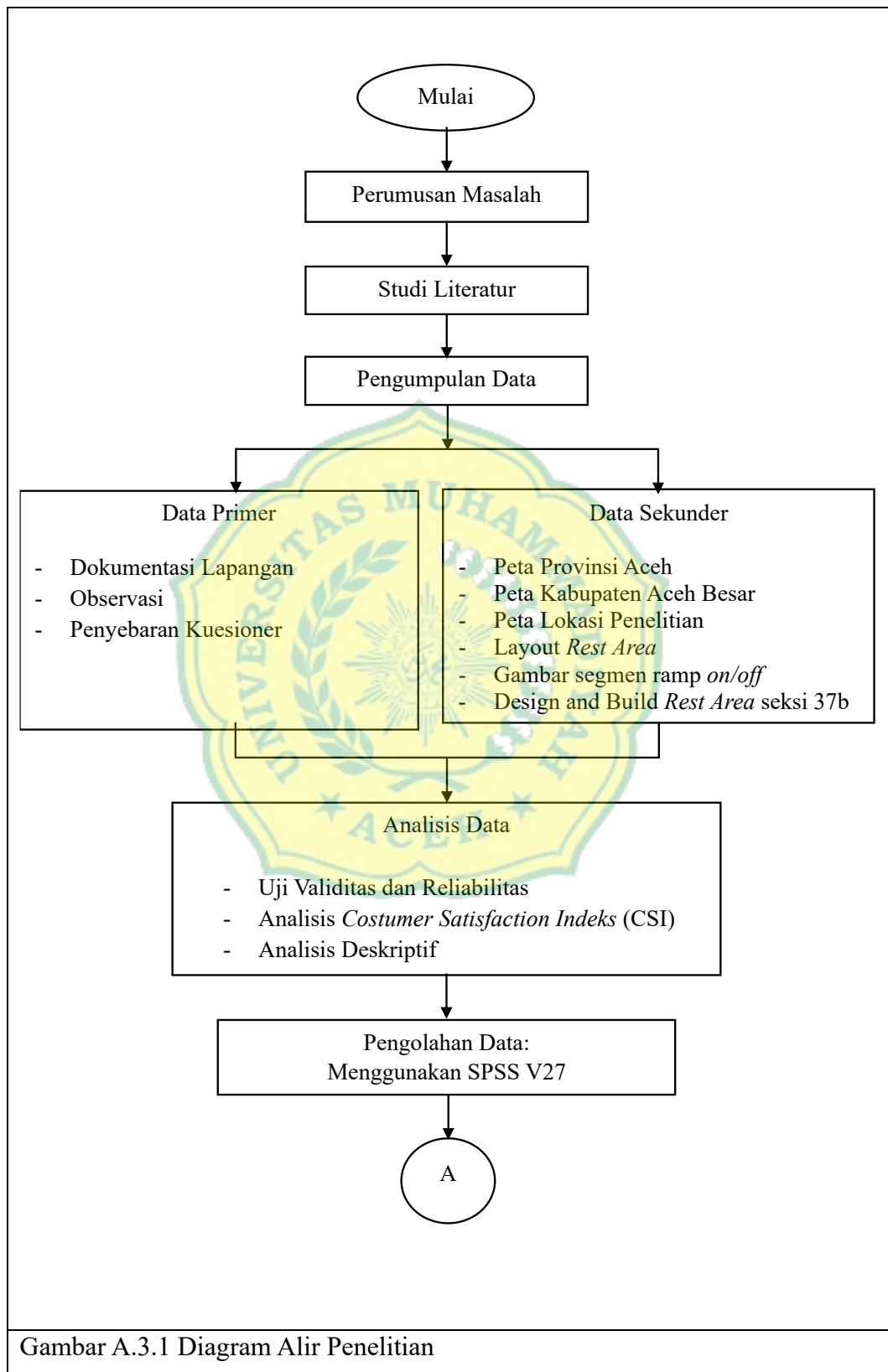
1. Pihak pengelola disarankan segera mengaktifkan operasional permanen Rest Area Km 37b agar fasilitas dapat dimanfaatkan optimal dan pelayanan berkelanjutan.
2. Perlu penyesuaian dan perbaikan fasilitas, terutama lahan parkir dan toilet, agar sesuai standar kelayakan.
3. Disarankan adanya petugas tetap untuk menjaga kebersihan, memberikan informasi, dan meningkatkan responsivitas pelayanan, serta dilakukan evaluasi rutin terhadap fasilitas dan layanan.
4. Penelitian berikutnya sebaiknya dilakukan saat rest area beroperasi penuh sehingga hasilnya lebih mewakili kondisi sebenarnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andika, R., Hariyanto, P., & Pontan, D. (2022). *Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas Rest area Jalan Tol Jagorawi Identification Of User Satisfaction Level Of Jagorawi Toll Road Rest area Facility*. 260–264.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi Dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) Dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Dzikrillah, M. F., & Wiyono, E. (2019). Evaluasi Kelayakan Dan Pelayanan Rest area KM. 10 Jalan Tol Jagorawi. *Prosiding Seminar Nasional*, 461–468. <http://prosidingold.pnj.ac.id/index.php/snts/article/view/2568%0Ahttp://prosiding-old.pnj.ac.id/index.php/snts/article/viewfile/2568/1507>
- Hafnidar A. Rani, N. A. (2024). *Dasar-Dasar Statistika Dan Probabilitas Dalam Ilmu Sains* (Issue October).
- Hidayat, S., & Nadjam, A. (2019). *Penilaian Rest area Dan Tingkat Kepuasan Pelanggan*.
- Kementrian PU No.28, (2021). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Nomor 10/PRT/M/2021 Tentang Tempat Istirahat Dan Pelayanan Pada Jalan Tol*.
- Kementerian PU No 16. (2014). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 16/PRT/M/2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol* (P. 10). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/128250/Permen-Pupr-No-16prtm2014-Tahun-2014>
- Mardiana, T. S. (2019). Evaluasi Kemanfaatan Rest area Dalam Jaringan Jalan Tol Antar Kota (Studi Kasus Rest area Cikopo-Palimanan (Cipali)). *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 21(1), 47–58. <https://doi.org/10.25104/jptd.v21i1.1236>
- Nabil Barak, M., Rintawati, D., Sari, C., Teknik Sipil, J., & Trisakti, U. (2023). Analisis Kejenuhan Pengendara Di Jalan Tol (Studi Kasus : Ruas Tol Cikopo-Palimanan) Analysis Of Driver Fatigue On The Toll Road (Case Study: Cikopo-Palimanan Toll Road). *Jurnal Rekayasa Lingkungan Terbangun Berkelanjutan*, 01(01), 90–95. <https://doi.org/10.25105/jrltb.v1i1.15911>

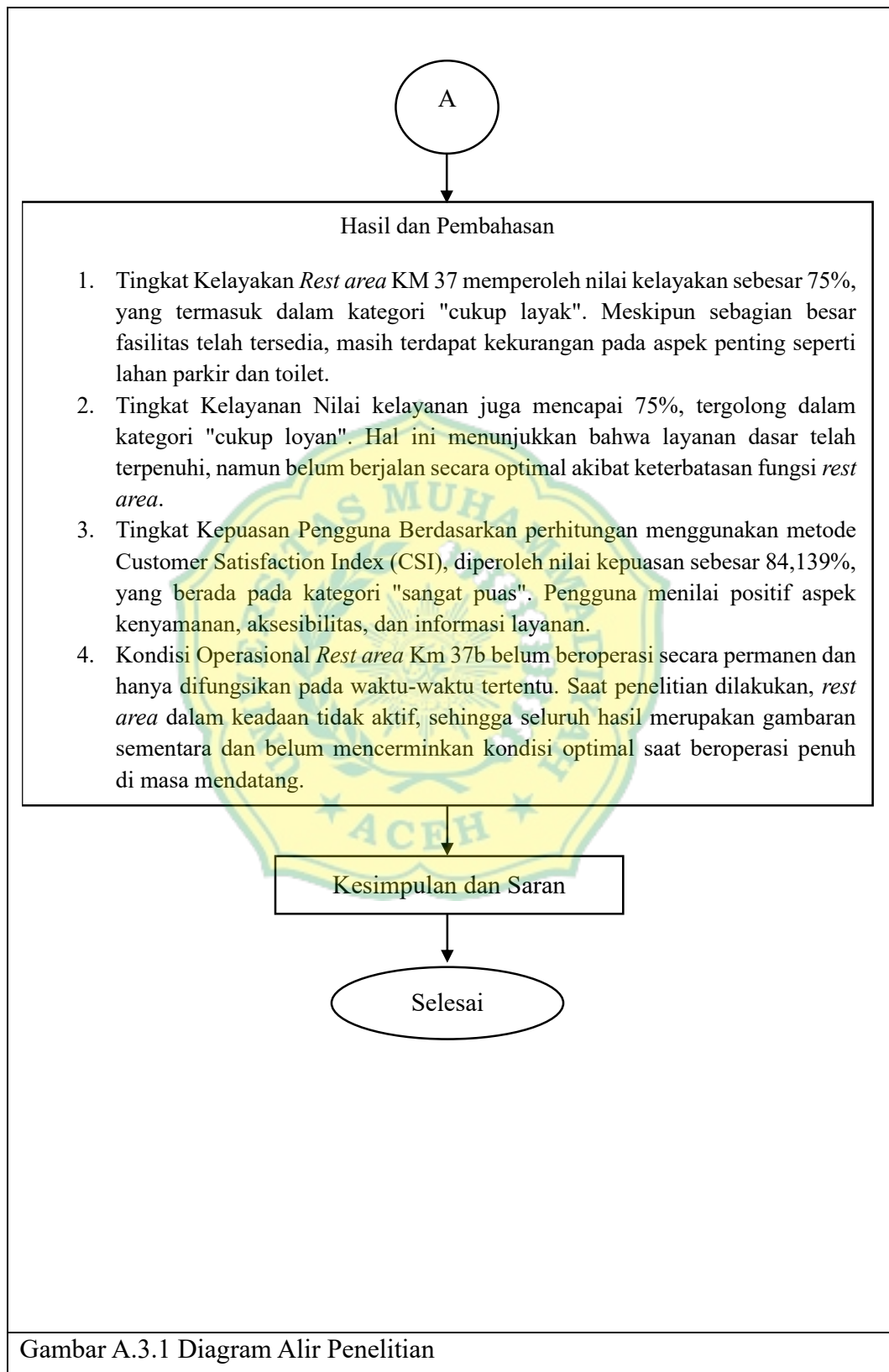
- PP No. 15 Tahun. (2005). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia PP No. 15 Tahun 2005 Tentang Jalan Tol. *Deputi Sekretaris Kabinet Bidang Hukum Dan Perundang-Undangan*, 1–23. <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Home/Details/49351/Pp-No-15-Tahun-2005>
- Prawiyogi, A. G., Sadiyah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book Untuk Menumbuhkan Minat Membaca Di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Puteri, L. A. L., Susetyo, B., & Suroso, A. (2022). Peran Pemangku Kepentingan Terhadap Faktor-Faktor Risiko Pada Proyek Kpbu Jalan Tol Unsolicited. *Konstruksia*, 14(1), 61. <https://doi.org/10.24853/jk.14.1.61-70>
- Rahayu, W. I., & Shafina, M. R. (2022). Aplikasi Analisis Kelayakan Sistem Untuk Pengukuran Usability Dengan Menerapkan Metode Use Questionnaire. *Jurnal Teknik Informatika*, 14(3), 2022.
- Sadika, P. H., Neyland, J. S. C., & Sutrisno, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (Csi). *Jurnal Tekno Mesin*, 9(2), 52–61. <https://doi.org/10.35793/jtmu.v9i2.48746>
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 286–295. <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i4.62>
- Sugiyono, D. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.
- Tuka, S. M. C., Setiyawan, A., & Subagyo, W. H. (2019). Penentuan Alternatif Lokasi Rest area Karangploso Kabupaten Malang (Alternative Determination Of Locations Rest area Karangploso Malang District). *Eprints Itn*, 1–9.

## LAMPIRAN A



Gambar A.3.1 Diagram Alir Penelitian

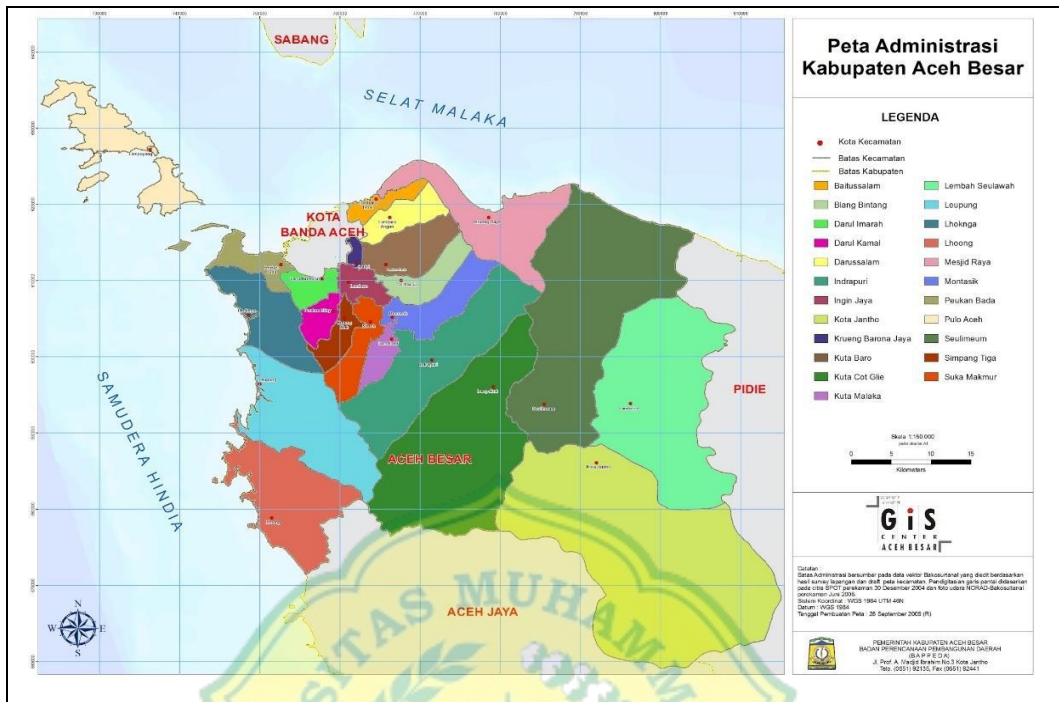
## LAMPIRAN A



## LAMPIRAN A



**LAMPIRAN A**



Gambar A.3.3 Peta Kabupaten Aceh Besar

Sumber : UPTB-GIS Banda Aceh (2025)



