



Analisis Kinerja Pelayanan *Rest Area* KM 49A Menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* pada Pengemudi Angkutan Umum dan Pribadi

Service Performance Analysis of *Rest Area* KM 49A Using *Customer Satisfaction Index (CSI)* for Public and Private Vehicle Drivers

Valla Fernando¹, Fery Hendi Jaya²

^{1,2}Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Bandar Lampung, Indonesia

Alamat korespondensi : Jl. Imam Bonjol No. 468, Langkapura, Kota Bandar Lampung, Lampung, 35118

email: feryhjaya@gmail.com

Abstract

The increasing traffic volume on the Bakauheni–Terbanggi Besar Toll Road has increased the importance of Rest Area services in supporting road user safety, comfort, and convenience. This study aimed to analyze the service performance of Rest Area KM 49A and measure the satisfaction level of public transportation and private vehicle drivers using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The research employed a descriptive quantitative approach involving 100 respondents selected through accidental sampling. Data were collected through questionnaires and field observations, then analyzed using validity and reliability tests, multiple linear regression, and CSI analysis. The results showed that 67% of respondents were satisfied with the services provided, while the CSI value reached 67%, indicating that user satisfaction was in the satisfied category. Regression analysis revealed that accessibility was the only service dimension that significantly affected user satisfaction, whereas facilities, cleanliness, security, comfort, and staff services did not show significant partial effects. However, all service dimensions collectively had a significant influence on user satisfaction. It can be concluded that the service performance of Rest Area KM 49A is generally satisfactory, although improvements in accessibility, facility maintenance, cleanliness, and comfort are still needed to enhance user satisfaction.

Keywords: *Rest Area; Service Performance; Customer Satisfaction Index; User Satisfaction; Toll Road*

Abstrak

Peningkatan volume lalu lintas pada Ruas Tol Bakauheni–Terbanggi Besar menuntut tersedianya pelayanan *Rest Area* yang mampu mendukung keselamatan, kenyamanan, dan keamanan pengguna jalan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja pelayanan *Rest Area* KM 49A serta mengukur tingkat kepuasan pengemudi angkutan umum dan kendaraan pribadi menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan melibatkan 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan observasi lapangan, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linear berganda, dan metode CSI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 67% responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan nilai CSI sebesar 67% berada pada kategori puas. Hasil regresi menunjukkan bahwa aksesibilitas merupakan satu-satunya dimensi pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan fasilitas, kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan pelayanan petugas tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Namun demikian, seluruh dimensi pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan *Rest Area* KM 49A secara umum telah memuaskan pengguna, meskipun peningkatan pada aspek aksesibilitas, pemeliharaan fasilitas, kebersihan, dan kenyamanan masih diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: *Rest Area; Kinerja Pelayanan; Customer Satisfaction Index; Kepuasan Pengguna; JalanTol.*

PENDAHULUAN

Pembangunan jaringan jalan tol di Indonesia terus berkembang sebagai bagian dari upaya meningkatkan konektivitas wilayah, memperlancar mobilitas masyarakat, dan mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Selain menyediakan infrastruktur transportasi yang efisien, jalan tol

juga memerlukan fasilitas pendukung yang mampu menjamin keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pengguna selama perjalanan (Ansarullah et al., 2023; Hartono & Mahani, 2021). Salah satu fasilitas pendukung yang memiliki peran penting adalah Tempat Istirahat dan Pelayanan (TIP) atau *Rest Area*. *Rest Area* berfungsi sebagai tempat beristirahat bagi pengemudi untuk mengurangi risiko kecelakaan akibat kelelahan sekaligus menyediakan berbagai fasilitas seperti area parkir, toilet, tempat ibadah, pusat kuliner, stasiun pengisian bahan bakar, dan layanan pendukung lainnya (Laskara, 2021; Al Ikhsan et al., 2024).

Meningkatnya volume lalu lintas menyebabkan tuntutan terhadap kualitas pelayanan *Rest Area* semakin tinggi. Pengguna tidak hanya membutuhkan fasilitas yang lengkap, tetapi juga pelayanan yang bersih, aman, nyaman, mudah diakses, dan terpelihara dengan baik. Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan *Rest Area* menjadi penting untuk memastikan bahwa fasilitas yang tersedia mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara berkelanjutan (Armia et al., 2025; Adelia & Ayu, 2025; Koswara & Rochim, 2025). Selain itu, perkembangan teknologi informasi turut meningkatkan ekspektasi pengguna terhadap pelayanan yang cepat, informatif, dan mudah diakses (Kurniawan & Rojabi, 2026).

