



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF HARGA TOL
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL
(Studi Kasus Pada Jalan Tol Kelapa Gading – Pulo Gebang)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**KHAIRUNNISA PERTIWI RAHAVIANA
41119120008**

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF HARGA TOL
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL
(Studi Kasus Pada Jalan Tol Kelapa Gading – Pulo Gebang)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1)

Nama : Khairunnisa Pertiwi Rahaviana

NIM : 41119120008

Pembimbing : Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg.Dipl.Eng.IPM

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khairunnisa Pertiwi Rahaviana
NIM : 41119120008
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Tarif Harga Tol Terhadap Kepuasan Pengguna Jalan Tol
(Studi Kasus Pada Jalan Tol Kelapa Gading – Pulo Gebang)

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 2 Maret 2024
UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Khairunnisa Pertiwi Rahaviana

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Khairunnisa Pertiwi Rahaviana

NIM : 41119120008

Program Studi : Teknik Sipil

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Harga Tol Terhadap Kepuasan Pengguna Jalan Tol

(Studi Kasus Pada Jalan Tol Kelapa Gading – Pulo Gebang)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian pesyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana (Strata-1) pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercubuana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg.Dipl.Eng.IP.M (.....)

NIDN : 0304015902

Ketua Penguji : Aditia Kesuma Negara Dalimunte, S.T., M.T. (.....)

NIDN : 0320088503

Penguji 1 : Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg.Dipl.Eng.IP.M (.....)

NIDN : 0304015902

Penguji 2 : Reni Karno Kinasih, S.T., M.T. (.....)

NIDN : 0317088407

MERCU BUANA

Jakarta, 2 Maret 2024

Mengetahui,

Dekan



Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.

Ketua Program Studi



Sylvia Indriany, S.T., M.T

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya akhirnya penulis mampu menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Harga Tol Terhadap Kepuasan Pengguna Jalan Tol (Studi Kasus Pada Jalan Tol Kelapa Gading – Pulo Gebang)”** tepat pada waktunya.

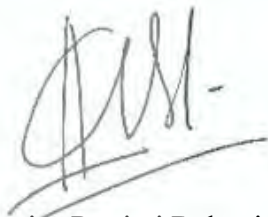
Laporan akhir ini dibuat untuk memenuhi sebagian dari syarat menyelesaikan Kualitas Pelayanan sarjana strata satu (S-1) pada jurusan teknik sipil Universitas Mercu Buana Jakarta. Seluruh proses dalam penyusunan tugas akhir ini tidak akan tercapai jika tanpa ada bimbingan, motivasi, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini kami ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berpartisipasi membantu kami terutama kepada :

1. Kedua orang tua saya yang telah memberikan perhatian dengan semangat dan tulus pada penulis selama penyusunan tugas akhir.
2. Ibu Sylvia Indriany, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercubuana.
3. Ibu Novika Candra Fertilia, S.T., M.T, IPM, selaku Sekretaris Program Studi Teknik Sipil.
4. Ibu Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg.Dipl.Eng.IPM selaku Dosen Pembimbing saya dengan kesabarannya membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan tugas akhir ini dengan baik.
5. Bapak Aditia Kesuma Negara Dalimunte, S.T., M.T. dan Ibu Reni Karno Kinasih., S.T., M.T., selaku Dosen Penguji saya yang telah memberikan masukan serta mengarahkan saya dalam penyusunan tugas akhir.

6. Seluruh dosen yang mengajar kami terutama program studi teknik sipil Universitas Mercubuana yang telah membagikan banyak ilmu kepada kami sehingga bermandaaaf dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kepada teman-teman mahasiswa bimbingan Ibu Dr. Ir. Nunung Widyaningsih, Pg.Dipl.Eng.IPM yang saling mendukung dan memberi motivasi dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
8. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan tugas akhir. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 2 Maret 2024



Khairunnisa Pertiwi Rahaviana

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khairunnisa Pertiwi Rahaviana
NIM : 41119120008
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Laporan Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF HARGA TOL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL (STUDI KASUS PADA JALAN TOL KELAPA GADING – PULO GEBANG)

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana *Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Mei 2024
Yang menyatakan,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Khairunnisa Pertiwi Rahaviana

