



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL TERHADAP  
STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) DI WILAYAH  
JABODETABEK DENGAN METODE SEM-PLS**

**TESIS**

UNIVERSITAS  
Desy Mei Dina  
MERCU BUANA  
55720020006

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2023**



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL TERHADAP  
STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) DI WILAYAH  
JABODETABEK DENGAN METODE SEM-PLS**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Teknik Sipil

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
**Desy Mei Dina**

**55720020006**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Jalan Tol Terhadap Standar Pelayanan

Minimal (SPM) di Wilayah Jabodetabek Dengan Metode SEM-PLS

Nama : Desy Mei Dina

NIM : 55720020006

Program : Magister Teknik Sipil

Tanggal : 28 Januari 2023

Mengesahkan

Pembimbing

  
Dr. Ir. Mawardi Amin, MT

NIDN/NIK : 0024096701/192670076

Dekan  
Fakultas Teknik

Ketua Program Studi  
Magister Teknik Sipil

  
Dr. Ir. Mawardi Amin, MT

NIDN/NIK : 0024096701/192670076

  
Dr. Ir. Budi Susetyo, MT

NIDN/NIK : 0329116201/190620035

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Jalan Tol Terhadap Standar Pelayanan

Minimal (SPM) di Wilayah Jabodetabek Dengan Metode SEM-PLS

Nama : Desy Mei Dina

NIM : 55720020006

Program : Magister Teknik Sipil

Tanggal : 28 Januari 2023

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 29 Januari 2023



Desy Mei Dina, ST

## PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : DESY MEI DINA  
NIM : 55720020006  
Program Studi : MAGISTER TEKNIK SIPIL

Dengan judul

“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL TERHADAP STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) DI WILAYAH JABODETABEK DENGAN METODE SEM-PLS”.

Telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 15 Desember 2022, didapatkan nilai presentase sebesar 23%.

Jakarta, 4 Januari 2023

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

  
**Miyono, S.Kom**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Analisis Kepuasan Pengguna Jalan Tol Terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Wilayah Jabodetabek Dengan Metode SEM-PLS. Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Teknik Sipil pada Program Studi Magister Teknik Sipil di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada: Dr. Ir. Mawardi Amin, MT sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada Dr. Ir. Budi Susetyo, MT selaku dosen penelaah, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas. Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Dr. Ir Budi Susetyo, MT. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Teknik Sipil, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.

Jakarta, 29 Januari 2023



Desy Mei Dina, S.T.

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	3
1.3. Rumusan Masalah .....	4
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	4
1.5. Batasan Masalah .....	4
1.6. Manfaat Penelitian .....	5
1.7. Sistematika Penelitian .....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1. Landasan Teori .....	7
2.1.1. Jalan Tol .....	7
2.1.2. Badan Usaha Jalan Tol (BUJT) .....	7
2.1.3. Pemeliharaan Jalan .....	8
2.1.4. Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol .....	9

2.1.5. Kondisi Jalan Tol.....	12
2.1.6. Kecepatan Tempuh Rata-rata Pada Jalan Tol.....	13
2.1.7. Aksesibilitas Jalan Tol.....	13
2.1.8. Mobilitas Jalan Tol.....	14
2.1.9. Keselamatan Jalan Tol.....	14
2.1.10. Unit Pertolongan / Penyelamatan dan Bantuan Pelayanan Jalan Tol.....	14
2.1.11. Lingkungan Jalan Tol.....	15
2.1.12. Tempat Istirahat (TI), dan Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP) Jalan Tol.....	15
2.1.13. Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.14. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	17
2.1.15. <i>Structural Equation Modeling</i> (PLS - SEM).....	19
2.2. Penelitian Terdahulu.....	20
2.3. Kerangka Pemikiran.....	30
2.4. Hipotesis.....	31
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1. Jenis/Desain Penelitian.....	32
3.2. Variabel Penelitian.....	33
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
3.3.1. Populasi.....	34
3.3.2. Sampel.....	35
3.4. Sumber Data.....	35
3.4.1. Tempat Penelitian.....	35
3.4.2. Waktu Penelitian.....	36
3.4.3. Sumber Data.....	36
Data Primer.....	36
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	36