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa dimensi pelayanan, seperti kualitas fasilitas, keandalan, daya tanggap, keamanan, kenyamanan, dan aksesibilitas, berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan transportasi (Widiyanto et al., 2021; Ahmed et al., 2023; Sakti et al., 2024). Pada layanan jalan tol, kepuasan pengguna juga dipengaruhi oleh kondisi infrastruktur, kualitas fasilitas pendukung, serta kesesuaian antara tarif yang dibayarkan dengan pelayanan yang diterima (Alfisyahri et al., 2023; Sipayung et al., 2023; Yuliani et al., 2023; Izhar & Aisyah, 2025; Rahaviana & Widyaningsih, 2024; Nguyen et al., 2025).

Sejumlah penelitian terdahulu melaporkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jalan tol maupun *Rest Area*. Putra et al. (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan pengguna Jalan Tol Pekanbaru–Dumai, sedangkan Rezky et al. (2023) menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan jalan tol berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Pada konteks *Rest Area*, Putranti et al. (2023) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pengguna *Rest Area* 65A dan 65B Jalan Tol Kualanamu. Selain itu, Sari et al. (2023) menekankan pentingnya pengelolaan fasilitas dan lingkungan *Rest Area* dalam meningkatkan kenyamanan pengguna.

Meskipun demikian, penelitian terdahulu umumnya masih berfokus pada pelayanan jalan tol secara umum, efektivitas gerbang tol, atau pengaruh tarif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang secara khusus mengevaluasi kinerja pelayanan *Rest Area* dengan membandingkan persepsi pengemudi angkutan umum dan kendaraan pribadi masih terbatas. Selain itu, kajian mengenai *Rest Area* KM 49A Ruas Tol Bakauheni–Terbanggi Besar menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* juga belum banyak ditemukan. Kesenjangan penelitian tersebut menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja pelayanan *Rest Area* KM 49A pada Ruas Tol Bakauheni–Terbanggi Besar, mengukur tingkat kepuasan pengemudi angkutan umum dan kendaraan pribadi menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Metode CSI dipilih karena mampu mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut pelayanan sehingga dapat menjadi dasar dalam menentukan prioritas peningkatan kualitas layanan (Putra et al., 2023; Rahaviana & Widyaningsih, 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menganalisis kinerja pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna *Rest Area* KM 49A pada Ruas Jalan Tol Bakauheni–Terbanggi Besar, Provinsi Lampung. Lokasi penelitian dipilih karena memiliki tingkat kunjungan yang tinggi dan melayani pengguna dengan karakteristik yang beragam, baik pengemudi kendaraan pribadi maupun angkutan umum. *Rest Area* tersebut merupakan bagian dari sistem pelayanan jalan

tol yang berperan dalam mendukung keselamatan, keamanan, dan kenyamanan perjalanan (Laskara, 2021; Adelia & Ayu, 2025).

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna *Rest Area* KM 49A. Sampel ditentukan menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu pengguna yang ditemui secara langsung di lokasi penelitian dan bersedia menjadi responden. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 100 orang yang terdiri atas pengguna kendaraan pribadi dan pengemudi angkutan umum.

Data penelitian ini secara umum diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui kegiatan observasi lapangan serta penyebaran kuesioner kepada para responden di area kajian. Kegiatan observasi difokuskan untuk mengidentifikasi secara riil kondisi fasilitas fisik pada *Rest Area* yang mencakup kapasitas dan penataan area parkir, kebersihan lingkungan, ketersediaan fasilitas umum, tingkat aksesibilitas, serta karakteristik aktivitas pengguna. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan untuk mendukung analisis utama, yang dihimpun dari berbagai literatur ilmiah terdahulu, dokumen internal pengelolaan *Rest Area*, laporan berkala terkait operasional jalan tol, serta regulasi pemerintah yang relevan (Armia et al., 2025; Al Ikhsan et al., 2024; Kurniawan & Rojabi, 2026). Instrumen utama yang digunakan dalam pengumpulan data primer adalah kuesioner tertutup yang disusun menggunakan skala *Likert* lima tingkat, dimulai dari skor 1 untuk kategori sangat tidak puas atau tidak penting hingga skor 5 untuk kategori sangat puas atau sangat penting. Penyusunan indikator dan variabel dalam penelitian ini mengacu pada konsep kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna yang telah banyak diterapkan pada sektor transportasi serta evaluasi pelayanan publik (Navandar et al., 2023; Nguyen et al., 2025). Penelitian ini melibatkan dua kelompok variabel utama, yaitu variabel independen yang terdiri atas fasilitas (X_1), kebersihan (X_2), keamanan (X_3), kenyamanan (X_4), pelayanan petugas (X_5), dan aksesibilitas (X_6), serta variabel dependen (Y) berupa tingkat kepuasan menyeluruh pengguna terhadap kualitas pelayanan di *Rest Area* KM 49A. Sebelum dilakukan analisis data lebih lanjut, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji kualitasnya melalui uji validitas dengan metode korelasi *Pearson* dan uji reliabilitas dengan parameter koefisien *Cronbach's Alpha* menggunakan batas nilai minimum sebesar 0,60 (Ghozali, 2021). Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, data kemudian diuji menggunakan serangkaian uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas untuk memastikan model regresi memenuhi syarat kelayakan. Secara umum, analisis data dalam penelitian ini menerapkan tiga pendekatan analisis, yaitu analisis deskriptif untuk menguraikan karakteristik demografis responden, analisis regresi linear berganda untuk mengevaluasi pengaruh linear dimensi pelayanan terhadap kepuasan pengguna, serta analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk menentukan indeks kepuasan menyeluruh. Perhitungan indeks kepuasan pengguna menggunakan metode *CSI* diselesaikan secara sistematis melalui beberapa tahapan matematis. Tahap pertama adalah menghitung *Mean Importance Score (MIS)* untuk mengetahui rata-rata tingkat kepentingan dari setiap atribut yang diuji menggunakan Persamaan (1):

