

# PENGARUH KENAIKAN TARIF TOL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL (STUDI KASUS PADA TOL *BOGOR OUTER RING ROAD*)

Oleh:

Anti Nur Oktaviani<sup>1)</sup>, Budi Arief<sup>2)</sup>, Lia Amelia Megawati<sup>3)</sup>

## ABSTRAK

Jalan Tol *Bogor Outer Ring Road* memiliki Panjang 13,25 km yang dibuat guna mengurangi kepadatan lalu lintas di Kota Bogor. Kenaikan tarif tol sebesar 40% mulai diberlakukan 30 Januari 2021 yang sudah disesuaikan dengan keputusan Menteri PUPR No.08/KPTS/M/2021 yang dirasa memberatkan pengguna jalan tol. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kenaikan tarif tol terhadap kepuasan pengguna jalan tol BORR. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 responden dengan menggunakan pengukuran skala likert. Teknik analisis yang digunakan untuk menjawab hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan Program SPSS 25. Hasil uji regresi linier berganda didapatkan hasil persamaan regresi  $Y = 68,789 + 0,691X_1 + 0,102X_2 + e$ . Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan pengguna (Y) bernilai 85,569 dengan nilai koefisien Kenaikan tarif tol ( $x_1$ ) dan koefisien Pendapatan ( $x_2$ ) bersifat positif. Hasil Uji t menyatakan Kenaikan tarif tol ( $x_1$ ) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna (Y). Sedangkan Variabel Pendapatan ( $x_2$ ) tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna (Y). Dari data uji t tersebut maka hipotesis 1 Diterima dan Hipotesis 2 Ditolak. Uji F menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kenaikan tarif tol dan Pendapatan terhadap Kepuasan pengguna secara simultan. Saran dari peneliti sebaiknya perusahaan harus mempertimbangkan untuk menurunkan tarif tol atau merubah menggunakan tarif kilometer atau tarif bertahap

**Kata kunci:** Kenaikan Tarif Tol, Kepuasan Pengguna, Tol *Bogor Outer Ring Road*, Pendapatan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam pengelolaan jalan tol memiliki beberapa aspek yang kurang diperhatikan oleh pengelola jalan tol, salah satunya adalah tingkat kepuasan pengguna. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan sangat menarik kesetiaan pengguna terhadap pelayanan jasa tersebut. Tetapi terkadang loyalitas pengguna tidak disebabkan oleh kepuasan penggunaannya, tetapi karena keterpaksaan dan ketiadaan pilihan lain. Seperti yang terjadi saat ini adanya kenaikan tarif tol sebesar 40%, tentu saja hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pengguna mengingat tarif tol yang terlampaui tinggi bagi pengguna tetapi karena keterpaksaan dan ketiadaan pilihan pengguna tetap menggunakan jalan tol.

### 1.2 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dari penulisan ini adalah mengetahui pengaruh kenaikan tarif tol saat ini, mengingat adanya pandemic *Corona Virus* (Covid 19) yang mempengaruhi perekonomian masyarakat.

### 1.3 Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian suatu proyek yang sudah dioperasikan, yaitu Jalan Tol BORR (*Bogor Outer Ring Road*), maka Batasan masalah sebagai berikut:

1. Tidak membahas metode pelaksanaan.
2. Tugas akhir ini hanya menganalisis kenaikan tarif Tol BORR yang terjadi saat ini.
3. Tugas akhir ini hanya menganalisis kepuasan pengguna jalan Tol BORR

(BOGOR OUTER RING ROAD) terhadap tarif tol yang berlaku saat ini.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Jalan Tol

Menurut Peraturan Pemerintah No. 15 (2005: 3) tentang jalan tol, Jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol. Badan Pengatur Jalan Tol yang disebut BPJT merupakan badan yang dibentuk oleh Menteri, ada di bawah, dan bertanggung jawab kepada Menteri. Sedangkan definisi tol sendiri merupakan sejumlah uang tertentu yang dibayarkan untuk penggunaan jalan tol.

Jalan Tol BORR (*Bogor Outer Ring Road*) merupakan jalan alternatif yang menghubungkan Sentul Selatan hingga Salabenda yang akan dibangun sepanjang 13,25 km, dengan ruas jalan yang sudah diresmikan hingga tahun 2021 sepanjang 10,75 km. Hanya terdapat 1 (satu) ruas yang belum dikerjakan yaitu ruas 3b dengan Panjang 2,5 km, berikut merupakan rincian Panjang Tol BORR:

Tabel 1 Panjang Tol BORR (*Bogor Outer Ring Road*)

Pembangunan	Wilayah	Panjang (km)
Seksi I	Sentul Selatan – Kedung Halang	3,70
Seksi IIA	Kedung Halang – Kedung Badak	1,55
Seksi IIB	Kedung Badak – Simpang Yasmin	2,65
Seksi 3A	Simpang Yasmin – Simpang Semplak	2,85
Seksi 3B	Simpang Semplak – Junction Salabenda	2,5

Sumber: PT Marga Sarana Jabar (2021)

### 2.2 Tarif Jalan Tol

Menurut Peraturan Pemerintah No.15 pasal 68 (2005: 71) menyatakan Evaluasi dan penyesuaian tarif tol dilakukan setiap dua

tahun sekali oleh BPJT berdasarkan tarif lama yang disesuaikan dengan pengaruh inflasi sesuai dengan formula: Tarif baru = Tarif lama (1+inflasi).