3.5.1. Instrumen Penelitian .....	36
3.6. Metode Analisis Data .....	41
3.6.1. Uji Validasi.....	41
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	41
3.6.3. SEM-PLS.....	42
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Profil Responden Kuesioner Kepuasan Pengguna Jalan Tol di Wilayah Jabodetabek 45	
4.2. Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna dan SPM Jalan Tol di Wilayah Jabodetabek .....	46
4.3. Analisis <i>Structural Equation Modelling Partial Least Square</i> (SEM-PLS) .....	51
4.3.1. Uji Outer Model .....	51
4.3.2. Uji Model Struktural (Inner Model) .....	58
4.3.3. Signifikansi dan Pengaruh Antar Variabel .....	59
4.4. Pembahasan dan Diskusi Hasil Hipotesis .....	62
4.5. Tindakan Pengendalian untuk Meningkatkan Kinerja Pemenuhan SPM Jalan Tol di Wilayah Jabodetabek.....	64
4.5.1. Keseluruhan Ruas Jalan Tol di Wilayah Jabodetabek.....	64
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN .....	75
LAMPIRAN KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL DI WILAYAH JABODETABEK PADA TAHUN 2021.....	76
LAMPIRAN BAGIAN 1 DATA DIRI RESPONDEN.....	77
LAMPIRAN BAGIAN 2 SURVEI KEPUASAN .....	79

LAMPIRAN MENGENAI SURVEI KEPUASAN .....	82
LAMPIRAN MENGENAI HASIL SEM-PLS.....	84



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Hasil Monitoring SPM Jalan Tol (Makmur & Rajagukguk, 2015).....	2
<b>Gambar 3.1</b> Peta 14 Ruas Jalan Tol di Wilayah Jabodetabek .....	35
<b>Gambar 4.1.</b> Persebaran Domisili Responden Penelitian.....	45
<b>Gambar 4.2.</b> Frekuensi Responden dalam Menggunakan Jalan Tol di Wilayah Jabodetabek pada Tahun 2021 .....	46
<b>Gambar 4.3.</b> Kepuasan Pengguna Jalan Tol di Wilayah Jabodetabek pada Tahun 2021 untuk Setiap Indikator SPM Jalan Tol .....	49
<b>Gambar 4.4</b> Kepuasan Pengguna Jalan Tol di Wilayah Jabodetabek pada Tahun 2021 untuk Setiap Ruas Jalan Tol.....	51
<b>Gambar 4.5</b> Model SEM-PLS <i>Algorithm</i> .....	52
<b>Gambar 4.6</b> Model PLS Bootstrapping .....	59



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1.</b> Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol .....	10
<b>Tabel 2.2.</b> Penelitian Terdahulu .....	21
<b>Tabel 3.1</b> Variabel dan Indikator Penelitian.....	34
<b>Tabel 3.2.</b> Skala Nilai Penelitian.....	37
<b>Tabel 3.3.</b> Daftar Pertanyaan Kuesioner terkait Kepuasan Pengguna Jalan Tol.....	38
<b>Tabel 4.1.</b> Kepuasan Pengguna Jalan Keseluruhan Ruas Jalan Tol di Wilayah Jabodetabek pada Tahun 2021 untuk Setiap Indikator SPM Jalan Tol .....	47
<b>Tabel 4.2</b> Kepuasan Pengguna Jalan Tol di Wilayah Jabodetabek pada Tahun 2021 untuk Setiap Ruas Jalan Tol.....	50
<b>Tabel 4.3</b> Nilai Loading Indikator.....	52
<b>Tabel 4.4</b> Nilai Cross Loading .....	54
<b>Tabel 4.5</b> Akar AVE dan Laten Variabel Correlation.....	57
<b>Tabel 4.6</b> Fornell - Larcker .....	58
<b>Tabel 4.7</b> Nilai R-Square.....	58
<b>Tabel 4.8</b> Nilai Koefisien (Original Sample), Standard Error dan T-Statistics.....	60