Gambar A.3.4 Peta Lokasi Penelitian

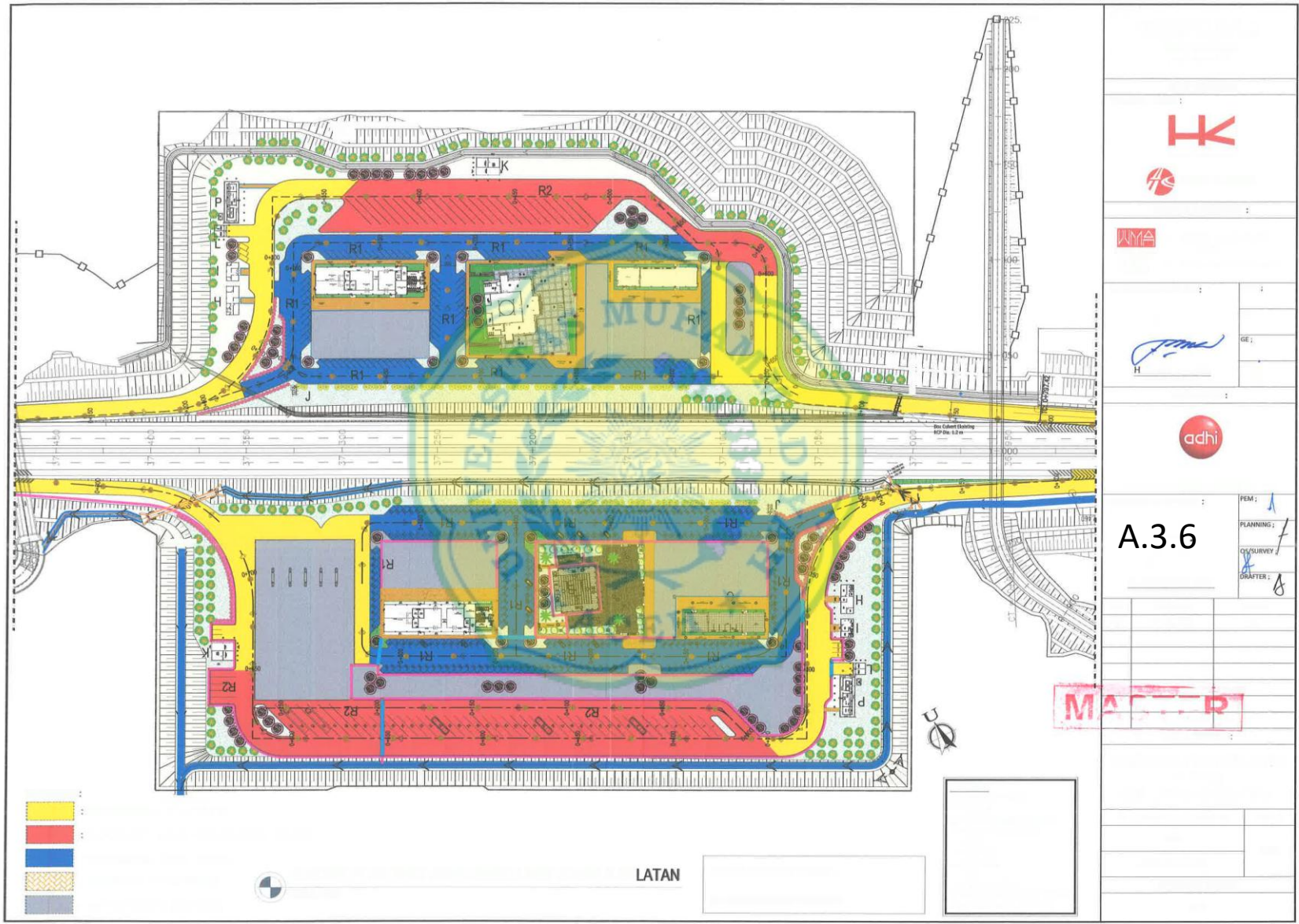
Sumber : Google Earth (2025)

## LAMPIRAN A



Gambar A.3.5 Peta Ruas Konstruksi dan Operasi

Sumber: BPJT (2025)