ABSTRAK

Pembangunan jalan tol merupakan salah satu aspek pendukung utama dalam proses percepatan pembangunan nasional Indonesia. Namun seiring pertumbuhan penduduk dan perkembangan wilayah, prasarana jalan kian dipenuhi berbagai moda transportasi yang pada akhirnya menyebabkan penumpukan dan kemacetan. Pembangunan jalan tol di Jakarta merupakan salah satu alternatif untuk mengurai kemacetan di kota tersebut. Pembangunan Tol Kelapa Gading - Pulo Gebang ini diharapkan mampu menambah kapasitas jalan sehingga memperlancar transportasi kedua wilayah. Namun, tarif tol yang variatif menimbulkan persepsi yang berbeda-beda pada penggunaannya. Penetapan tarif tol umumnya berorientasi pada analisis finansial yang mengakibatkan tidak sepadan dengan kemampuan (*Ability To Pay*) dan keinginan (*Willingness To Pay*) serta penetapan tarif ideal masyarakat sebagai pengguna jasa jalan tol.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Populasi penelitian seluruh masyarakat kota Jakarta tahun 2022 sebesar 10.679.951 jiwa, jumlah sampel dihitung menggunakan metode Slovin menghasilkan 100 responden yang dipilih melalui kriteria tertentu. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengendara terhadap kualitas pelayanan Jalan Tol Kelapa Gading – Pulo Gebang berada pada kategori “Puas” yang dibuktikan dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 78,62% yang berada pada rentang 61% sampai dengan 80% sehingga berada pada kategori “Puas”. Kemudian, kualitas pelayanan dan kebijakan tarif berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jalan Tol Kelapa Gading – Pulo Gebang yang ditunjukkan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($48,060 > 3,09$) dan signifikannya $< 0,05$ ($0,00 < 0,05$) artinya signifikan/berpengaruh. ATP responden terhadap tarif jalan Tol Kelapa Gading – Pulo Gebang yang tertinggi adalah sebesar Rp. 166.766,24 yaitu pada responden dengan kategori pekerjaan sebagai Ibu/Bapak Rumah Tangga dan ATP terendah adalah sebesar Rp. 125.620,99 yaitu pada responden dengan kategori pekerjaan sebagai Pelajar atau Mahasiswa. Adapun nilai ATP rata-rata seluruh responden adalah sebesar Rp. 147.582,02. Sedangkan nilai WTP responden terhadap tarif jalan Tol Kelapa Gading – Pulo Gebang responden yang tertinggi adalah sebesar Rp. 21.750 yaitu pada responden dengan kategori pekerjaan sebagai Pelajar atau Mahasiswa dan WTP terendah adalah sebesar Rp. 20.523 yaitu pada responden dengan kategori pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau TNI/Polri. Adapun nilai WTP rata-rata seluruh responden adalah sebesar Rp. 20.970.

Kata Kunci : Kebijakan Tarif, Kualitas Pelayanan, ATP, WTP, *Customer Satisfaction Index*

ABSTRACT

Toll road construction is one of the main supporting aspects in the process of accelerating Indonesia's national development. However, along with population growth and regional development, road infrastructure is increasingly filled with various modes of transportation which ultimately causes congestion and congestion. Construction of toll roads in Jakarta is an alternative to reduce traffic jams in the city. The construction of the Kelapa Gading - Pulo Gebang toll road is expected to increase road capacity thereby facilitating transportation between the two regions. However, varying toll rates give rise to different perceptions among users. Determination of toll rates is generally oriented towards financial analysis which results in a disproportionate ability (Ability To Pay) and desire (Willingness To Pay) as well as determining the ideal tariff for the public as users of toll road services.

This research uses a descriptive method with a quantitative approach. Data collection uses questionnaires and documentation. The research population of all residents of the city of Jakarta in 2022 is 10,748,230 people. The sample size was calculated using the Slovin method resulting in 100 respondents selected using certain criteria. Data analysis uses validity tests, reliability tests and descriptive analysis.

The results of the research show that the level of driver satisfaction with the service quality of the Kelapa Gading - Pulo Gebang Toll Road is in the "Satisfied" category as evidenced by the Customer Satisfaction Index (CSI) value of 78.62% which is in the range of 61% to 80% so it is in the "Satisfied" category. Then, service quality and tariff policies have a positive effect on user satisfaction on the Kelapa Gading – Pulo Gebang toll road as indicated by the calculated F value $> F$ table ($48.060 > 3.09$) and the significance is < 0.05 ($0.00 < 0.05$) it means significant/influential. Respondents' Ability To Pay (ATP) rate for the Kelapa Gading – Pulo Gebang toll road was Rp. 166,766.24, namely for respondents with the job category as Housewife/Father and the lowest ATP was IDR. 125,620.99, namely for respondents with the job category as Student or College Student. The average Ability To Pay (ATP) value for all respondents is IDR. 147,582.02. Meanwhile, the highest Willingness To Pay (WTP) value of respondents regarding the Kelapa Gading – Pulo Gebang toll road tariff was IDR. 21,750, namely for respondents with the job category as Student or College Student and the lowest WTP is IDR. 20,523, namely respondents with job categories as Civil Servants (PNS) or TNI/Polri. The average Willingness To Pay (WTP) value for all respondents is IDR. 20,970.