$$MIS_i = \frac{\sum_{j=1}^n Y_{ij}}{n} \quad (1)$$

dengan MIS_i merupakan rata-rata tingkat kepentingan atribut ke- i , Y_{ij} melambangkan skor kepentingan yang diberikan oleh responden ke- j , dan n menyatakan jumlah total responden dalam penelitian. Tahap kedua adalah menentukan nilai *Mean Satisfaction Score (MSS)* untuk mengukur rata-rata tingkat kepuasan aktual pada masing-masing atribut menggunakan Persamaan (2):

$$MSS_i = \frac{\sum_{j=1}^n X_{ij}}{n} \quad (2)$$

dengan MSS_i adalah rata-rata tingkat kepuasan atribut ke- i dan X_{ij} melambangkan skor kepuasan dari responden ke- j . Setelah nilai MIS dan MSS dari setiap atribut diperoleh, langkah berikutnya adalah menghitung nilai *Weight Factor (WF)* untuk mengetahui bobot relatif kepentingan suatu atribut terhadap total kepentingan keseluruhan dengan menggunakan Persamaan (3):

$$WF_i = \frac{MSS_i}{\sum MSS_i} \quad (3)$$

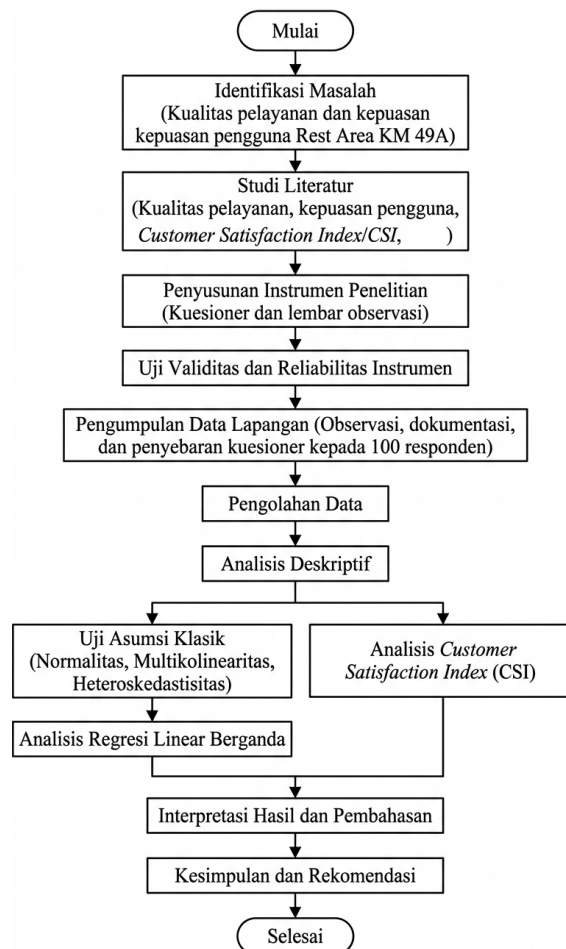
Selanjutnya, nilai *Weight Score* (WS) diperoleh dengan mengalikan nilai bobot kepentingan dengan nilai rata-rata kepuasan aktual melalui Persamaan (4):

$$WS_i = WF_i \times MSS_i \quad (4)$$

Tahap akhir dari pemodelan ini adalah menghitung nilai akhir *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam bentuk persentase menggunakan Persamaan (5):