Tabel 2 Tarif lama Tol BORR (*Bogor Outer Ring Road*)

Asal	Tujuan	Besarnya Tarif Tol (Rp)				
		Gol I	Gol II	Gol III	Gol IV	Gol V
Sentul Selatan	Kedung Halang	10000	15000	15000	20000	20000
Kedung Halang	Kedung Badak	10000	13000	15000	20000	20000
Kedung Badak	Simpang Yasmin	10000	13000	15000	20000	20000

Sumber: PT Jasa Marga (2021)

Tabel 3 Tarif baru Tol BORR (*Bogor Outer Ring Road*)

Asal	Tujuan	Besarnya Tarif Tol (Rp)				
		Gol I	Gol II	Gol III	Gol IV	Gol V
Sentul Selatan	Kedung Halang	14000	21000	21000	28000	28000
Kedung Halang	Kedung Badak	14000	21000	21000	28000	28000
Kedung Badak	Simpang Yasmin	14000	21000	21000	28000	28000
Simpang Yasmin	Simpang Semplak	14000	21000	21000	28000	28000
Cibadik	Kayamanis	5000	7500	7500	10000	10000

Sumber: PT Jasa Marga (2021)

Sesuai dengan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) No.07/KPTS/M/2021 tentang Penetapan Pengoperasian Jalan Tol BORR Seksi 3A (Simpang Yasmin – Simpang Semplak) terdapat kenaikan tarif tol yang terjadi mulai 30 Januari 2021 sebesar 40%. Hal ini disebabkan adanya pengoperasian tambahan di seksi IIIA Simpang Yasmin – Simpang Semplak dengan aplikasi jalan tol *elevated* yang membutuhkan biaya investasi yang besar sehingga dibutuhkan pengembalian melalui penerapan tarif terbaru. Pemberlakuan tarif baru Tol BORR ini juga sudah memperhitungkan inflasi 2,5 tahun sejak Juni 2018 – Desember 2020 sebesar 7,32%, informasi ini terdapat pada Sumber Laporan Tahunan Jasamarga 2020.

### 2.3 Kepuasan Pengguna

Menurut Umar (2015:65) Kepuasan pengguna merupakan perasaan senang atau sedih pengguna yang timbul dari perbandingan yang dilakukan pengguna antara kinerja dengan harapan pengguna.

Menurut Lupiyoadi (2013:228) kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang yang menyatakan hasil perbandingan kinerja produk yang diterima dengan kinerja produk yang diharapkan.

Menurut Lupiyoadi (2008:77) dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna, terdapat 5 (lima) faktor yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Kualitas Produk, Produk yang berkualitas akan memberikan hasil evaluasi yang baik.
2. Kualitas Pelayanan, Untuk industry jasa pengguna akan merasa puas apabila pengguna mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi nya.
3. Emosional, Pengguna akan merasa senang jika mendapatkan harga yang cenderung lebih rendah yang membuat tingkat kepuasan pengguna lebih tinggi.
4. Harga, Produk yang memiliki harga yang lebih murah tetapi dengan kualitas yang sama akan memberikan nilai yang tinggi untuk pengguna.

Menurut Tjiptono (2012:101), terdapat 5 indikator kepuasan konsumen, yaitu:

1. Kesesuaian harapan, tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, yaitu:
  - a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi yang diharapkan.
  - b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau lebih dari yang diharapkan.
  - c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
2. Minat berkunjung kembali, kesediaan pelanggan untuk berkunjung Kembali melakukan pembelian ulang terhadap produk yang ditawarkan, yaitu:

- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena layanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.

- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diberikan diperoleh setelah menggunakan produk.

- c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3. Kesiediaan merekomendasikan

- a. Merekomendasikan produk kepada masyarakat atau kerabat karena mendapat pelayanan yang memuaskan.

- b. Merekomendasikan produk kepada masyarakat atau kerabat karena fasilitas yang disediakan memadai.

- c. Merekomendasikan produk kepada masyarakat atau kerabat karena nilai atau manfaat yang didapat setelah menggunakan sebuah produk atau jasa.

4. Kepuasan atas kesigapan karyawan dalam melayani.

5. System penanganan keluhan dan saran.

## 2.4 Pendapatan

Menurut Reksoprayitno (2004:79) Pendapatan adalah total penerimaan yang diperoleh pada periode tertentu sebagai balas jasa.