Keywords: *Tariff Policy, Service Quality, ATP, WTP, Customer Satisfaction Index*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR PERSAMAAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-3
1.3 Rumusan Masalah	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-4
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-4
1.4.1 Manfaat Teoretis	I-4
1.4.2 Manfaat Praktis	I-4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Pengertian Transportasi.....	II-1
2.2 Moda Transportasi.....	II-1
2.3 Ekonomi Transportasi	II-2
2.4 Pengertian Jalan.....	II-2
2.4.1 Pelayanan Transaksi Tol.....	II-3
2.4.2 Pelayanan Lalu Lintas.....	II-3
2.4.3 Layanan Terhadap Pemeliharaan.....	II-3

2.4.4 Waktu Pelayanan	II-3
2.5 Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	II-4
2.6 Konsep Konstruk/Variabel.....	II-9
2.6.1 Definisi Kepuasan Konsumen	II-9
2.6.2 <i>Customer Satisfsaction Index</i> (CSI)	II-10
2.6.3 Kualitas Pelayanan.....	II-11
2.7 Penetapan Tarif Jalan Tol.....	II-14
2.7.1 <i>Ability To Pay</i>	II-15
2.7.2 <i>Willingness To Pay</i>	II-17
2.7.3 Hubungan Ability To Pay (ATP) dan Willingess To Pay (WTP)	II-18
2.8 Kuesioner	II-19
2.9 Sampel.....	II-20
2.10 Uji Statistik Metode SPSS.....	II-22
2.11 Kerangka berpikir.....	II-23
2.12 Penelitian Terdahulu	II-24
2.13 <i>Research Gap</i>	II-29
BAB III METODE PENELITIAN	III-1
3.1 Diagram Alur Penelitian.....	III-1
3.2 Studi Literatur	III-2
3.3 Pengumpulan Data	III-2
3.3.1 Data Primer	III-2
3.3.2 Data Sekunder.....	III-2
3.4 Variabel Penelitian	III-3
3.4.1 Variabel Independen (Variabel Bebas).....	III-3
3.4.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)	III-3
3.5 Populasi dan Sampel	III-4
3.5.1 Populasi.....	III-4
3.5.2 Sampel	III-4
3.6 Metode Pengumpulan Data	III-5
3.7 Metode Analisis Data	III-10
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian.....	III-10
3.8.1 Uji Validitas	III-10
3.8.2 Uji Reliabilitas	III-11

BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	IV-1
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	IV-2
4.2 Analisis Karakteristik Responden	IV-4
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pekerjaan, Umur dan Jumlah Anggota Keluarga.....	IV-5
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan Bersih, Moda Transportasi yang Digunakan, Alasan menggunakan Tol Kelapa Gading-Pulo Gebang dan Tujuan Perjalanan.....	IV-8
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan, Jarak Tempuh Harian dan Biaya Tol yang Diharapkan	IV-11
4.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan.....	IV-13
4.4 Analisis <i>Ability To Pay</i> (ATP)	IV-17
4.4.1 Kategori Ibu/Bapak Rumah Tangga	IV-17
4.4.2 Kategori Karyawan Swasta/Pengusaha	IV-20
4.4.3 Kategori Pegawai Negeri Sipil/ TNI/Polri.....	IV-23
4.4.4 Kategori Pelajar/Mahasiswa	IV-25
4.4.5 Analisis ATP Responden Secara Keseluruhan	IV-28
4.5 Analisis <i>Willingnes To Pay</i> (WTP)	IV-30
4.5.1 Responden Kategori Ibu/Bapak Rumah Tangga	IV-31
4.5.2 Responden Kategori Karyawan Swasta/Pengusaha.....	IV-32
4.5.3 Responden Kategori PNS atau TNI/Polri	IV-33
4.5.4 Responden Kategori Pelajar/Mahasiswa	IV-34
4.5.5 <i>Willingnes To Pay</i> (WTP) Keseluruhan Responden.....	IV-35
4.6 Hubungan <i>Ability To Pay</i> (ATP) dan <i>Willingnes To Pay</i> (WTP).....	IV-36
4.7 Uji Asumsi Klasik.....	IV-37
4.7.1 Uji Normalitas.....	IV-37
4.7.2 Uji Multikolinearitas.....	IV-38
4.7.3 Uji Heteroskedastisitas	IV-39
4.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda	IV-39
4.7.5 Uji t (Parsial).....	IV-41
4.7.6 Uji F (Simultan).....	IV-42
4.7.7 Uji Koefisien Determinansi (R^2).....	IV-44