$$CSI = \frac{\sum WS_i}{HS} \times 100\% \quad (5)$$

dengan HS merupakan *Highest Scale* atau nilai skala pengukuran tertinggi yang digunakan pada kuesioner, yaitu bernilai 5. Nilai persentase CSI yang diperoleh dari perhitungan tersebut kemudian dikonversikan ke dalam kriteria kualitatif untuk menginterpretasikan tingkat kepuasan pengguna. Rentang nilai indeks dan klasifikasinya dibagi menjadi lima kategori, yaitu nilai 0% hingga 20% diinterpretasikan sebagai sangat tidak puas, nilai 21% hingga 40% sebagai tidak puas, nilai 41% hingga 60% sebagai cukup puas, nilai 61% hingga 80% sebagai puas, dan nilai 81% hingga 100% sebagai sangat puas. Berdasarkan pengelompokan tersebut, dapat dipahami bahwa semakin tinggi nilai persentase CSI yang dihasilkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap aspek pelayanan dan fasilitas yang disediakan di *Rest Area* KM 49A. Secara menyeluruh, urutan pelaksanaan dan alur sistematis dari penelitian ini disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada pengguna *Rest Area* KM 49A Jalan Tol Bakauheni–Terbanggi Besar yang terdiri atas pengemudi kendaraan pribadi, truk barang, dan angkutan umum. *Rest Area* ini merupakan salah satu fasilitas pendukung perjalanan yang memiliki peran penting dalam mendukung keselamatan, kenyamanan, dan keamanan pengguna jalan tol. Karakteristik responden perlu dianalisis untuk memperoleh gambaran profil pengguna yang menjadi dasar dalam mengevaluasi kinerja pelayanan *Rest Area*.

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada Tabel 1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 87%, sedangkan responden perempuan hanya sebesar 13%. Dominasi responden laki-laki menunjukkan bahwa pengguna *Rest Area* KM 49A sebagian besar merupakan pengemudi aktif kendaraan pribadi maupun kendaraan niaga yang melakukan perjalanan jarak menengah hingga jauh.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	87	87,0
Perempuan	13	13,0
Total	100	100,0

Karakteristik responden berdasarkan kelompok usia disajikan pada Tabel 2. Kelompok usia 31–40 tahun merupakan kelompok terbesar dengan proporsi 43%, diikuti kelompok usia 41–50 tahun sebesar 32%, kelompok usia 21–30 tahun sebesar 16%, dan kelompok usia di atas 50 tahun sebesar 9%. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna *Rest Area* KM 49A didominasi oleh kelompok usia produktif yang memiliki tingkat mobilitas tinggi dan kebutuhan terhadap fasilitas istirahat yang memadai selama perjalanan.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

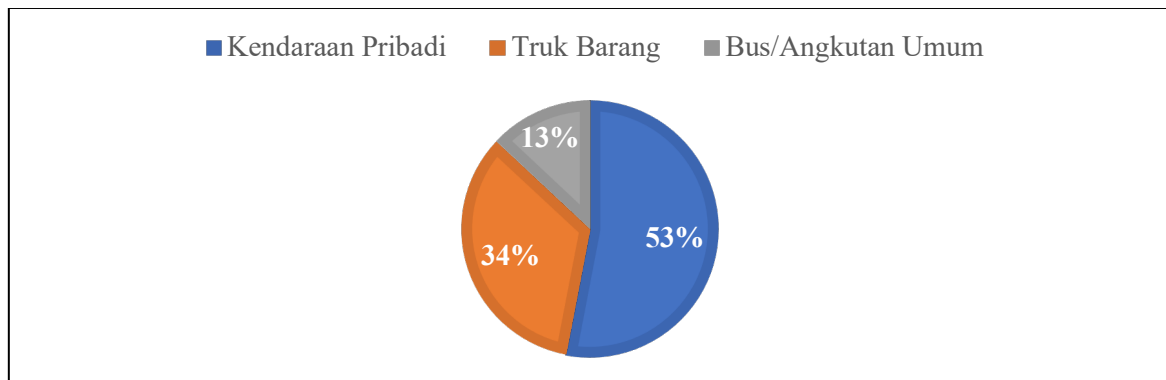
Kelompok Usia	Frekuensi	Persentase (%)
21–30 Tahun	16	16,0
31–40 Tahun	43	43,0
41–50 Tahun	32	32,0
>50 Tahun	9	9,0
Total	100	100,0

Komposisi responden berdasarkan jenis kendaraan ditunjukkan pada Tabel 3, sedangkan visualisasinya dapat dilihat pada Gambar 2. Sebagian besar responden menggunakan kendaraan pribadi sebesar 53%, diikuti pengguna truk barang sebesar 34% dan pengguna bus atau angkutan umum sebesar 13%. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa *Rest Area* KM 49A melayani berbagai segmen pengguna dengan kebutuhan pelayanan yang beragam.