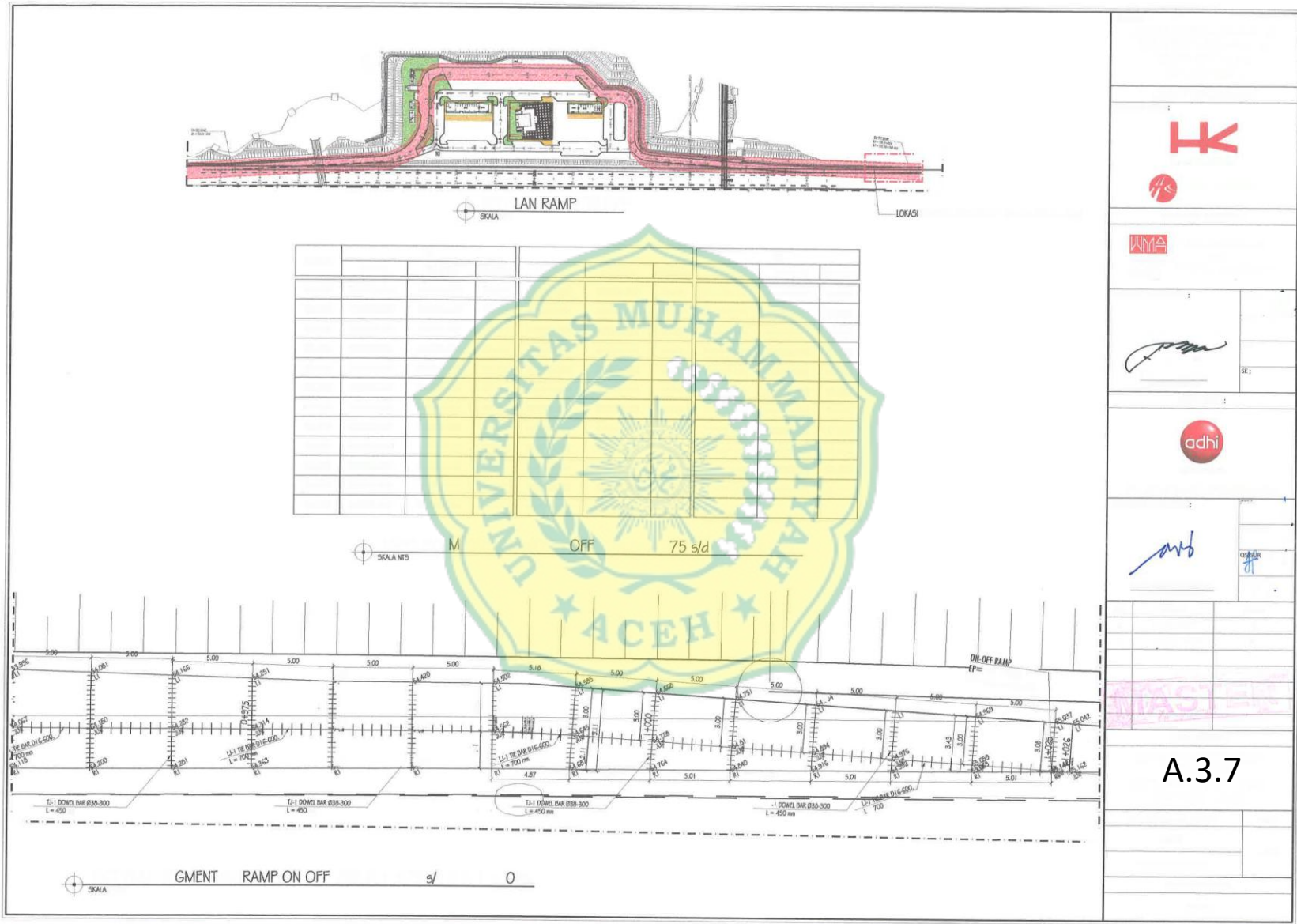
**TK**

**adhi**

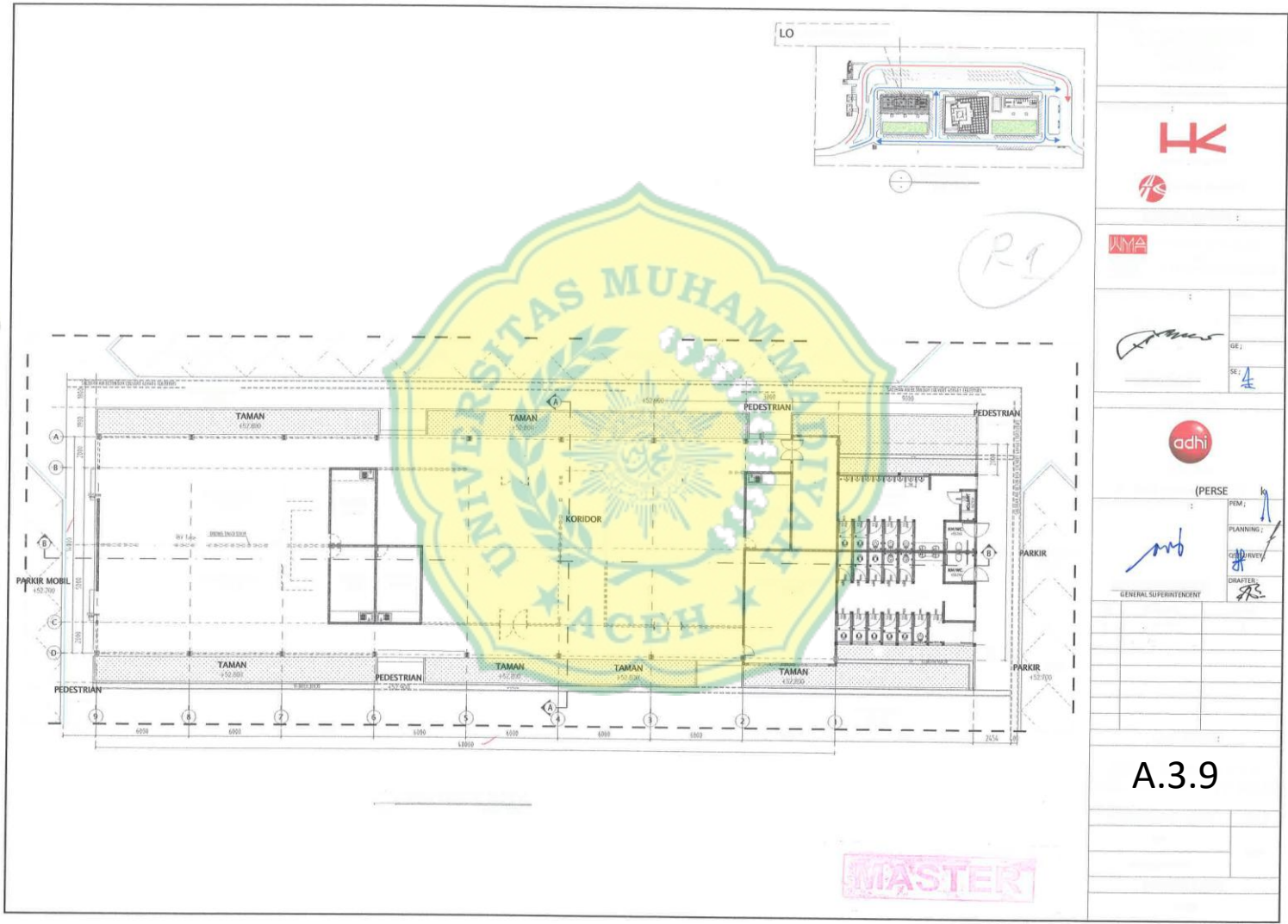
**A.3.6**

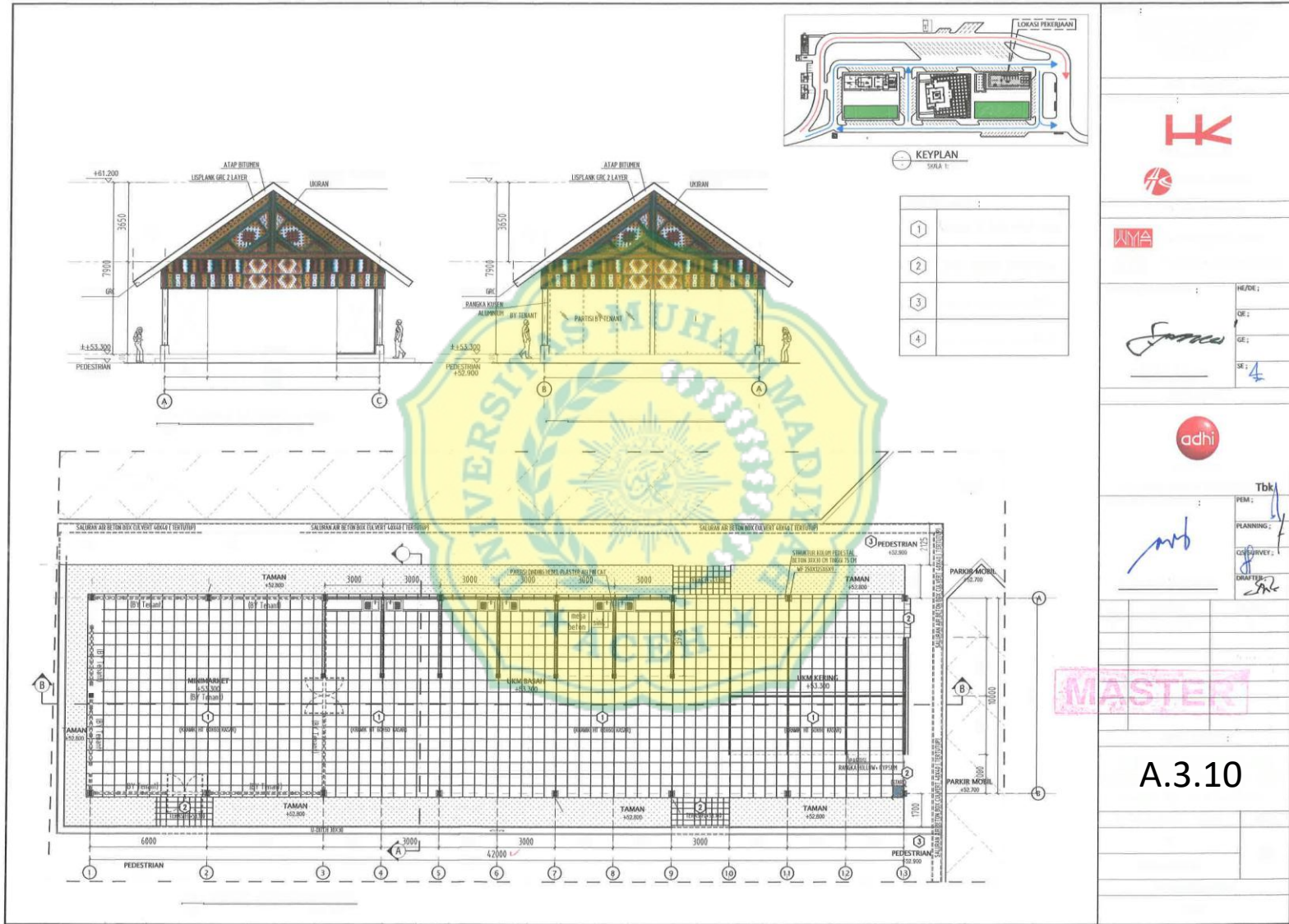
**M A P**










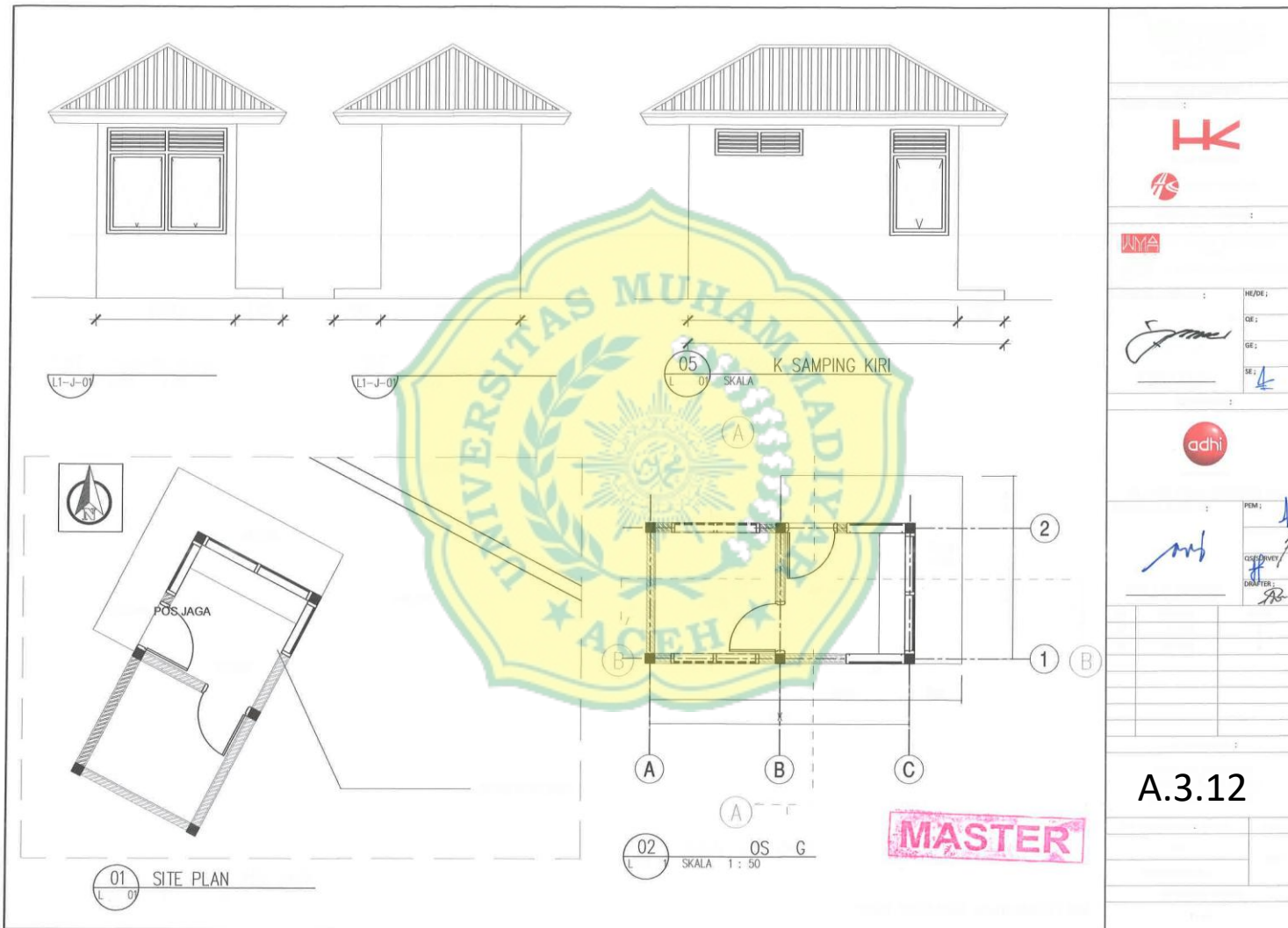






  
  
  
 HEADE :  
 GE :  
 GE :  
 SE : 4  
  
 Tbk  
 PEM :  
 PLANNING :  
 SURVEY :  
 DRAFTER :  
  
**A.3.10**







## LAMPIRAN A



Gambar A.4.1 Area Parkir Gol I *Rest Area* Km 37b

Sumber: Dokumentasi penulis (12 Juni 2025)



Gambar A.4.2 Area Parkir Kendaraan Golongan II/III/IV/V

Waktu: Dokumentasi penulis (12 Juni 2025)

## LAMPIRAN A



Gambar A .4.3 Toilet Disabilitas Pada *Rest Area* Km 37b  
Sumber: Dokumentasi penulis (12 Juni 2025)



Gambar A.4.4 Fasilitas Toilet pada *Rest Area* Km 37b  
Waktu: Dokumentasi penulis (12 Juni 2025)

## LAMPIRAN A



Gambar A.4.5 Mesjid Rest Area Km 37b

Sumber: Dokumentasi penulis (12 Juni 2025)



Gambar A.4.6 Fasilitas SPBU Modular Km 37b

Waktu: Dokumentasi penulis (12 Juni 2025)

## LAMPIRAN A



Gambar A.4.7 Fasilitas UKM/Resto/Mini Market Blok C Km 37b  
Waktu: Dokumentasi penulis (12 Juni 2025)



Gambar A.4.8 Fasilitas Mini Market/UKM Blok A Km 37b  
Sumber: Dokumentasi penulis (12 Juni 2025)

## LAMPIRAN A



Gambar A.4.9 Bengkel *Rest Area* Km 37b

Sumber: Dokumentasi penulis (12 Juni 2025)



Gambar A.4.10 Klinik *Rest Area* Km 37b

Waktu: Dokumentasi penulis (12 Juni 2025)

**LAMPIRAN A**



Gambar A.4.11 Kantor Pengelola *Rest Area* Km 37b  
Waktu: Dokumentasi penulis (12 Juni 2025)



Gambar A.4.12 Kantor Pengelola *Rest Area* Km 37b  
Waktu: Dokumentasi penulis (12 Juni 2025)

**LAMPIRAN A**



Gambar A.4.13 Tempat Pembuangan Sampah *Rest Area* Km 37b  
Waktu: Dokumentasi penulis (12 Juni 2025)



Gambar A.4.14 Jalur Ramp On/Off *Rest Area* Km 37b  
Waktu: Dokumentasi penulis (12 Juni 2025)

## LAMPIRAN A



Gambar A.4.15 Pengukuran Bahu Jalan Ramp On/Off Rest Area Km 37b  
Waktu: Dokumentasi penulis (12 Juni 2025)



Gambar A.4.16 Mencatat Hasil Observasi di Rest Area Km 37b  
Waktu: Dokumentasi penulis (12 Juni 2025)

## LAMPIRAN A



Gambar A.4.17 Dokumentasi Bersama Pendamping Lapangan  
Waktu: Dokumentasi penulis (12 Juni 2025)

## LAMPIRAN B

Tabel B.3.1 Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol

SUBSTANSI PELAYANAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL			KETERANGAN
	INDIKATOR	CAKUPAN/ LINGKUP	TOLOK UKUR	
1	2	3	4	5
Tempat Istirahat (TI), dan Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP)	Kondisi Jalan	Seluruh Permukaan Jalan di Tempat Istirahat	Tidak Ada Lubang, Retak dan Pecah	Waktu toleransi pemenuhan 2 x 24 jam
	On / Off Ramp	Permukaan Jalan Di Jalur Masuk Dan Keluar Tempat Istirahat	Tidak Ada Lubang, Retak Dan Pecah	Waktu toleransi pemenuhan 2 x 24 jam
	Toilet	Fungsi Dan Manfaat	Berfungsi 100%, Bersih Dan Gratis	Waktu toleransi pemenuhan 2 x 24 jam
	Parkir Kendaraan	Fungsi Dan Manfaat	Berfungsi 100%, Teratur, Bersih Dan Gratis	Jalan dan perparkiran hanya diperuntukkan bagi pengguna jalan tol
	Penerangan	Fungsi Dan Manfaat	Berfungsi 100%	Mengacu pada standar PJU
	Stasiun Pengisian Bahan Bakar	Fungsi Dan Manfaat	Berfungsi 100%	Mengacu kepada ketentuan ESDM
	Bengkel Umum	Fungsi Dan Manfaat	Berfungsi 100%	Bengkel harus memiliki izin usaha
	Tempat Makan dan Minum	Fungsi dan manfaat	Berfungsi 100%	Wajib memberikan informasi harga makanan dan minuman yang dijual

Sumber: Kementerian PU No 16 (2014)

## LAMPIRAN B

Tabel B.3.2 Distribusi r (1/2)

<b>r n</b>	<b>0.10</b>	<b>0.05</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.001</b>
1	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
2	0.7071	0.8165	0.9746	0.9875	0.9949
3	0.5774	0.7071	0.8660	0.9510	0.9647
4	0.5000	0.6124	0.7650	0.9055	0.9264
5	0.4472	0.5406	0.6838	0.8745	0.8889
6	0.4082	0.4840	0.6164	0.8486	0.8548
7	0.3779	0.4386	0.5581	0.8266	0.8246
8	0.3536	0.4018	0.5065	0.8079	0.7987
9	0.3333	0.3714	0.4596	0.7919	0.7764
10	0.3162	0.3464	0.4160	0.7779	0.7570
11	0.3015	0.3257	0.3759	0.7655	0.7406
12	0.2887	0.3077	0.3389	0.7544	0.7262
13	0.2774	0.2918	0.3046	0.7444	0.7132
14	0.2673	0.2774	0.2728	0.7353	0.7014
15	0.2582	0.2644	0.2430	0.7270	0.6905
16	0.2500	0.2523	0.2148	0.7194	0.6803
17	0.2425	0.2416	0.1878	0.7125	0.6706
18	0.2357	0.2320	0.1617	0.7060	0.6612
19	0.2294	0.2234	0.1364	0.7001	0.6521
20	0.2236	0.2157	0.1118	0.6945	0.6433
21	0.2182	0.2087	0.0878	0.6893	0.6348
22	0.2132	0.2024	0.0641	0.6845	0.6265
23	0.2085	0.1967	0.0406	0.6800	0.6183
24	0.2041	0.1915	0.0173	0.6757	0.6103
25	0.2000	0.1867	-0.0057	0.6717	0.6025
26	0.1961	0.1823	-0.0286	0.6678	0.5948

## LAMPIRAN B

Tabel B.3.2 Distribusi r (2/2)

27	0.1924	0.1783	-0.0511	0.6642	0.5872
28	0.1889	0.1746	-0.0732	0.6607	0.5797
29	0.1857	0.1712	-0.0950	0.6574	0.5723
30	0.1826	0.1680	-0.1165	0.6542	0.5650
31	0.1796	0.1645	-0.1377	0.6512	0.5572
32	0.1768	0.1614	-0.1575	0.6483	0.5499
33	0.1741	0.1585	-0.1770	0.6456	0.5427
34	0.1715	0.1557	-0.1962	0.6430	0.5357
35	0.1690	0.1530	-0.2150	0.6405	0.5289
36	0.1667	0.1505	-0.2336	0.6381	0.5222
37	0.1644	0.1481	-0.2518	0.6359	0.5156
38	0.1622	0.1458	-0.2697	0.6337	0.5091
39	0.1601	0.1435	-0.2873	0.6316	0.5027
40	0.1581	0.1414	-0.3046	0.6295	0.4963

Sumber: Rani dan Arlianti (2024)

**LAMPIRAN B**

Tabel B.4.1 Analisis Kelayakan Rest Area Km 37b (1/2)