BAB V PENUTUP	V-1
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA.....	PUSTAKA-1
LAMPIRAN	LAMPIRAN-1



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Standar Pelayanan dan Karakteristik Operasi	II-5
Tabel 2.2	Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan.....	II-11
Tabel 2.3	Tabel Penelitian Terdahulu.....	II-24
Tabel 2.4	Tabel <i>Research Gap</i>	II-29
Tabel 3.1	Konsep Kuesioner	III-6
Tabel 3.2	Konsep Kuesioner Pernyataan Kualitas Pelayanan.....	III-7
Tabel 3.3	Konsep Kuesioner Pernyataan Tarif.....	III-8
Tabel 3.4	Konsep Kuesioner Pernyataan Kepuasan Pengguna Jalan Tol	III-9
Tabel 3.5	Skala Pengukuran Kuesioner.....	III-9
Tabel 3.6	Skor Interval kelas dan Tanggapan Responden.....	III-9
Tabel 4.1	Definisi Operasional Variabel	IV-1
Tabel 4.2	Uji Validitas Konstruksi.....	IV-3
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas.....	IV-4
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas	IV-4
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan Rata-rata Kepuasan Pengguna Jalan Tol	IV-13
Tabel 4.6	Kesenjangan Gap antara Kepentingan dan Kepuasan Pengguna Jalan Tol	IV-15
Tabel 4.7	Nilai <i>Weight Factor</i> (WF) dan <i>Weight Score</i> (WS).....	IV-15
Tabel 4.8	Tabulasi Jumlah Responden Kategori Ibu/Bapak Rumah Tangga Berdasarkan Tingkat Pendapatan Per Bulan	IV-17
Tabel 4.9	Tabulasi Jumlah Responden pada Kategori Ibu/Bapak Rumah Tangga Berdasarkan Tingkat Alokasi Dana untuk Transportasi Per Bulan.....	IV-18
Tabel 4.10	Tabulasi Jumlah Responden Kategori Ibu/Bapak Rumah Tangga Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Melewati Jalan Tol Kepala Gading-Pulo Gebang (per bulan)	IV-19
Tabel 4.11	Tabulasi Jumlah Responden Kategori Karyawan Swasta/Pengusaha Berdasarkan Tingkat Pendapatan Per Bulan	IV-20
Tabel 4.12	Tabulasi Jumlah Responden pada Kategori Karyawan Swasta/Pengusaha Berdasarkan Tingkat Alokasi Dana untuk Transportasi Per Bulan.....	IV-21

Tabel 4.13	Tabulasi Jumlah Responden Kategori Karyawan Swasta/Pengusaha Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Melewati Jalan Tol Kepala Gading - Pulo Gebang (per bulan)	IV-22
Tabel 4.14	Tabulasi Jumlah Responden Kategori PNS atau TNI/Polisi Berdasarkan Tingkat Pendapatan Per Bulan	IV-23
Tabel 4.15	Tabulasi Jumlah Responden pada Kategori PNS atau TNI/Polri Berdasarkan Tingkat Alokasi Dana untuk Transportasi Per Bulan.....	IV-24
Tabel 4.16	Tabulasi Jumlah Responden Kategori PNS atau TNI/Polri Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Melewati Jalan Tol Kepala Gading-Pulo Gebang (per bulan)	IV-24
Tabel 4.17	Tabulasi Jumlah Responden Kategori Pelajar/Mahasiswa Berdasarkan Tingkat Pendapatan Per Bulan	IV-26
Tabel 4.18	Tabulasi Jumlah Responden pada Kategori Pelajar/Mahasiswa Berdasarkan Tingkat Alokasi Dana untuk Transportasi Per Bulan.....	IV-26
Tabel 4.19	Tabulasi Jumlah Responden Kategori Pelajar/Mahasiswa Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Melewati Jalan Tol Kepala Gading-Pulo Gebang (per bulan).....	IV-27
Tabel 4.20	Tabulasi Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan Per Bulan IV	IV-28
Tabel 4.21	Tabulasi Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Alokasi Dana untuk Transportasi Per Bulan	IV-29
Tabel 4.22	Tabulasi Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Melewati Jalan Tol Kepala Gading - Pulo Gebang (per bulan).....	IV-30
Tabel 4.23	Tabulasi Jumlah Responden kategori Ibu/Bapak Rumah Tangga Berdasarkan Willingness To Pay (WTP)	IV-31
Tabel 4.24	Tabulasi Jumlah Responden kategori Karyawan Swasta/Pengusaha Berdasarkan Willingness To Pay (WTP)	IV-32
Tabel 4.25	Tabulasi Jumlah Responden kategori PNS atau TNI/Polri Berdasarkan Willingness To Pay (WTP)	IV-33
Tabel 4.26	Tabulasi Jumlah Responden kategori Pelajar/Mahasiswa Berdasarkan Willingness To Pay (WTP)	IV-34
Tabel 4.27	Tabulasi Jumlah Responden Berdasarkan <i>Willingness To Pay</i> (WTP) IV-	35
Tabel 4.28	Perbandingan ATP dan WTP	IV-36