Distribusi frekuensi penggunaan *Rest Area* KM 49A ditunjukkan pada Tabel 4 dan divisualisasikan pada Gambar 3. Sebanyak 72% responden menyatakan sering menggunakan *Rest Area*, 19% menggunakan sesekali, dan 9% jarang menggunakan fasilitas tersebut. Tingginya proporsi pengguna rutin menunjukkan bahwa *Rest Area* KM 49A telah menjadi titik peristirahatan utama bagi pengguna koridor Tol Bakauheni–Terbanggi Besar. Kondisi ini sekaligus menunjukkan pentingnya menjaga kualitas pelayanan secara berkelanjutan karena sebagian besar pengguna telah memiliki pengalaman berulang terhadap fasilitas yang tersedia.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan

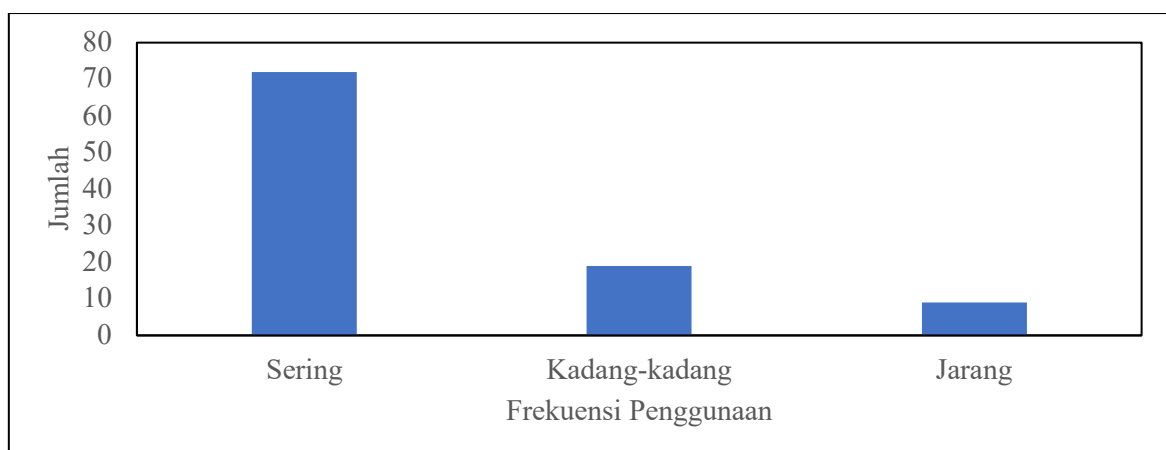
Jenis Kendaraan	Frekuensi	Persentase (%)
Kendaraan Pribadi	53	53,0
Truk Barang	34	34,0
Bus/Angkutan Umum	13	13,0
Total	100	100,0



Gambar 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan

Frekuensi Penggunaan	Frekuensi	Persentase (%)
Sering (>3 kali/bulan)	72	72,0
Kadang-kadang	19	19,0
Jarang	9	9,0
Total	100	100,0

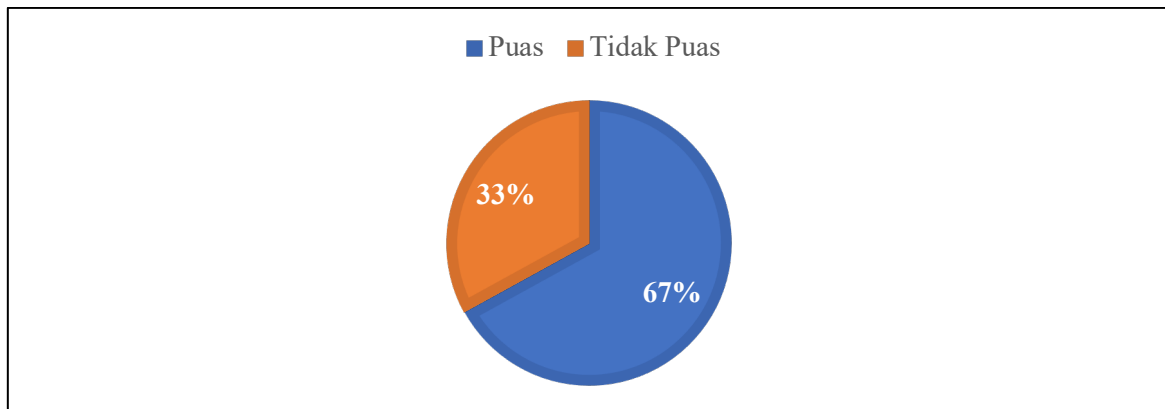


Gambar 3. Frekuensi Penggunaan Rest Area KM 49A

Tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan *Rest Area* KM 49A secara langsung ditunjukkan pada Tabel 5 dan Gambar 4. Sebanyak 67% responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan 33% responden menyatakan belum puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan *Rest Area* KM 49A telah mampu memenuhi harapan mayoritas pengguna, meskipun masih terdapat sejumlah aspek yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pengguna

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	67	67,0
Tidak Puas	33	33,0
Total	100	100,0