No	Indikator	Standar Kelayakan	Kondisi Aktual	Layak/Tidak Layak	Nilai	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7
1	Lokasi Rest Area	Disediakan paling sedikit 1 rest area untuk setiap jarak 50 km.	Tersedia 2 (dua) <i>rest area</i> tipe A pada ruas jalan tol sepanjang 72 km.	Layak	1	Lokasi rest area telah memenuhi ketentuan jarak antar rest area tipe A, yaitu minimal 10 km dalam satu ruas tol.
		Jarak rest area tipe A dan tipe A lainnya paling sedikit 20 km	Rest area berjarak 17 km.	Tidak Layak	0	Rest area tipe A terletak pada km 54 dan 37.
2	Luasan Rest Area	Luas minimal adalah 6 ha.	Luasan rest area km 37b mencapai 6,08 ha.	Layak	1	Luas rest area telah memenuhi standar yang ditentukan.
		Lebar minimal adalah 150 m.	Lebar rest area mencapai 142 m	Tidak Layak	0	Lebar minimal rest area belum memenuhi standar.
3	Kebutuhan Area Parkir	Disediakan tempat parkir minimal 200 unit kendaraan golongan I.	Tempat parkir tersedia sebanyak 125 unit kendaraan untuk golongan I.	Tidak Layak	0	Jumlah parkir yang tersedia belum memenuhi kapasitas minimal untuk kendaraan golongan I.
		Disediakan tempat parkir minimal 50 unit kendaraan golongan II/III/IV/V (truk dengan 2 gandar atau lebih).	Tempat parkir tersedia sebanyak 25 unit kendaraan untuk golongan II/III/IV/V.	Tidak Layak	0	Jumlah parkir yang tersedia belum memenuhi kapasitas minimal untuk kendaraan golongan II/III/IV/V.
4	Kebutuhan Area Toilet	Disediakan 40 peturasan untuk pria yang terdiri atas 20 kubikal dan 20 urinoir.	Toilet pria terdiri dari 8 kubikal dan 15 urinoir.	Tidak Layak	0	Jumlah kubikal dan urinoir toilet pria belum memenuhi ketentuan minimal dalam standar.
		Disediakan 80 peturasan kubikal untuk Wanita.	Toilet Wanita hanya tersedia 16 unit peturasan kubikal.	Tidak Layak	0	Jumlah peturasan kubikal toilet Wanita belum memenuhi ketentuan minimal dalam standar.
		Disediakan paling sedikit 1 untuk pria dan 1 untuk wanita	Toilet disabilitas tersedia 1 untuk pria dan 1 untuk Wanita.	Layak	1	Tersedia masing-masing 1 toilet disabilitas untuk pria dan wanita, sesuai dengan ketentuan.
5	Kebutuhan Area Mushola	Luas minimal adalah 400 m <sup>2</sup> .	Mushalla tersedia dengan luas 700 m <sup>2</sup> .	Layak	1	Luas area mushalla sudah sesuai standar dengan luas minimal yang telah ditentukan.
6	Kebutuhan Ruang RTH	Luas minimal adalah 20 % dari luas total rest area.	Luasan RTH mencapai 20% dari total rest area.	Layak	1	Luasan RTH diasumsikan telah memenuhi standar 20% dari luas total, berdasarkan observasi visual karena keterbatasan pengukuran langsung.

**LAMPIRAN B**

Tabel B.4.1 Analisis Kelayakan *Rest Area* Km 37b (2/2)

7	Kebutuhan Area komersial	Luas minimal adalah 1000 m <sup>2</sup> .	Area komersial tersedia dengan luas 1.360 m <sup>2</sup> .	Layak	1	Luas area komersial sudah sesuai standar dengan luas minimal yang ditentukan.
8	Kebutuhan Warung atau Kios	Luas minimal warung atau kios adalah 300 m <sup>2</sup> .	Kebutuhan warung atau kios tersedia dengan luas 750 m <sup>2</sup> .	Layak	1	Luasan warung atau kios sudah sesuai dengan standar minimal yang ditentukan.
9	Ketentuan SPBU	Dapat menyediakan stasiun pengisian bahan bakar umum dengan 2 (dua) merek dagang yang berbeda	Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) tersedia.	Layak	1	Tersedia satu unit SPBU modular yang beroperasi saat fungsional, meskipun belum mencakup dua merek.
10	Ketentuan Bengkel	Untuk kendaraan yang mengalami kerusakan ringan	Bengkel tersedia dengan luas 108 m <sup>2</sup> .	Layak	1	Belum berfungsi, akan tetapi fasilitas telah tersedia.
11	Ketentuan Klinik Kesehatan	TIP antarkota tipe A harus dilengkapi Klinik Kesehatan yang dapat dilengkapi dengan fasilitas instalasi gawat darurat	Klinik Kesehatan tersedia dengan luas 61,75 m <sup>2</sup> .	Layak	1	Belum berfungsi, akan tetapi fasilitas telah tersedia.
12	Syarat Geometri Ramp	Lebar lajur 3,5 m	Lebar lajur ramp in dan ramp out adalah 4 m.	Layak	1	Lebar ramp keseluruhan adalah 8 m.
		Lebar bahu luar (kiri) 1 meter	Lebar bahu luar pada ramp in dan ramp out adalah 1 m. Lebar bahu dalam pada ramp in dan ramp out adalah 1 m.	Layak	1	Lebar ramp keseluruhan adalah 8 m.
		Kemiringan melintang normal 2%	Kemiringan melintang ramp in dan out adalah 2%.	Layak	1	Kemiringan melintang sudah sesuai standar.
		Landai maksimum 4%	Kelandaian pada jalur masuk STA 0+000 – 0+065 mencapai 1,35% dan jalur keluar dari 0+975 – 1+026 mencapai 1,54%	Layak	1	Landai sudah sesuai standar.

## LAMPIRAN B

Tabel B.4.2 Analisis Kelayanan *Rest Area* Km 37b (1/2)

No	Indikator	Standar Pelayanan Minimal		Kondisi Aktual	Penilaian	Layan/Tidak Layan
		Cakupan	Tolak Ukur			
1	Kondisi Jalan	Seluruh Permukaan jalan di Tempat Istirahat ( <i>rest area</i> )	Tidak ada lubang, retak dan pecah	Permukaan jalan di area istirahat dalam kondisi baik, tidak terdapat lubang, retak, maupun pecah.	1	Layan
2	On/Off Ramp	Permukaan jalan di jalur masuk dan keluar tempat istirahat	Tidak ada lubang, retak dan pecah	Jalur masuk dan keluar rest area memiliki permukaan yang rata, tidak mengalami kerusakan seperti retak atau lubang.	1	Layan
3	Toilet	Fungsi dan manfaat	Berfungsi 100% bersih dan gratis	Fasilitas toilet tersediaberfungsi dengan baik saat operasional fungsional, dalam kondisi bersih dan gratis.	1	Layan
4	Parkir Kendaraan	Fungsi dan manfaat	Berfungsi 100%, teratur, bersih dan gratis	Area parkir tersedia, tertata rapi, dan mudah diakses oleh pengguna selama masa operasional fungsional.	1	Layan

## LAMPIRAN B

Tabel B.4.2 Analisis Kelayakan Rest Area Km 37b (2/2)

5	Penerangan	Fungsi dan manfaat	Berfungsi 100%,	Fasilitas penerangan (lampu) telah tersedia namun belum difungsikan karena rest area belum buka pada malam hari.	0	Tidak Layan
6	Stasiun Pengisian Bahan Bakar	Fungsi dan manfaat	Berfungsi 100%,	SPBU modular sempat tersedia dan beroperasi saat masa fungsional.	1	Layan
7	Bengkel Umum	Fungsi dan manfaat	Berfungsi 100%,	Bangunan bengkel sudah tersedia, tetapi belum pernah difungsikan hingga saat observasi dilakukan.	0	Tidak Layan
8	Tempat Makan dan Minum	Fungsi dan manfaat	Berfungsi 100%,	Saat operasional fungsional tersedia satu unit warung kopi, meskipun fasilitas tempat makan belum sepenuhnya aktif.	1	Layan

LAMPIRAN B

Tabel B.4.4 Uji Validitas Tingkat Kinerja

		Correlations																				
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,459**	,576**	,576**	-,568**	,487**	,487**	0,081	-0,307	0,101	0,181	0,061	-0,026	,629**	,716**	,438*	0,246	0,169	0,156	0,301	,588**
	Sig. (2-tailed)		0,007	0,000	0,000	0,001	0,004	0,004	0,656	0,083	0,576	0,313	0,736	0,885	0,000	0,000	0,011	0,167	0,346	0,386	0,089	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P2	Pearson Correlation	,459**	1	,576**	0,311	-0,299	,408*	,408*	0,082	-0,197	,375*	0,206	0,244	0,278	0,199	0,250	,464**	,487**	0,240	0,126	0,298	,598**
	Sig. (2-tailed)	0,007		0,000	0,079	0,091	0,019	0,019	0,650	0,271	0,032	0,250	0,171	0,117	0,268	0,161	0,007	0,004	0,178	0,485	0,092	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P3	Pearson Correlation	,576**	,576**	1	,495**	-0,296	,401*	,401*	-0,068	-0,198	,630**	,457**	,496**	,496**	0,330	,488**	,667**	,535**	,374*	0,168	,416*	,798**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,003	0,094	0,021	0,021	0,707	0,270	0,000	0,007	0,003	0,003	0,061	0,004	0,000	0,001	0,032	0,349	0,016	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P4	Pearson Correlation	,576**	0,311	,495**	1	-,569**	,697**	,697**	-0,065	-,385*	0,028	0,286	,363*	0,211	0,307	,503**	0,309	,366*	0,283	0,045	0,310	,593**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,079	0,003		0,001	0,000	0,000	0,719	0,027	0,877	0,106	0,038	0,238	0,082	0,003	0,080	0,036	0,110	0,802	0,079	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P5	Pearson Correlation	-,568**	-0,299	-0,296	-,569**	1	-,425*	-,425*	-0,056	0,320	-0,098	-0,142	-0,059	0,041	-,390*	-,544**	-0,081	-0,110	0,032	-0,100	-0,181	-0,343
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,091	0,094	0,001		0,014	0,014	0,756	0,069	0,588	0,430	0,744	0,822	0,025	0,001	0,652	0,540	0,860	0,579	0,315	0,051
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P6	Pearson Correlation	,487**	,408*	,401*	,697**	-,425*	1	1,000**	,346*	-0,297	0,151	,385*	,435*	0,312	0,259	,410*	0,246	0,105	0,127	,346*	0,017	,649**
	Sig. (2-tailed)	0,004	0,019	0,021	0,000	0,014		0,000	0,049	0,094	0,400	0,027	0,011	0,077	0,146	0,018	0,168	0,563	0,480	0,049	0,925	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P7	Pearson Correlation	,487**	,408*	,401*	,697**	-,425*	1,000**	1	,346*	-0,297	0,151	,385*	,435*	0,312	0,259	,410*	0,246	0,105	0,127	,346*	0,017	,649**
	Sig. (2-tailed)	0,004	0,019	0,021	0,000	0,014	0,000		0,049	0,094	0,400	0,027	0,011	0,077	0,146	0,018	0,168	0,563	0,480	0,049	0,925	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P8	Pearson Correlation	0,081	0,082	-0,068	-0,065	-0,056	,346*	,346*	1	0,121	-0,090	-0,002	0,012	-0,145	0,157	0,085	0,096	-,365*	-0,335	,768**	-,438*	0,169
	Sig. (2-tailed)	0,656	0,650	0,707	0,719	0,756	0,049	0,049		0,502	0,619	0,992	0,947	0,419	0,384	0,637	0,594	0,037	0,057	0,000	0,011	0,347
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P9	Pearson Correlation	-0,307	-0,197	-0,198	-,385*	0,320	-0,297	-0,297	0,121	1	-0,044	-0,026	-0,069	0,033	-0,316	-,394*	-0,066	-0,056	-0,024	-0,112	-0,164	-0,201
	Sig. (2-tailed)	0,083	0,271	0,270	0,027	0,069	0,094	0,094	0,502		0,806	0,886	0,703	0,856	0,073	0,023	0,715	0,759	0,893	0,535	0,363	0,262
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P10	Pearson Correlation	0,101	,375*	,630**	0,028	-0,098	0,151	0,151	-0,090	-0,044	1	,662**	,659**	,631**	0,012	0,070	0,268	,465**	,385*	0,198	0,224	,593**
	Sig. (2-tailed)	0,576	0,032	0,000	0,877	0,588	0,400	0,400	0,619	0,806		0,000	0,000	0,000	0,949	0,700	0,131	0,006	0,027	0,270	0,210	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P11	Pearson Correlation	0,181	0,206	,457**	0,286	-0,142	,385*	,385*	-0,002	-0,026	,662**	1	,840**	,708**	-0,012	0,077	0,242	,449**	,469**	0,261	0,261	,686**
	Sig. (2-tailed)	0,313	0,250	0,007	0,106	0,430	0,027	0,027	0,992	0,886	0,000		0,000	0,000	0,948	0,670	0,174	0,009	0,006	0,142	0,142	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P12	Pearson Correlation	0,061	0,244	,496**	,363*	-0,059	,435*	,435*	0,012	-0,069	,659**	,840**	1	,770**	-0,070	0,079	0,242	,429*	,351*	0,217	0,080	,658**
	Sig. (2-tailed)	0,736	0,171	0,003	0,038	0,744	0,011	0,011	0,947	0,703	0,000	0,000		0,000	0,700	0,660	0,175	0,013	0,045	0,224	0,658	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