Tabel 4.29	Uji Normalitas	IV-37
Tabel 4.30	Uji Multikolonieritas	IV-38
Tabel 4.31	Uji Heteroskedastisitas	IV-39
Tabel 4.32	Analisis Regresi Linear Berganda	IV-40
Tabel 4.33	Uji t (Parsial)	IV-41
Tabel 4.34	Uji F	IV-43
Tabel 4.35	Uji Koefisien Determinansi	IV-44



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Contoh Hubungan ATP dan WTP.....	II-19
Gambar 2.2	Diagram Kerangka Berpikir.....	II-23
Gambar 3.1	Diagram Alur Penelitian	III-1
Gambar 4.1	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-5
Gambar 4.2	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	IV-5
Gambar 4.3	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	IV-6
Gambar 4.4	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anggota Keluarga	IV-7
Gambar 4.5	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan Bersih	IV-8
Gambar 4.6	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Moda Transportasi yang Digunakan	IV-8
Gambar 4.7	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Jalan Tol Pulo Gebang-Kelapa Gading.....	IV-9
Gambar 4.8	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan..	IV-10
Gambar 4.9	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan	IV-11
Gambar 4.10	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Tempuh Harian	IV-11
Gambar 4.11	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya Tol yang Diharapkan.....	IV-12
Gambar 4.12	Diagram ATP vs WTP Responden Penelitian Berdasarkan Tarif Tol	IV-36
Gambar 4.13	Tabel t.....	IV-42
Gambar 4.14	Tabel F	IV-43

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1 <i>Mean Importance Score (MIS)</i>	II-10
Persamaan 2.2 <i>Weighted Factors (WF)</i>	II-10
Persamaan 2.3 <i>Weight Score (WS)</i>	II-11
Persamaan 2.4 <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i>	II-11
Persamaan 2.5 ATP Umum.....	II-16
Persamaan 2.6 ATP Responden	II-16
Persamaan 2.7 ATP Individual	II-16
Persamaan 2.8 Rata-rata WTP	II-18
Persamaan 2.9 Slovin.....	II-21
Persamaan 2.10 Isac Michel.....	II-21
Persamaan 3.1 Korelasi <i>Product Moment</i>	III-11
Persamaan 3.2 Reliabilitas <i>Instrument</i>	III-11



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A OLAH DATA	LA-1
Lampiran A1. Kuesioner	LA-1
Lampiran A2. Frekuensi Perjalanan	LA-4
Lampiran A3. Alokasi Dana.....	LA-5
Lampiran A4. Pendapatan Responden	LA-6
Lampiran A5. Jenis Pekerjaan.....	LA-7
Lampiran A6. Alasan Penggunaan Jalan Tol	LA-7
Lampiran A7. Biaya Tol yang Diharapkan	LA-7
Lampiran A8. Jenis Kelamin.....	LA-7
Lampiran A9. Usia	LA-7
Lampiran A10. Jumlah Anggota Keluarga.....	LA-8
Lampiran A11. Moda Transportasi	LA-8
Lampiran A12. <i>Ability To Pay</i> (ATP)	LA-8
Lampiran A13. <i>Willingness To Pay</i> (WTP)	LA-9
Lampiran A14. Perhitungan dengan SPSS.....	LA-10
LAMPIRAN B KARTU ASISTENSI	LA-18
LAMPIRAN C LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	LA-20
LAMPIRAN D LEMBAR REVISI SEMINAR TUGAS AKHIR.....	LA-21
LAMPIRAN E LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR.....	LA-24

UNIVERSITAS
MERCU BUANA