Gambar 4. Tingkat Kepuasan Pengguna *Rest Area* KM 49A

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya. Ringkasan hasil pengujian disajikan pada Tabel 6. Seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi lebih besar daripada nilai *r*-tabel (0,207), sehingga seluruh item dinyatakan valid. Nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel juga berada di atas batas minimum 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 6. Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Fasilitas	0,968	Reliabel
Kebersihan	0,815	Reliabel
Keamanan	0,897	Reliabel
Kenyamanan	0,866	Reliabel
Pelayanan	0,640	Reliabel
Aksesibilitas	0,850	Reliabel

Hasil pengujian multikolinearitas yang disajikan pada Tabel 7 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) di bawah 10. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami masalah multikolinearitas yang serius dan dapat digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh masing-masing dimensi pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

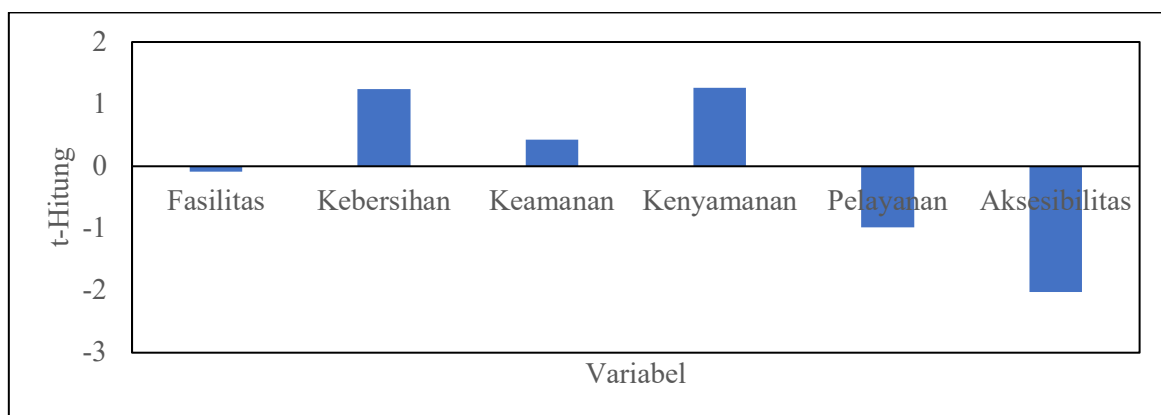
Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF
X1 Fasilitas	1,546
X2 Kebersihan	1,322
X3 Keamanan	1,487
X4 Kenyamanan	4,954
X5 Pelayanan	1,143
X6 Aksesibilitas	4,923

Hasil analisis regresi linear berganda disajikan pada Tabel 8 dan divisualisasikan pada Gambar 5. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hanya variabel aksesibilitas yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi sebesar 0,046. Sementara itu, variabel fasilitas, kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan pelayanan tidak menunjukkan pengaruh parsial yang signifikan.

Tabel 8. Hasil Analisis Koefisien Regresi Linear Berganda

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients (B)</i>	<i>Std. Error</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
(Constant)	2,184	0,512	4,266	0,000
Fasilitas	-0,008	0,098	-0,082	0,935
Kebersihan	0,112	0,090	1,241	0,218
Keamanan	0,038	0,088	0,433	0,666
Kenyamanan	0,146	0,116	1,262	0,210
Pelayanan	-0,081	0,082	-0,987	0,326
Aksesibilitas	-0,284	0,140	-2,023	0,046



Gambar 5. Perbandingan Nilai t-Hitung Variabel Pelayanan

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan akses masuk dan keluar *Rest Area*, kemudahan menemukan area parkir, serta kelancaran sirkulasi kendaraan menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap persepsi pengguna. Secara operasional, aksesibilitas yang baik memungkinkan pengguna memanfaatkan fasilitas dengan lebih efisien sehingga meningkatkan pengalaman perjalanan secara keseluruhan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Navandar et al. (2023) dan Nguyen et al. (2025) yang menyatakan bahwa kemudahan akses merupakan salah satu indikator penting dalam kualitas pelayanan transportasi.