		Correlations																				
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
P13	Pearson Correlation	-0,026	0,278	,496**	0,211	0,041	0,312	0,312	-0,145	0,033	,631**	,708**	,770**	1	-0,183	-0,022	0,314	,621**	,586**	0,120	0,338	,644**
	Sig. (2-tailed)	0,885	0,117	0,003	0,238	0,822	0,077	0,077	0,419	0,856	0,000	0,000	0,000		0,307	0,901	0,075	0,000	0,000	0,505	0,054	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P14	Pearson Correlation	,629**	0,199	0,330	0,307	-,390*	0,259	0,259	0,157	-0,316	0,012	-0,012	-0,070	-0,183	1	,765**	,411*	0,130	0,050	0,314	0,146	,407*
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,268	0,061	0,082	0,025	0,146	0,146	0,384	0,073	0,949	0,948	0,700	0,307		0,000	0,017	0,473	0,783	0,075	0,417	0,019
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P15	Pearson Correlation	,716**	0,250	,488**	,503**	-,544**	,410*	,410*	0,085	-,394*	0,070	0,077	0,079	-0,022	,765**	1	,411*	0,155	0,082	0,113	0,280	,503**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,161	0,004	0,003	0,001	0,018	0,018	0,637	0,023	0,700	0,670	0,660	0,901	0,000		0,018	0,390	0,651	0,532	0,115	0,003
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P16	Pearson Correlation	,438*	,464**	,667**	0,309	-0,081	0,246	0,246	0,096	-0,066	0,268	0,242	0,242	0,314	,411*	,411*	1	,532**	,354*	0,271	,551**	,689**
	Sig. (2-tailed)	0,011	0,007	0,000	0,080	0,652	0,168	0,168	0,594	0,715	0,131	0,174	0,175	0,075	0,017	0,018		0,001	0,043	0,128	0,001	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P17	Pearson Correlation	0,246	,487**	,535**	,366*	-0,110	0,105	0,105	-,365*	-0,056	,465**	,449**	,429*	,621**	0,130	0,155	,532**	1	,776**	-0,081	,709**	,659**
	Sig. (2-tailed)	0,167	0,004	0,001	0,036	0,540	0,563	0,563	0,037	0,759	0,006	0,009	0,013	0,000	0,473	0,390	0,001		0,000	0,652	0,000	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P18	Pearson Correlation	0,169	0,240	,374*	0,283	0,032	0,127	0,127	-0,335	-0,024	,385*	,469**	,351*	,586**	0,050	0,082	,354*	,776**	1	-0,092	,746**	,578**
	Sig. (2-tailed)	0,346	0,178	0,032	0,110	0,860	0,480	0,480	0,057	0,893	0,027	0,006	0,045	0,000	0,783	0,651	0,043	0,000		0,609	0,000	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P19	Pearson Correlation	0,156	0,126	0,168	0,045	-0,100	,346*	,346*	,768**	-0,112	0,198	0,261	0,217	0,120	0,314	0,113	0,271	-0,081	-0,092	1	-0,203	,423*
	Sig. (2-tailed)	0,386	0,485	0,349	0,802	0,579	0,049	0,049	0,000	0,535	0,270	0,142	0,224	0,505	0,075	0,532	0,128	0,652	0,609		0,257	0,014
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P20	Pearson Correlation	0,301	0,298	,416*	0,310	-0,181	0,017	0,017	-,438*	-0,164	0,224	0,261	0,080	0,338	0,146	0,280	,551**	,709**	,746**	-0,203	1	,487**
	Sig. (2-tailed)	0,089	0,092	0,016	0,079	0,315	0,925	0,925	0,011	0,363	0,210	0,142	0,658	0,054	0,417	0,115	0,001	0,000	0,000	0,257		0,004
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
TOTAL	Pearson Correlation	,588**	,598**	,798**	,593**	-0,343	,649**	,649**	0,169	-0,201	,593**	,686**	,658**	,644**	,407*	,503**	,689**	,659**	,578**	,423*	,487**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,051	0,000	0,000	0,347	0,262	0,000	0,000	0,000	0,000	0,019	0,003	0,000	0,000	0,000	0,014	0,004	
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## LAMPIRAN B

Tabel B.4.4 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	57,09	100,835	,516	,844
P2	57,70	102,343	,539	,844
P3	57,64	97,426	,761	,835
P4	57,06	100,559	,522	,844
P5	59,97	116,155	-,376	,864
P6	57,39	101,996	,599	,843
P7	57,39	101,996	,599	,843
P8	58,82	109,841	,032	,871
P9	60,00	114,750	-,235	,861
P10	58,21	99,610	,515	,844
P11	58,30	97,655	,622	,839
P12	58,15	100,383	,601	,841
P13	58,24	98,877	,575	,842
P14	57,00	106,375	,338	,851
P15	57,03	104,468	,439	,848
P16	57,82	99,216	,633	,840
P17	58,15	97,633	,587	,841
P18	57,97	99,468	,494	,845
P19	59,15	102,820	,313	,855
P20	57,64	102,176	,396	,850

Tabel B.4.5 Uji Reliabilitas Rata – Rata Tingkat Kinerja

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,854	20

LAMPIRAN B

Tabel B.4.7 Uji Validitas Tingkat Kepentingan

		Correlations																				
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,924**	,852**	,865**	,806**	,716**	,739**	,596**	,494**	,785**	,715**	,631**	,653**	,882**	,835**	,852**	,652**	,642**	,588**	,793**	,917**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P2	Pearson Correlation	,924**	1	,788**	,901**	,748**	,821**	,680**	,588**	,513**	,835**	,710**	,640**	,609**	,821**	,784**	,788**	,609**	,634**	,579**	,784**	,904**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P3	Pearson Correlation	,852**	,788**	1	,745**	,602**	,696**	,626**	,559**	,388	,739**	,741**	,540**	,594**	,788**	,729**	,759**	,518**	,532**	,545**	,713**	,821**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,026	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,001	0,001	0,000	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P4	Pearson Correlation	,865**	,901**	,745**	1	,839**	,827**	,658**	,521**	,514**	,848**	,710**	,567**	,561**	,829**	,767**	,714**	,534**	,581**	,523**	,772**	,876**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,002	0,002	0,000	0,000	0,001	0,001	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,002	0,000	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P5	Pearson Correlation	,806**	,748**	,602**	,839**	1	,726**	,704**	,573**	,558**	,713**	,698**	,612**	,546**	,756**	,746**	,751**	,547**	,645**	,514**	,717**	,843**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,002	0,000	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P6	Pearson Correlation	,716**	,821**	,696**	,827**	,726**	1	,602**	,707**	,518**	,795**	,799**	,539**	,540**	,690**	,593**	,696**	,435	,668**	,458**	,740**	,832**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,001	0,001	0,000	0,000	0,000	0,011	0,000	0,007	0,000	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P7	Pearson Correlation	,739**	,680**	,626**	,658**	,704**	,602**	1	,569**	,790**	,687**	,528**	,455**	,742**	,672**	,618**	,697**	,829**	,832**	,809**	,614**	,845**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,001	0,000	0,000	0,002	0,008	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P8	Pearson Correlation	,596**	,588**	,559**	,521**	,573**	,707**	,569**	1	,600**	,607**	,728**	,631**	,466**	,598**	,410	,631**	,436	,663**	,621**	,649**	,740**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,001	0,002	0,000	0,000	0,001		0,000	0,000	0,000	0,000	0,006	0,000	0,018	0,000	0,011	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P9	Pearson Correlation	,494**	,513**	,388	,514**	,558**	,518**	,790**	,600**	1	,529**	,473**	,469**	,626**	,480**	,374	,478**	,683**	,778**	,812**	,490**	,703**
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,002	0,026	0,002	0,001	0,002	0,000	0,000		0,002	0,005	0,006	0,000	0,005	0,032	0,005	0,000	0,000	0,000	0,004	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P10	Pearson Correlation	,785**	,835**	,739**	,848**	,713**	,795**	,687**	,607**	,529**	1	,696**	,601**	,507**	,723**	,641**	,705**	,586**	,552**	,546**	,709**	,848**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002		0,000	0,000	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,001	0,000	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P11	Pearson Correlation	,715**	,710**	,741**	,710**	,698**	,799**	,528**	,728**	,473**	,696**	1	,746**	,605**	,724**	,647**	,697**	,431	,670**	,512**	,731**	,823**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,005	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,012	0,000	0,002	0,000	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P12	Pearson Correlation	,631**	,640**	,540**	,567**	,612**	,539**	,455**	,631**	,469**	,601**	,746**	1	,568**	,676**	,688**	,683**	,477**	,488**	,599**	,584**	,735**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,001	0,001	0,000	0,001	0,008	0,000	0,006	0,000	0,000		0,001	0,000	0,000	0,000	0,005	0,004	0,000	0,000	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

		Correlations																				
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
P13	Pearson Correlation	,653**	,609**	,594**	,561**	,546**	,540**	,742**	,466**	,626**	,507**	,605**	,568**	1	,732**	,577**	,674**	,817**	,817**	,760**	,539**	,783**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,001	0,001	0,001	0,000	0,006	0,000	0,003	0,000	0,001		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P14	Pearson Correlation	,882**	,821**	,788**	,829**	,756**	,690**	,672**	,598**	,480**	,723**	,724**	,676**	,732**	1	,816**	,788**	,607**	,634**	,614**	,782**	,889**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,005	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P15	Pearson Correlation	,835**	,784**	,729**	,767**	,746**	,593**	,618**	,410*	,374*	,641**	,647**	,688**	,577**	,816**	1	,775**	,527**	,511**	,503**	,713**	,804**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,018	0,032	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,002	0,002	0,003	0,000	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P16	Pearson Correlation	,852**	,788**	,759**	,714**	,751**	,696**	,697**	,631**	,478**	,705**	,697**	,683**	,674**	,788**	,775**	1	,723**	,654**	,621**	,670**	,873**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,005	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P17	Pearson Correlation	,652**	,609**	,518**	,534**	,547**	,435*	,829**	,436*	,683**	,586**	,431*	,477**	,817**	,607**	,527**	,723**	1	,752**	,780**	,491**	,756**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,002	0,001	0,001	0,011	0,000	0,011	0,000	0,000	0,012	0,005	0,000	0,000	0,002	0,000		0,000	0,000	0,004	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P18	Pearson Correlation	,642**	,634**	,532**	,581**	,645**	,668**	,832**	,663**	,778**	,552**	,670**	,488**	,817**	,634**	,511**	,654**	,752**	1	,773**	,567**	,814**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,004	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000		0,000	0,001	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P19	Pearson Correlation	,588**	,579**	,545**	,523**	,514**	,458**	,809**	,621**	,812**	,546**	,512**	,599**	,760**	,614**	,503**	,621**	,780**	,773**	1	,558**	,771**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,001	0,002	0,002	0,007	0,000	0,000	0,000	0,001	0,002	0,000	0,000	0,000	0,003	0,000	0,000	0,000		0,001	0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
P20	Pearson Correlation	,793**	,784**	,713**	,772**	,717**	,740**	,614**	,649**	,490**	,709**	,731**	,584**	,539**	,782**	,713**	,670**	,491**	,567**	,558**	1	,830**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,004	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,004	0,001	0,001		0,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
TOTAL	Pearson Correlation	,917**	,904**	,821**	,876**	,843**	,832**	,845**	,740**	,703**	,848**	,823**	,735**	,783**	,889**	,804**	,873**	,756**	,814**	,771**	,830**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## LAMPIRAN B

Tabel B.4.7 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	79,06	198,121	,907	,972
P2	79,09	195,335	,890	,972
P3	79,27	201,080	,800	,973
P4	79,21	193,922	,857	,972
P5	79,15	198,883	,823	,972
P6	79,30	198,718	,811	,973
P7	79,39	197,746	,824	,973
P8	79,36	201,239	,708	,974
P9	79,39	205,996	,675	,974
P10	79,42	196,564	,826	,973
P11	79,27	202,705	,805	,973
P12	79,33	206,229	,711	,974
P13	79,42	202,064	,758	,973
P14	79,12	199,985	,876	,972
P15	79,12	203,860	,785	,973
P16	79,27	199,705	,858	,972
P17	79,39	203,184	,729	,973
P18	79,45	201,631	,793	,973
P19	79,52	201,320	,743	,973
P20	79,06	202,121	,811	,973

Tabel B.4.8 Uji Reliabilitas Rata – Rata Tingkat Kepentingan

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,974	20

## LAMPIRAN B

Tabel B.4.9 Analisis Deskriptif Tingkat Kinerja

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P1	33	1	5	4,00	1,061
P2	33	1	5	3,39	,899
P3	33	1	5	3,45	,971
P4	33	1	5	4,03	1,075
P5	33	1	3	1,12	,415
P6	33	2	5	3,70	,847
P7	33	2	5	3,70	,847
P8	33	1	5	2,27	1,464
P9	33	1	3	1,09	,384
P10	33	1	5	2,88	1,166
P11	33	1	4	2,79	1,139
P12	33	1	4	2,94	,966
P13	33	1	5	2,85	1,121
P14	33	2	5	4,09	,843
P15	33	2	5	4,06	,864
P16	33	1	5	3,27	1,008
P17	33	1	5	2,94	1,197
P18	33	1	5	3,12	1,219
P19	33	1	5	1,94	1,321
P20	33	1	5	3,45	1,175
TOTAL	33	35	83	61,09	10,628
Valid N (listwise)	33				

## LAMPIRAN B

Tabel B.4.10 Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
P1	33	2	5	145	4,39	,899
P2	33	1	5	144	4,36	1,025
P3	33	2	5	138	4,18	,882
P4	33	1	5	140	4,24	1,119
P5	33	2	5	142	4,30	,951
P6	33	1	5	137	4,15	,972
P7	33	2	5	134	4,06	,998
P8	33	2	5	135	4,09	,980
P9	33	2	5	134	4,06	,788
P10	33	1	5	133	4,03	1,045
P11	33	2	5	138	4,18	,808
P12	33	3	5	136	4,12	,740
P13	33	2	5	133	4,03	,883
P14	33	2	5	143	4,33	,854
P15	33	3	5	143	4,33	,777
P16	33	2	5	138	4,18	,882
P17	33	2	5	134	4,06	,864
P18	33	2	5	132	4,00	,866
P19	33	2	5	130	3,94	,933
P20	33	2	5	145	4,39	,827
TOTAL	33	43	100	2754	83,45	14,896
Valid N (listwise)	33					

**LAMPIRAN B**

Tabel B.4.11 Perhitungan Kelandaian Ramp On/Off STA 0 + 000 – 0 + 065

No	Titik STA	Elevasi (m)	Beda Tinggi (m)		Jarak (m)		Kelandaian %	
1	STA 0+000	55,560	0,07		5,00		1,34	
	STA 0+005	55,493						
2	STA 0+010	55,425	0,07		5,00		1,34	1,36
	STA 0+015	55,358						
3	STA 0+020	55,290	0,07		5,00		1,34	1,36
	STA 0+025	55,223						
4	STA 0+030	55,155	0,07		5,00		1,34	1,36
	STA 0+035	55,088						
5	STA 0+040	55,020	0,07		5,00		1,34	1,36
	STA 0+045	54,953						
6	STA 0+050	54,885	0,07		5,00		1,34	1,36
	STA 0+055	54,818						
7	STA 0+060	54,750	0,07		5,00		1,34	1,36
	STA 0+065	54,683						
<b>Total</b>			<b>0,88</b>		<b>65,00</b>		<b>17,54</b>	
<b>Rata-Rata</b>							<b>1,35</b>	

Tabel B.4.12 Perhitungan Kelandaian Ramp On/Off STA 0 + 975 – 1 + 026

No	Titik STA	Elevasi (m)	Beda Tinggi (m)		Jarak (m)		Kelandaian %	
1	STA 0+975	54,314	0,08		5,00		1,66	
	STA 0+980	54,397						
2	STA 0+985	54,480	0,08		5,00		1,64	1,66
	STA 0+990	54,562						
3	STA 0+995	54,645	0,08		5,00		1,66	1,66
	STA 1+000	54,728						
4	STA 1+005	54,811	0,08		5,00		1,66	1,64
	STA 1+010	54,894						
5	STA 1+015	54,976	0,08		5,00		1,66	1,66
	STA 1+020	55,059						
6	STA 1+025	55,142	0,02		5,00		0,40	
	STA 1+026	55,162						
<b>Total</b>			<b>0,85</b>		<b>55,00</b>		<b>16,96</b>	
<b>Rata-Rata</b>							<b>1,54</b>	

## LAMPIRAN B

Tabel B.4.14 Kuesioner



**Program Studi Teknik Sipil**  
**Fakultas Teknik**  
**Universitas Muhammadiyah Aceh**

### **Kuesioner Kepuasan Pengguna *Rest Area* Km 37b Ruas Tol Sigli – Banda Aceh**

#### **Data Responden**

No Responden :

Tujuan :

Jenis Kelamin :  Laki - laki  Perempuan

Usia :  < 20 Tahun  31 - 40 Tahun  
 20 - 30 Tahun  > 40 Tahun

Frekuensi Pengguna Jalan Tol Sigli-Banda Aceh

Setiap Hari  Sebulan Sekali  
 Seminggu Sekali  Jarang

Jenis Kendaraan :

Mobil Pribadi  Truck  
 Bus  Lainnya:

#### **Keterangan Cara Pengisian**

Berilah tanda (X) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan pada kolom:

Menggunakan Skala Likert (1 - 5) dimana:

Nilai skala tingkat kepentingan

- 1 Tidak Penting
- 2 Penting
- 3 Cukup Penting
- 4 Kurang Penting
- 5 Sangat Penting

Nilai skala tingkat kinerja

- 1 Tidak Baik
- 2 Baik
- 3 Cukup Baik
- 4 Kurang Baik
- 5 Sangat Baik

Kepentingan					No	Indikator Penilaian	Kinerja					
TP	KP	CP	P	SP			TB	KB	CB	B	SB	
1	2	3	4	5			1	2	3	4	5	
					Tangible	1	Lahan Parkir Tersedia Secara Memadai Dan Gratis					
						2	Toilet Tersedia Secara Memadai, Bersih, Dan Gratis					
						3	Fasilitas Umum (SPBU, Mushola, Bengkel, Klinik, Dan Tempat Makan) Tersedia Secara Memadai					
						4	Permukaan Jalan Pada Rest Area Dalam Kondisi Baik Dan Tidak Berlubang					
						5	Penerangan Pada Rest Area Berfungsi Dengan Baik Pada Malam Hari					
						6	Rambu Dan Marka Memberikan Informasi Yang Jelas					
					Reability	7	Akses Parkir Bisa Didapatkan Dengan Mudah					
						8	Pelayanan SPBU Baik Dan Memuaskan					
						9	Pelayanan Bengkel Umum Baik Dan Memuaskan					
					Responsivness	10	Petugas Memberikan Informasi Dengan Cepat Dan Akurat					
						11	Petugas Sigap Dalam Menangani Permasalahan Yang Terjadi					
						12	Petugas Dapat Menerima Keluhan Pelanggan Dengan Baik					
						13	Petugas Dan Karyawan Melaksanakan Tanggung Jawabnya Dengan Baik					
					Assurance	14	Pelanggan Merasa Aman Saat Meninggalkan Kendaraanya					
						15	Pelanggan Merasa Nyaman Dan Tidak Terganggu Saat Beristirahat Di Rest Area					
						16	Pelanggan Medapat Apa Yang Dibutuhkan Dari Rest Area					
					Emphaty	17	Petugas Rest Area Memberikan Pelayanan Yang Ramah Dan Baik					
						18	Petugas Berinisiatif Untuk Membantu Pelanggan Yang Kesulitan					
						19	Karyawan SPBU Melayani Pelanggan Dengan Baik Dan Ramah					
						20	Kepentingan Pelanggan Diutamakan Dengan Sungguh-Sungguh					

Sumber: Hidayat & Nadjam (2019)

**LAMPIRAN B**

Lampiran B.4.15 Hasil Rekapitulasi Tabulasi Kuesioner Tingkat Kinerja Rest Area Km 37b

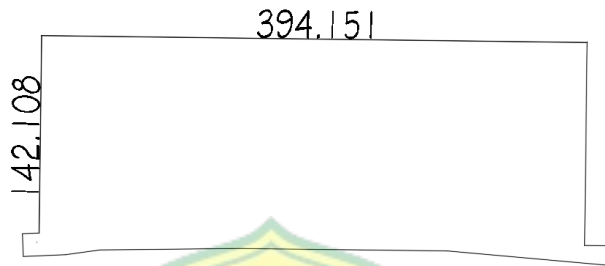
No	Jenis Kelamin	Usia	Jenis Kendaraan	Frekuensi penggunaan jalan tol sibanceh	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL	
					Tangible					Reability			Responsivness				Assurance			Emphaty						
1	Laki - Laki	> 40 Tahun	Mobil Pribadi	Sebulan Sekali	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	5	4	1	1	1	1	2	35	
2	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Mobil Pribadi	Seminggu Sekali	5	5	5	2	1	2	2	1	1	5	2	2	2	5	5	5	3	3	1	5	62	
3	Laki - Laki	> 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	1	4	57	
4	Laki - Laki	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Seminggu Sekali	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	45	
5	Perempuan	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	4	3	3	5	1	4	4	4	1	1	1	3	1	5	5	3	1	1	1	1	52	
6	Perempuan	< 20 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	4	3	3	5	1	4	4	3	1	3	4	3	1	5	4	3	3	3	3	3	63	
7	Perempuan	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	4	5	4	5	1	5	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	72	
8	Laki - Laki	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	4	4	4	4	1	5	5	1	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	62	
9	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Bus	Jarang	5	5	5	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	5	4	2	5	2	76	
10	Perempuan	31 - 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	4	4	2	3	1	4	4	5	1	1	1	1	1	3	4	2	1	1	1	2	46	
11	Laki - Laki	> 40 Tahun	Mobil Pribadi	Sebulan Sekali	4	3	4	5	1	4	4	3	1	4	3	4	3	4	5	3	2	1	3	2	63	
12	Perempuan	< 20 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	3	3	5	1	4	4	2	1	1	1	2	2	4	4	3	2	2	2	2	53	
13	Perempuan	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	3	5	5	1	4	4	1	1	5	4	4	4	4	4	5	5	4	1	5	74	
14	Perempuan	31 - 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	56	
15	Perempuan	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	4	4	3	5	1	4	4	1	1	1	2	2	3	5	4	4	4	4	1	5	62	
16	Perempuan	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	4	3	4	1	3	3	1	1	2	2	2	2	5	5	4	5	4	1	5	62	
17	Laki - Laki	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Setiap Hari	5	4	4	5	1	3	3	1	1	2	2	2	2	5	5	4	4	4	1	5	63	
18	Laki - Laki	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	3	3	3	4	1	3	3	3	1	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	63	
19	Perempuan	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Sebulan Sekali	3	3	3	4	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	49	
20	Laki - Laki	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	4	5	5	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	5	3	4	4	1	4	71	
21	Perempuan	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	1	3	3	3	2	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	49
22	Perempuan	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	4	2	4	5	1	4	4	1	1	3	4	3	4	4	5	4	3	5	1	5	67	
23	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Mobil Pribadi	Sebulan Sekali	5	4	4	5	1	4	4	1	1	3	2	2	2	4	4	2	3	4	1	4	60	
24	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	3	4	4	1	4	4	3	1	3	3	3	3	5	5	3	3	4	3	3	67	
25	Perempuan	> 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	3	3	4	1	5	5	4	1	2	3	3	2	5	5	4	1	2	3	3	64	
26	Laki - Laki	> 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	3	3	4	1	4	4	4	1	3	3	3	2	5	4	3	2	4	4	3	65	
27	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	4	3	3	4	1	4	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	1	1	4	4	54	
28	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	4	4	4	4	1	5	5	5	1	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	83	
29	Laki - Laki	> 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	
30	Perempuan	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	3	4	5	1	4	4	1	1	2	4	4	4	4	5	4	4	4	1	5	69	
31	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	4	4	4	5	1	4	4	1	1	3	2	3	4	4	4	4	5	5	1	5	68	
32	Laki - Laki	> 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	5	5	5	1	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	
33	Perempuan	> 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	48	

## LAMPIRAN C

### Lampiran C.1 Data Observasi *Rest Area* Km 37b

#### 1. Luasan *Rest Area*

Luas total *Rest Area* Km 37b adalah 60.837 m<sup>2</sup> dengan lebar paling kecil mencapai 142 meter, data diperoleh dari gambar layot *rest area*.



#### 2. Fasilitas Parkir

Fasilitas parkir yang cukup luas dan mampu menampung berbagai jenis kendaraan. Area parkir dibagi berdasarkan golongan kendaraan yaitu kendaraan Golongan I seperti mobil pribadi serta kendaraan Golongan II, III, IV, dan V seperti truk atau bus.

Data Fasilitas Parkir

No	Jenis Area Parkir	Kapasitas Parkir
1	Area parkir kendaraan golongan I	125 Unit Kendaraan
2	Area parkir kendaraan golongan II/III/IV/V	25 Unit Kendaraan

#### 3. Area Toilet

Fasilitas toilet yang memadai dan dalam kondisi bersih serta tidak dipungut biaya (gratis). Toilet pria terdiri dari 8 bilik toilet dan 16 unit urinoir, dengan total keseluruhan sebanyak 23 unit. Sementara itu, toilet wanita memiliki 16 bilik toilet dan terdiri dari 2 bilik toilet disabilitas.

Tabel Data Area Toilet

No	Jenis Toilet	Jumlah Toilet	Jumlah Urinoir	Total
1	Pria	8	15	23
2	Wanita	16	-	16
3	Disabilitas	2	-	2

#### 4. Area Mushalla

Untuk memenuhi kebutuhan ibadah, disediakan area mushalla dengan luas mencapai 700 m<sup>2</sup>. Area ini dilengkapi dengan tempat wudhu dan ruang salat yang luas, memungkinkan pengguna jalan untuk melaksanakan ibadah dengan nyaman.

#### 5. Ruang Terbuka Hijau

Berdasarkan observasi langsung di lapangan, ruang terbuka hijau diperkirakan telah memenuhi ketentuan minimal sebesar 20% dari total luas rest area ( $\pm 12.167$  m<sup>2</sup> dari 60.837 m<sup>2</sup>). Hal ini didukung oleh kondisi aktual yang menunjukkan masih banyak area terbuka dan belum dibangun. Meskipun tidak dilakukan pengukuran rinci, secara visual luasan RTH tampak mencukupi sesuai standar.

#### 6. Area Komersial

Area komersial, tersedia UMKM dan resto yang terbagi ke dalam dua blok, yaitu Blok A dan Blok C, dengan total luas keseluruhan mencapai 1.218 m<sup>2</sup>.

Tabel Jenis Warung/Kios *rest area* km 37b.

No	Resto/UMKM Blok C	Unit	Resto/UMKM Blok A	Unit
1	Mini Market	1	Resto+Dapur A1	1
2	UKM Basah	6	Resto+Dapur A2	1
3	UKM Kering	6	Resto+Dapur A3&A4	2

Luas total keseluruhan Warung/kios yang tersedia pada blok A dan C mencapai luas sebesar 651 m<sup>2</sup>.

#### 7. Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU)

Rest Area ini telah dilengkapi dengan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) berjenis modular yang berfungsi untuk melayani kebutuhan bahan bakar kendaraan pengunjug.

#### 8. Bengkel

Area bengkel dengan luas 108 m<sup>2</sup>, yang difungsikan untuk melayani kendaraan yang mengalami kerusakan ringan. Keberadaan bengkel ini sangat penting, terutama untuk pengemudi yang mengalami kendala teknis di tengah perjalanan.

## 9. Klinik

Dari segi kesehatan, *rest area* ini dilengkapi dengan klinik yang menyediakan layanan kesehatan dasar, termasuk apotek dan instalasi gawat darurat. Klinik ini menjadi fasilitas penting dalam mendukung aspek keselamatan dan tanggap darurat bagi pengunjung dengan luas 61,75 m<sup>2</sup>.

## 10. Ramp

Data geometri ramp diperoleh melalui informasi data segmen jalan yang tersedia, kemudian dilengkapi dengan hasil pengukuran langsung di lapangan serta didukung oleh asumsi berdasarkan kondisi fisik yang diamati secara visual.

Tabel Data Geometri Ramp

No	Komponen	Dimensi
		<i>Ramp On/Off</i>
1	Kecepatan Rencana	40 km/jam
2	Lebar Lajur	4 m
3	Lebar Bahu Luar (Kiri)	1 m
4	Lebar Bahu Dalam (Kanan)	1 m
5	Kemiringan Melintang Normal	2 %
6	Landai Maksimum 4%	1,54 %

## 11. Tempat Pembuangan Sampah (TPS)

Tersedia tempat pembuangan sampah dengan luas 30 m<sup>2</sup>.

## 12. Kantor Pengelola

Kantor pengelola dengan luas 99 m<sup>2</sup> yang menjadi pusat pengendalian operasional *rest area*.

## 13. Kondisi Jalan

Kondisi jalan dalam *rest area* yang sebagian besar menggunakan permukaan *rigid pavement*, yang dinilai lebih tahan lama dan kuat. Di area sekitar masjid dan warung UMKM, digunakan *paving block* untuk pejalan kaki.

## 14. Penerangan

Untuk mendukung kenyamanan di malam hari, telah disiapkan lampu penerangan, walaupun belum seluruhnya berfungsi karena *rest area* ini masih belum beroperasi.