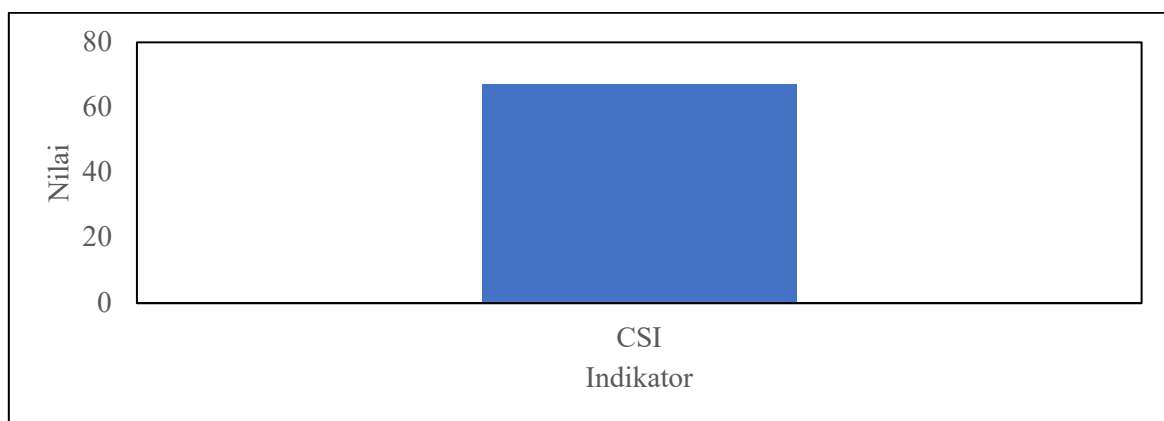
Meskipun sebagian besar variabel tidak berpengaruh secara parsial, hasil uji simultan pada Tabel 9 menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna merupakan hasil interaksi berbagai atribut pelayanan yang saling mendukung, bukan hanya ditentukan oleh satu faktor tertentu.

Tabel 9. Hasil Uji Simultan (Uji F) dan Koefisien Determinasi

Statistik	Nilai
F-hitung	61,161
<i>Sig.</i>	0,000
<i>R Square (R²)</i>	0,798
<i>Adjusted R Square</i>	0,785

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Putra et al. (2023), Rahaviana dan Widyaningsih (2024), serta Alfisyahri et al. (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas pendukung, dan kemudahan akses secara simultan memengaruhi kepuasan pengguna jalan tol. Dengan kata lain, peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara terpadu agar mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Selain analisis regresi, tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil perhitungan menunjukkan nilai CSI sebesar 67% yang termasuk dalam kategori puas. Visualisasi nilai CSI disajikan pada Gambar 6. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan *Rest Area* KM 49A secara umum telah mampu memenuhi harapan pengguna. Namun demikian, masih terdapat ruang perbaikan terutama pada aspek aksesibilitas, pemeliharaan fasilitas, kebersihan lingkungan, serta kenyamanan area istirahat. Perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan nilai kepuasan pengguna menuju kategori sangat puas sekaligus memperkuat fungsi *Rest Area* sebagai fasilitas pendukung keselamatan dan kenyamanan perjalanan pada ruas Jalan Tol Bakauheni–Terbanggi Besar.



Gambar 6. Nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* *Rest Area* KM 49A

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan *Rest Area* KM 49A pada Ruas Tol Bakauheni–Terbanggi Besar secara umum telah mampu memenuhi harapan pengguna. Hasil pengukuran menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* memperoleh nilai sebesar 67%, yang termasuk dalam kategori puas. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa secara parsial hanya variabel aksesibilitas yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel fasilitas, kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan pelayanan petugas tidak berpengaruh signifikan. Namun, secara simultan seluruh dimensi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan temuan tersebut, pengelola *Rest Area* KM 49A disarankan memprioritaskan peningkatan aspek aksesibilitas melalui perbaikan akses masuk dan keluar, kelancaran sirkulasi kendaraan, serta penataan area parkir. Selain itu, pemeliharaan fasilitas, peningkatan kebersihan, keamanan, dan kenyamanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan guna meningkatkan nilai kepuasan pengguna menuju kategori sangat puas. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak responden, membandingkan beberapa lokasi *Rest Area*, serta mengombinasikan metode CSI dengan *Importance Performance Analysis (IPA)* atau *Structural Equation Modeling (SEM)* untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, A. K. A., & Ayu, B. P. S. B. R. (2025). Analisis penerapan standar pelayanan minimal (SPM) pada ruas Jalan Tol SS Waru–Juanda. *Jurnal Perintis (Pengembangan Riset Inovatif Teknik, Teknologi, dan Sains)*, 1(3), 109–117.
- Ahmed, S., Al Asheq, A., Ahmed, E., Chowdhury, U. Y., Sufi, T., & Mostofa, M. G. (2023). The intricate relationships of consumers' loyalty and their perceptions of service quality, price and satisfaction in restaurant service. *The TQM Journal*, 35(2), 519–539.