## LAMPIRAN C

### Lampiran C.2 Perhitungan Costumer Satisfaction Index (CSI)

1. Menghitung *Mean importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$\begin{aligned} P1 \quad MIS &= \left( \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{n} \right) \\ &= \frac{132}{33} \\ &= 4 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} MSS &= \left( \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{n} \right) \\ &= \frac{145}{33} \\ &= 3,394 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} MIS \text{ Total} &= P1+P2+P3+\dots P20 \\ &= 4+3,39+3,45+\dots+3,45 \\ &= 57,09 \end{aligned}$$

2. Menghitung *Weighting Factors* (WF)

$$\begin{aligned} P1 \quad WF &= \frac{MIS}{\sum_{i=1}^n MIS_i} \times 100\% \\ &= \frac{4}{57,09} \times 100\% \\ &= 0,07 \end{aligned}$$

3. Menghitung *Weighted Score* (WS)

$$\begin{aligned} P1 \quad WS_i &= WF_i \times MSS \\ &= 0,07 \times 4,39 \\ &= 0,31 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} WS \text{ Total} &= P1+P2+P3+\dots P20 \\ &= 0,31+0,26+0,25+\dots+0,27 \\ &= 4,19 \end{aligned}$$

4. Menghitung Customer Satisfaction Index (CSI)

$$\begin{aligned}
 CSI &= \frac{WS\ Total}{HS} \times 100\% \\
 &= \frac{4,19}{5} \times 100\% \\
 &= 0,84 \times 100\% \\
 &= 84\%
 \end{aligned}$$

Tabel Perhitungan Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan metode CSI

No	Indikator	MIS	WF	MSS	WS	CSI
1	P1	4,00	0,07	4,39	0,31	0,84
2	P2	3,39	0,06	4,36	0,26	
3	P3	3,45	0,06	4,18	0,25	
4	P4	4,03	0,07	4,24	0,30	
6	P6	3,70	0,06	4,15	0,27	
7	P7	3,70	0,06	4,06	0,26	
8	P8	2,27	0,04	4,09	0,16	
10	P10	1,09	0,02	4,03	0,08	
11	P11	2,79	0,05	4,18	0,20	
12	P12	2,94	0,05	4,12	0,21	
13	P13	2,85	0,05	4,03	0,20	
14	P14	4,09	0,07	4,33	0,31	
15	P15	4,06	0,07	4,33	0,31	
16	P16	3,27	0,06	4,18	0,24	
17	P17	2,94	0,05	4,06	0,21	
18	P18	3,12	0,05	4,00	0,22	
19	P19	1,94	0,03	3,94	0,13	
20	P20	3,45	0,06	4,39	0,27	
		57,09			4,19	

**LAMPIRAN B**

Lampiran B.4.16 Hasil Rekapitulasi Tabulasi Kuesioner Tingkat Kepentingan Rest Area Km 37b

No	Jenis Kelamin	Usia	Jenis Kendaraan	Frekuensi penggunaan jalan tol sibanceh	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
					<i>Tangible</i>					<i>Reability</i>			<i>Responsivness</i>				<i>Assurance</i>			<i>Emphaty</i>					
1	Laki - Laki	> 40 Tahun	Mobil Pribadi	Sebulan Sekali	5	5	5	4	3	3	4	2	3	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	81
2	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Mobil Pribadi	Seminggu Sekali	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	2	2	2	5	82
3	Laki - Laki	> 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	69
4	Laki - Laki	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Seminggu Sekali	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	43
5	Perempuan	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	97
6	Perempuan	< 20 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	5	83
7	Perempuan	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	86
8	Laki - Laki	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	85
9	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Bus	Jarang	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	93
10	Perempuan	31 - 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	82
11	Laki - Laki	> 40 Tahun	Mobil Pribadi	Sebulan Sekali	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	84
12	Perempuan	< 20 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	84
13	Perempuan	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	94
14	Perempuan	31 - 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
15	Perempuan	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	93
16	Perempuan	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
17	Laki - Laki	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Setiap Hari	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	94
18	Laki - Laki	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	70
19	Perempuan	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Sebulan Sekali	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	77
20	Laki - Laki	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	88
21	Perempuan	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	3	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
22	Perempuan	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	95
23	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Mobil Pribadi	Sebulan Sekali	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	98
24	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	90
25	Perempuan	> 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	92
26	Laki - Laki	> 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	91
27	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
28	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	98
29	Laki - Laki	> 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
30	Perempuan	20 - 30 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
31	Laki - Laki	31 - 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
32	Laki - Laki	> 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
33	Perempuan	> 40 Tahun	Mobil Pribadi	Jarang	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60

# KUESIONER PENELITIAN

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Dengan hormat,.

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) pada Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Aceh (UNMUHA) yang berjudul "**ANALISIS KELAYAKAN FASILITAS DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA REST AREA TOL SIGLI - BANDA ACEH**". Saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya sejenak guna mengisi kuesioner penelitian yang saya sertakan berikut ini yang terdiri dari 4 (empat) bagian diantaranya:

1. Lokasi Kunjungan
2. Profil Responden
3. Petunjuk Pengisian Kuesioner
4. Saran

Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Hormat Saya,

Yaumi Zuqina/2103120010



## Identifikasi Lokasi Kunjungan Responden

Silakan pilih rest area yang pernah Anda kunjungi agar penilaian Anda pada kuesioner selanjutnya sesuai dengan lokasi yang dimaksud.

Tempat istirahat (rest area) yang pernah dikunjungi \*



Rest Area km 37B (Indrapuri - Jantho)



Rest Area km 54B (Blang Bintang - Indrapuri)

### Profil Responden

Jenis Kelamin \*

- Laki - Laki  
 Perempuan



Usia \*

- < 20 Tahun  
 20 - 30 Tahun  
 31 - 40 Tahun  
 > 40 Tahun

**Jenis Kendaraan \***

- Mobil Pribadi
- Bus
- Truck

**Frekuensi Pengguna Jalan Tol Sigli-Banda Aceh \***

- Setiap Hari
- Seminggu Sekali
- Sebulan Sekali
- Jarang

**Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan Anda sebagai pengguna terhadap fasilitas yang tersedia di Rest Area Tol Sigli – Banda Aceh. terdapat 2 (dua) aspek penilaian yaitu tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.

Silakan berikan penilaian Anda berdasarkan dua aspek berikut:

**1. Tingkat Kinerja**

Menunjukkan bagaimana penilaian Anda terhadap kondisi atau pelaksanaan fasilitas tersebut saat ini

1. Tidak Baik
2. Kurang Baik
3. Cukup Baik
4. Baik
5. Sangat Baik

**2. Tingkat Kepentingan**

Menunjukkan seberapa penting menurut Anda suatu fasilitas atau layanan di rest area.

1. Tidak Penting
2. Kurang Penting



- 3. Cukup Penting
- 4. Penting
- 5. Sangat Penting

1. Lahan parkir tersedia secara memadai dan gratis \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

2. Toilet tersedia secara memadai bersih dan gratis \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

3. Fasilitas umum (SPBU, mushalla, bengkel, klinik, dan tempat makan) tersedia secara memadai \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 4. Permukaan jalan pada rest area dalam kondisi baik dan tidak berlubang \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

## 5. Penerangan rest area berfungsi dengan baik pada malam hari \*

- Untuk penilaian **tingkat kinerja** penerangan rest area pada malam hari silakan pilih angka **1 (Tidak Baik)**, dikarenakan belum difungsikan.
- Sedangkan untuk fasilitas penerangan yang belum berfungsi di rest area mohon tetap berikan **penilaian tingkat kepentingan**.

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

## 6. Rambu dan marka memberikan informasi yang jelas \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 7. Akses parkir bisa didapatkan dengan mudah \*

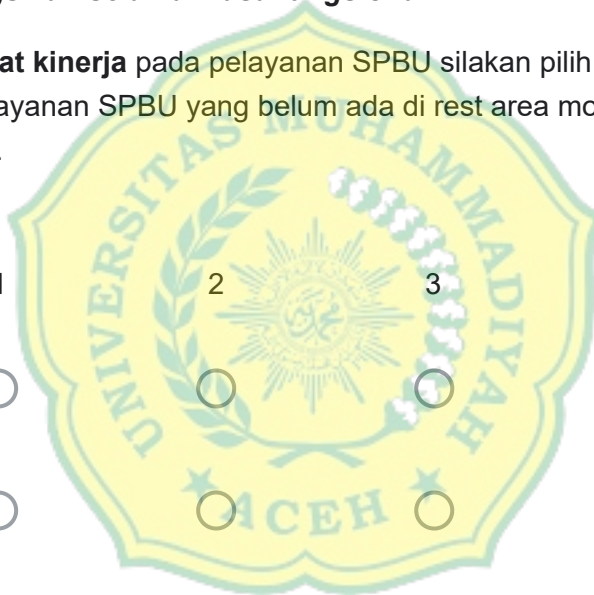
	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 8. Pelayanan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) baik dan memuaskan \*

**Keterangan ini berlaku bagi responden yang memilih rest area km 54, dikarenakan SPBU yang belum ada & belum difungsikan selama masa fungsional.**

- Untuk penilaian **tingkat kinerja** pada pelayanan SPBU silakan pilih angka **1 (Tidak Baik)**.
- Sedangkan untuk pelayanan SPBU yang belum ada di rest area mohon tetap berikan **penilaian tingkat kepentingan**.

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>



### 9. Pelayanan bengkel umum baik dan memuaskan \*

- Untuk penilaian **tingkat kinerja** pada pelayanan bengkel silakan pilih angka **1 (Tidak Baik)**.
- Sedangkan untuk pelayanan bengkel yang belum ada di rest area mohon tetap berikan **penilaian tingkat kepentingan**.

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 10. Petugas memberikan informasi dengan cepat dan akurat \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

### 11. Petugas sigap dalam menangani permasalahan yang terjadi \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

12. Petugas dapat menerima keluhan pelanggan dengan baik \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

13. Petugas dan karyawan melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

14. Pelanggan merasa aman saat meninggalkan kendaraannya \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

15. Pelanggan merasa nyaman dan tidak terganggu saat beristirahat di rest area \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Pelanggan mendapat apa yang dibutuhkan dari rest area \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Petugas rest area memberikan pelayanan yang ramah dan baik \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

18. Petugas berinisiatif untuk membantu pelanggan yang kesulitan \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Karyawan SPBU melayani pelanggan dengan baik dan ramah \*

**Keterangan ini berlaku bagi responden yang memilih rest area km 54, dikarenakan SPBU yang belum ada & belum difungsikan selama masa fungsional.**

- Untuk penilaian **tingkat kinerja** pada karyawan spbu silakan pilih angka **1 (Tidak Baik)**.
- Sedangkan untuk karyawan spbu yang belum ada di rest area mohon tetap berikan **penilaian tingkat kepentingan**.

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Kepentingan pelanggan diutamakan dengan sungguh-sungguh \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Saran (jika ada)

sebaiknya rest area cepat difungsikan, karena beberapa fasilitas sudah tersedia agar tidak terbengkalai begitu saja

---

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir



# KUESIONER PENELITIAN

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Dengan hormat,.

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) pada Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Aceh (UNMUHA) yang berjudul "**ANALISIS KELAYAKAN FASILITAS DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA REST AREA TOL SIGLI - BANDA ACEH**". Saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya sejenak guna mengisi kuesioner penelitian yang saya sertakan berikut ini yang terdiri dari 4 (empat) bagian diantaranya:

1. Lokasi Kunjungan
2. Profil Responden
3. Petunjuk Pengisian Kuesioner
4. Saran

Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Hormat Saya,

Yaumi Zuqina/2103120010



## Identifikasi Lokasi Kunjungan Responden

Silakan pilih rest area yang pernah Anda kunjungi agar penilaian Anda pada kuesioner selanjutnya sesuai dengan lokasi yang dimaksud.

Tempat istirahat (rest area) yang pernah dikunjungi \*



Rest Area km 37B (Indrapuri -  
Jantho)



Rest Area km 54B (Blang  
Bintang - Indrapuri)

### Profil Responden

Jenis Kelamin \*



Laki - Laki



Perempuan



Usia \*



< 20 Tahun



20 - 30 Tahun



31 - 40 Tahun



> 40 Tahun

**Jenis Kendaraan \***

- Mobil Pribadi
- Bus
- Truck

**Frekuensi Pengguna Jalan Tol Sigli-Banda Aceh \***

- Setiap Hari
- Seminggu Sekali
- Sebulan Sekali
- Jarang

**Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan Anda sebagai pengguna terhadap fasilitas yang tersedia di Rest Area Tol Sigli – Banda Aceh. terdapat 2 (dua) aspek penilaian yaitu tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.

Silakan berikan penilaian Anda berdasarkan dua aspek berikut:

**1. Tingkat Kinerja**

Menunjukkan bagaimana penilaian Anda terhadap kondisi atau pelaksanaan fasilitas tersebut saat ini

1. Tidak Baik
2. Kurang Baik
3. Cukup Baik
4. Baik
5. Sangat Baik

**2. Tingkat Kepentingan**

Menunjukkan seberapa penting menurut Anda suatu fasilitas atau layanan di rest area.

1. Tidak Penting
2. Kurang Penting



- 3. Cukup Penting
- 4. Penting
- 5. Sangat Penting

1. Lahan parkir tersedia secara memadai dan gratis \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

2. Toilet tersedia secara memadai bersih dan gratis \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

3. Fasilitas umum (SPBU, mushalla, bengkel, klinik, dan tempat makan) tersedia secara memadai \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

## 4. Permukaan jalan pada rest area dalam kondisi baik dan tidak berlubang \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

## 5. Penerangan rest area berfungsi dengan baik pada malam hari \*

- Untuk penilaian **tingkat kinerja** penerangan rest area pada malam hari silakan pilih angka **1 (Tidak Baik)**, dikarenakan belum difungsikan.
- Sedangkan untuk fasilitas penerangan yang belum berfungsi di rest area mohon tetap berikan **penilaian tingkat kepentingan**.

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

## 6. Rambu dan marka memberikan informasi yang jelas \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

## 7. Akses parkir bisa didapatkan dengan mudah \*

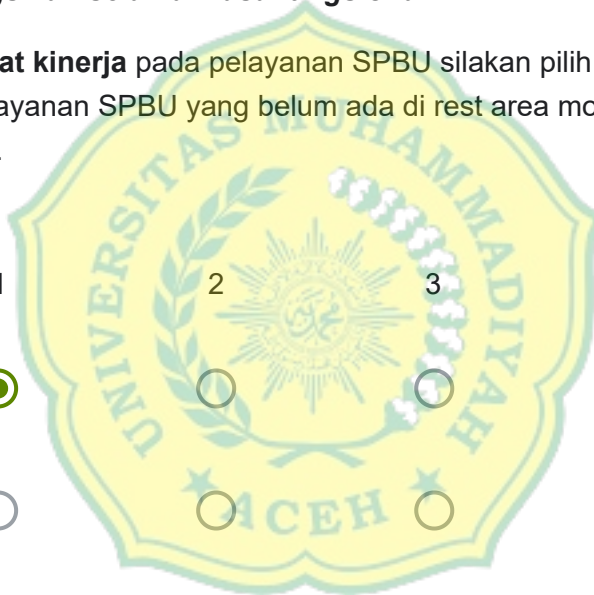
	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

## 8. Pelayanan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) baik dan memuaskan \*

**Keterangan ini berlaku bagi responden yang memilih rest area km 54, dikarenakan SPBU yang belum ada & belum difungsikan selama masa fungsional.**

- Untuk penilaian **tingkat kinerja** pada pelayanan SPBU silakan pilih angka **1 (Tidak Baik)**.
- Sedangkan untuk pelayanan SPBU yang belum ada di rest area mohon tetap berikan **penilaian tingkat kepentingan**.

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>



### 9. Pelayanan bengkel umum baik dan memuaskan \*

- Untuk penilaian **tingkat kinerja** pada pelayanan bengkel silakan pilih angka **1 (Tidak Baik)**.
- Sedangkan untuk pelayanan bengkel yang belum ada di rest area mohon tetap berikan **penilaian tingkat kepentingan**.

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

### 10. Petugas memberikan informasi dengan cepat dan akurat \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

### 11. Petugas sigap dalam menangani permasalahan yang terjadi \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Petugas dapat menerima keluhan pelanggan dengan baik \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Petugas dan karyawan melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Pelanggan merasa aman saat meninggalkan kendaraannya \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Pelanggan merasa nyaman dan tidak terganggu saat beristirahat di rest area \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Pelanggan mendapat apa yang dibutuhkan dari rest area \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

17. Petugas rest area memberikan pelayanan yang ramah dan baik \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

18. Petugas berinisiatif untuk membantu pelanggan yang kesulitan \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Karyawan SPBU melayani pelanggan dengan baik dan ramah \*

**Keterangan ini berlaku bagi responden yang memilih rest area km 54, dikarenakan SPBU yang belum ada & belum difungsikan selama masa fungsional.**

- Untuk penilaian **tingkat kinerja** pada karyawan spbu silakan pilih angka **1 (Tidak Baik)**.
- Sedangkan untuk karyawan spbu yang belum ada di rest area mohon tetap berikan **penilaian tingkat kepentingan**.

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

20. Kepentingan pelanggan diutamakan dengan sungguh-sungguh \*

	1	2	3	4	5
Tingkat Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Tingkat Kepentingan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Saran (jika ada)

Sarannya untuk fasilitas umum seperti toilet lebih dijaga lagi kebersihannya

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir



## BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR

Telah Dilaksanakan Sidang Tugas Akhir Tahun Ajaran 2024/2025

Hari/Tanggal : Sabtu / 02 Agustus 2025 – Jam 16.30 WIB  
Tempat : Ruang Seminar Fakultas Teknik Universitas  
Muhammadiyah Aceh  
Nama Mahasiswa : Yaumi Zuqnina  
NIM : 2103120010  
Program Studi : Teknik Sipil  
Judul Proposal : Analisis Kelayakan Fasilitas Dan Tingkat Kepuasan  
Pengguna *Rest area* Jalan Tol Sigli - Banda Aceh

Dengan Hasil Sidang Tugas Akhir:

1. Sidang cukup satu kali
- ② Sidang cukup satu kali dengan perbaikan

Mengetahui dan menilai :

1. Dosen Pembimbing

Nama : **Dr. Ir. Tamalkhani, ST, M.Eng. Sc,  
IPM, ASEAN Eng**

TTD : .....

2. Dosen Penguji I

Nama : **Firmansyah. ST, MS, Ph. D, IPM,  
ASEAN Eng**

TTD : .....

3. Dosen Penguji II

Nama : **Prof. Dr. Ir. Hafnidar A. Rani, ST, MM,  
ASEAN Eng. ACPE, APEC Eng**

TTD : ...

Mengetahui,  
Ketua Sidang

**Dr. Ir. Tamalkhani, ST, M.Eng. Sc, IPM, ASEAN Eng**  
NIDN. 1327108201

## RESUME SIDANG TUGAS AKHIR


Penguji – I: Firmansyah. ST, MS, PH. D, IPM, ASEAN Eng

No	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Urutkan penulisan abstrak dimulai dengan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, metode, dan hasil	Penulisan abstrak telah diperbaiki dan sudah disusun sesuai dengan urutannya.
2	Apa kepanjangan dari BPJT dan TIP?	BPJT adalah Badan Pengatur Jalan Tol dan TIP adalah Tempat Istirahat dan Pelayanan. Kepanjangan dari singkatan tersebut telah di perbaiki pada halaman 6.
3	Apakah indikator fasilitas (misalnya toilet) adil untuk pria, wanita, dan disabilitas?	Indikator fasilitas toilet sudah mencakup kebutuhan pria, wanita, dan penyandang disabilitas sesuai aturan PUPR. Namun, pada kondisi lapangan masih terdapat kekurangan dimana jumlah nya belum sesuai dengan standar yang ditentukan.
4	Apakah semua tabel sudah berkelanjutan dan konsisten?	Tabel sudah diperbaiki.
5	Apakah ada perbandingan dengan pengguna yang sering dan jarang menggunakan jalan tol?	Dalam penelitian ini, perbedaan “sering” atau “jarang” menggunakan tol hanya dicatat sebagai data karakteristik responden saja. Fokus analisis tetap pada pengalaman mereka saat singgah dan merasakan fasilitas langsung di <i>Rest area</i> Km 37b.

No	PERTANYAAN	JAWABAN
6	Bagaimana menjelaskan hasil kepuasan pengguna?	Hasil kepuasan pengguna diperoleh dengan metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), yaitu mengalikan skor kepentingan dan kepuasan dari responden, lalu dihitung indeksnya. Dari perhitungan tersebut didapat nilai 84%, yang menunjukkan kategori sangat puas.
7	Bagaimana bisa meyakinkan pembaca bahwa tingkat kepuasan mencapai 84% (sangat puas) pada <i>rest area</i> Km 37b, sementara <i>rest area</i> tersebut belum beroperasi penuh seperti <i>rest area</i> lainnya?	Tingkat kepuasan 84% menunjukkan bahwa meskipun <i>Rest area</i> Km 37 Sibanceh masih beroperasi secara fungsional, pengguna sudah menilai positif karena fasilitas dasar seperti toilet, musala, parkir, dan SPBU modular telah mampu memenuhi kebutuhan utama saat berhenti. Hal ini mengindikasikan bahwa <i>rest area</i> ini memiliki potensi lebih besar untuk meningkatkan kepuasan jika seluruh fasilitas permanen berfungsi optimal.
8	Jelaskan Cronbach Alpha kenapa harus $> 0,6$ ?	Nilai Cronbach Alpha mengukur reliabilitas instrumen. Nilai $> 0,6$ menunjukkan kuesioner yang digunakan cukup reliabel atau konsisten.
9	Apa perbedaan validitas dan reliabilitas?	Validitas mengukur sejauh mana instrumen tepat mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan reliabilitas mengukur konsistensi hasil pengukuran.

No	PERTANYAAN	JAWABAN
10	Bagaimana pendapat tentang jarak <i>rest area</i> , apakah sudah sesuai aturan?	Berdasarkan aturan, jarak antara <i>rest area</i> tipe A dan tipe lainnya berjarak 20 Km. maka dari itu jarak <i>rest area</i> Km 37b Tol sibanceh ini belum sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.
11	Tabel penilaian kelayakan dan kelayanan berdasarkan apa?	Tabel penilaian kelayakan kelayanan dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PUPR No. 10 Tahun 2021 tentang <i>rest area</i> jalan tol dan Pedoman Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol (2014).

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



**Dr. Ir. Tamalkhani, ST, M.Eng, SC, IPM, ASEAN Eng**  
**NIDN. 1327108201**

Menyetujui,  
Dosen Penguji – I



**Firmansyah. ST, MS, Ph. D, IPM, ASEAN Eng**

**NIDN. 1328038202**

## RESUME SIDANG TUGAS AKHIR

Penguji – II : Prof. Dr. Ir. Hafnidar A. Rani, ST, MM, ASEAN Eng. ACPE,  
APEC Eng

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Penulisan pada judul.	Penulisan judul pada Jalan Tol Sigli – Banda Aceh telah diperbaiki pada cover.
2	Abstrak belum menjelaskan variabel, teknik sampling, dan metode CSI.	Abstrak telah diperbaiki pada halaman vii.
3	Penulisan masi bnyak belum konsisten	Penulisan telah diperbaiki.
4	Penulisan pada bab 3 masi terlalu umum.	Penulisan pada bab 3 sudah diperbaiki pada halaman 21.
5	Bagaimana menentukan penilaian pembobotan nilai kelayakan dan kelayanan?	Nilai pembobotan dilakukan dengan memberi nilai 1 pada indikator yang sesuai dan nilai 0 yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, lalu pembobotan tersebut dibagi dengan banyaknya jumlah indikator lalu dikalikan 100, sesuai dengan penelitian terdahulu pada bab 2 halaman 11.
6	Hasil responden digunakan untuk apa?	Hasil responden digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna <i>Rest area</i> Km 37 melalui analisis CSI. Nilai yang diperoleh sebesar 84% (sangat puas), yang menunjukkan fasilitas dasar seperti toilet, musala, parkir, dan SPBU modular sudah memenuhi kebutuhan utama pengguna.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
7	Jumlah 33 responden apakah sudah mewakili?	Jumlah responden memang terbatas, dikarenakan kondisi <i>rest area</i> yang masih belum beroperasi secara normal, maka dari itu dengan jumlah 33 responden dianggap memadai.
8	Variabel penelitian digunakan untuk apa?	Dari ke-5 variabel tersebut digunakan untuk mewakili indikator utama pelayanan <i>rest area</i> , misalnya fasilitas, kenyamanan, kebersihan, keamanan, dan aksesibilitas dan juga untuk menilai tingkat kelyanan fasilitas dan tingkat kepuasan pengguna.

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

**Dr. Ir. Tamalkhani, ST, M.Eng, SC, IPM, ASEAN Eng**  
NIDN. 1327108201

Menyetujui,  
Dosen Penguji – II

**Prof. Dr. Ir. Hafnidar A. Rani, ST, MM, ASEAN Eng, ACPE, APEC Eng**  
NIDN. 0104037002



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH**

Jalan Muhammadiyah No. 91 Batoh Lueng Bata – Banda Aceh 23245

**KARTU KENDALI KEGIATAN PENULISAN TUGAS AKHIR**

Nama : Yaumi Zuqina  
Npm : 2103120010  
Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Tamalkhani, ST, M.Eng Sc, IPM, ASEAN Eng  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kelayakan Fasilitas dan Tingkat Kepuasan Pengguna Rest Area Jalan Tol Sigli – Banda Aceh.

No.	Tanggal	Uraian Kegiatan	Tanda Tangan Pembimbing
1	29 / 4 . 25	- Persiapkan rencana pengambilan data lapangan & permohonan izin (surat).	} H
		- Persiapkan kuesioner sebelum pra survey - Lanjutkan dengan menulis BAB I	
2	2 / 5 . 25	- Perbaiki BAB I sesuai arahan - Perbaiki kuesioner sesuai arahan	} H
3	8 / 5 . 25	- Fokus pada metode penentuan responden - Perbaiki BAB I dan lanjut ke BAB II	} H



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH**

Jalan Muhammadiyah No. 91 Batoh Lueng Bata – Banda Aceh 23245

No.	Tanggal	Uraian Kegiatan	Tanda Tangan Pembimbing
4.	10/5.25	<ul style="list-style-type: none"><li>- Perbaiki BAB II sesuai arahan</li><li>- Update referensi 5 - 10 tahun terakhir</li><li>- Persiapkan Google form kuesioner.</li></ul>	
5	15/5.25	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lanjutkan pembuatan BAB III</li><li>- Perbaiki kuesioner sesuai hasil diskusi</li></ul>	
6	18/6.25	<ul style="list-style-type: none"><li>- Olah data survey lapangan</li><li>- Cek tem balik kuesioner</li></ul>	
7	12/7.25	<ul style="list-style-type: none"><li>- Untuk BAB I &amp; BAB VI sudah selesai</li><li>- lanjutkan BAB IV &amp; V</li></ul>	



PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH

Jalan Muhammadiyah No. 91 Batoh Lueng Bata – Banda Aceh 23245

No.	Tanggal	Uraian Kegiatan	Tanda Tangan Pembimbing
8	19/7.25	<ul style="list-style-type: none"><li>- Test area sebelum berfungsi &amp; beroperasi secara menyeluruh.</li><li>- Perlu penertaman di sekitar belahang dan</li></ul>	H
		<ul style="list-style-type: none"><li>hasil tataair dalam yang di perbaiki</li><li>- Penentuan respondit menggunakan metode straball sampling.</li></ul>	
		<ul style="list-style-type: none"><li>- Perbaiki BAB IV &amp; V sesuai arahan</li></ul>	
9	22/7.25	<ul style="list-style-type: none"><li>- Perbaiki BAB V sesuai arahan.</li><li>- Kesimpulan &amp; saran disajikan sumber.</li><li>- Lengkapi lampiran</li></ul>	H



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH**

Jalan Muhammadiyah No. 91 Batoh Lueng Bata – Banda Aceh 23245

No.	Tanggal	Uraian Kegiatan	Tanda Tangan Pembimbing
10.	28/7.25	Buku TA sudah diperbaiki & di langkapi. Untuk itu dapat dilanjutkan mendapka seminar/sidang TA.	