- Al Ikhsan, A., Iru, L., Amri, S. B., & Hasan, L. O. A. (2024). Pengembangan kawasan *Rest Area* pada Jalan Poros Kendari–Moramo di Desa Mata Wawatu Kabupaten Konawe Selatan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Ilmu Terapan (JPMIT)*, 6(1), 78–86.
- Alfisyahri, F., Fadli, A., Sihombing, E. H., Septiani, R., & Adab, S. C. (2023). *Relevansi antara kualitas pelayanan dan fasilitas produk dengan tarif (biaya tol) sebagai alternatif pendukung untuk kepuasan pengguna jalan tol*. Penerbit Adab.
- Ansarullah, A., Surya, B., & Syafri, S. (2023). Potensi pengembangan infrastruktur Jalan Tol Mamminasata: Studi kasus rencana Jalan Tol Bypass Maros–Gowa. *Urban and Regional Studies Journal*, 6(1), 20–30.
- Armia, A., Qadrunnada, A., & Ardian, Z. (2025). Analisis dan evaluasi fasilitas *Rest Area* Tol Sigli–Banda Aceh. *Journal of Informatics and Computer Science*, 11(2), 289–294.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, K. A., & Mahani, I. (2021). Kajian pengembangan tolak ukur jalan tol hijau baru di Indonesia. Dalam *Konferensi Nasional Teknik Sipil 15*. Semarang.
- Izhar, M. R., & Aisyah, D. (2025). Persepsi pengguna Jalan Tol Belmera terhadap kualitas infrastruktur dan sistem pembayaran: Analisis berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. *SAJJANA: Public Administration Review*, 3(2), 71–83.
- Kurniawan, D., & Rojabi, M. A. (2026). *Travoy: Revolusi manajemen perjalanan dan layanan jalan tol digital*. Afdan Rojabi Publisher.
- Laskara, G. W. (2021). Prinsip perencanaan dan kriteria pengendalian pengembangan fasilitas *Rest Area* pada jalan tol di Indonesia. *Journal of Regional and Rural Development Planning*, 5(2), 123–133.
- Navandar, Y. V., Patel, D. A., Dhamaniya, A., Velmurugan, S., & Bari, C. (2023). Users perception based service quality analysis at toll plazas using *Structural Equation Modeling*. *Case Studies on Transport Policy*, 13, 101053.
- Nguyen, H. T., Me Ko, M. M., Van Tuan, B., Takeda, S., & Kato, H. (2025). Is service quality sufficient to attract users to toll roads in Hanoi, Vietnam? *International Journal of Intelligent Transportation Systems Research*, 1–15.
- Putra, S. G., Wicaksono, A. D., & Prayitno, G. (2023). Tingkat kepuasan pengguna Jalan Tol Pekanbaru–Dumai. *Planning for Urban Region and Environment Journal (PURE)*, 11(4), 241–248.
- Putranti, H. R. D., Hendaryadi, D., & Widayati, T. (2023). Analysis of the effect of service quality on customer loyalty through commitment service quality: Study in *Rest Area* 65A and 65B Jasa Marga Kualanamu Toll. *European Journal of Business and Management Research*, 8(1), 259–264.
- Rahaviana, K. P., & Widyaningsih, N. (2024). The effect of service quality and toll price rates on toll road user satisfaction (Case study on Kelapa Gading–Pulo Gebang Toll Road). *Jurnal Syntax Transformation*, 5(4), 673–687.
- Rezky, Z. I., Hajji, A. M., & Siswanto, H. (2023). Evaluasi efektivitas layanan pada Jalan Tol Balikpapan–Samarinda dalam memenuhi kepuasan pengguna. *Bentang: Jurnal Teoritis dan Terapan Bidang Rekayasa Sipil*, 11(2), 139–150.
- Sakti, R. F. J., Widiyanto, P., & Susanto, P. C. (2024). Service quality and customer satisfaction increasing loyalty of passengers Ro-Ro Ferry Bakauheni. *Journal of Economics, Management, Entrepreneurship, and Business (JEMEB)*, 4(1), 79–92.
- Sari, V. K., Hasibuan, B., & Sukwika, T. (2023). Analisa sistem pengelolaan limbah cair di *Rest Area* Cabang Terbanggi Besar–Pematang Kayu Agung (studi kasus sekitar Jalan Tol Trans Sumatra PT Utama Karya). *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3083–3092.
- Sipayung, T., Sihombing, R., Sinaga, A., Fadli, A., & Alfisyahri, F. (2023). The effect of service quality and product facilities on consumer satisfaction with prices (toll free) as intervening variables (Case study on Jasa Marga Mabar 1 Toll Gate). *Jurnal Ekonomi*, 12(1), 589–595.
- Widiyanto, P., Endri, E., Sakti, R. F. J., Setiawan, E. B., Manfaluthy, M., Suryaningsih, L., ... & Limakrisna, N. (2021). The relationship between service quality, timeliness of arrival, departure flip ship logistics and people and customer satisfaction: A case in Indonesia. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 27(6), 1–12.
- Yuliani, M., Ramadhani, S., & Panorama, M. (2023). The influence of rates, facilities, and quality of services on user satisfaction of the Palindra (Palembang–Indralaya) Toll Road. *Jurnal Ekonomi*, 12(3), 838–846.