Pendapatan menurut kamus besar Bahasa Indonesia merupakan hasil kerja. Sedangkan pendapatan menurut kamus manajemen merupakan uang yang diterima oleh perorangan dalam bentuk upah, gaji, sewa, komisi, ongkos, dan laba.

Menurut Bramastuti (2009:381) terdapat 4 indikator pendapatan, yaitu:

1. Penghasilan yang diterima perbulan
2. Pekerjaan
3. Anggaran Biaya

## 2.5 Kajian Penelitian Terdahulu

Berikut adalah beberapa kajian penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Herdian Yunihartanto, Muhammad Ibnu Shina, Ludfi Djakfar dan Hendi Bowoputro yang berjudul “Evaluasi Tarif Tol Surabaya-Kertosono Berdasarkan Kemampuan dan Keinginan Pengguna”. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi tarif tol untuk mengetahui tarif tol ideal tiap golongan kendaraan yang disesuaikan dengan persepsi pengguna jalan dan untuk mengetahui potensi pengguna jalan yang akan beralih menggunakan jalan tol.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Indri Mayasari mengenai “Puaskah Pelanggan Tol Terhadap Transaksi Non Tunai”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh perubahan metode transaksi tunai menjadi non tunai terhadap kepuasan pelanggan pada Gerbang Tol Pasteur Purbaleunyi Bandung.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Hadi Riajaya, Kristoforus Orlando dan Palupi Lindiasari Samputra mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebijakan Tarif Tol Becakayu di Jakarta-Bekasi”. Tujuan penelitian ini yakni mengevaluasi kepuasan pengguna jalan tol yang berkaitan dengan tarif yang ditetapkan oleh pemerintah.

## III. METODE PENELITIAN

Berdasarkan metode nya, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kuantitatif. Menurut Djaali (2020:3) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bersifat inferensial, yaitu pengambilan kesimpulan berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara statistika, dengan menggunakan data empirik hasil pengumpulan data melalui pengukuran.

## 3.1 Sumber Data

### a. Data Primer

Data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan secara *online* melalui media *google form* kepada responden yaitu pengguna jalan tol BORR dengan menggunakan skala likert 1-5.

### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan secara tidak langsung, data sekunder pada penelitian ini yaitu:

- a. Data panjang jalan tol
- b. Data volume lalu lintas

## 3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan oleh peneliti yaitu Ruas Jalan Tol BORR (*Bogor Outer Ring Road*). Kota Bogor, Jawa Barat.



Gambar 1 Lokasi Penelitian

Keterangan : Lokasi Studi Kasus

1. Seksi I Sentul Selatan – Kedung Halang : 3,7km
2. Seksi IIA Kedung Halang – Kedung Badak : 1,55km
3. Seksi IIB Kedung Badak – Simpang Yasmin : 2,65km
4. Seksi IIIA Simpang Yasmin – Simpang Semplak : 2,85km

## 3.3 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2018:92) skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan

panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut dapat digunakan dan menghasilkan data kuantitatif.

Dalam buku Sugiyono (2018:93) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert merupakan skala yang mudah digunakan dengan menggunakan beberapa pertanyaan untuk mengukur perilaku individu dengan merespon 5 titik pilihan, sangat puas, puas, netral, kurang puas dan tidak puas dan sangat setuju, setuju, netral, kurang setuju dan tidak setuju Likert, 1932).

### 3.4 Perancangan Kuesioner

Menurut Sugiyono (2018:142) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Pada penelitian ini menggunakan jenis kuesioner tertutup, yang artinya semua pertanyaan atau pernyataan telah ditentukan oleh peneliti. Dalam penelitian terdapat variabel independen dan variabel dependen, dimana pendapatan dan kenaikan tarif tol merupakan variabel independen dan kepuasan pengguna merupakan variabel dependen.

Tabel 4 Variabel Operasional

Variabel	Indikator
Kepuasan Pengguna	Kualitas Produk. Lupiyoadi (2008:77)
	Kemudahan. Irawan (2004:37)
	Kualitas Pelayanan. Lupiyoadi (2013:197)
	Perilaku Pelaksana. Permenpan nomor 14 (2017:9)
	Emosi. Lupiyoadi (2008:77)
Biaya/Tarif	Kesesuaian harga dengan kualitas jasa. Kotler (2008:278)

Pendapatan	Tingkat Pendapatan (Bramastuti, 2009:381)
------------	---

### 3.5 Populasi dan Sampel

Menurut Siyoto (2015:63) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang diambil sesuai dengan prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya,

Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah *nonprobability sampling*. Menurut Siyoto (2015:66), *non-probability sampling* merupakan teknik yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota untuk dipilih menjadi sampel.

Data yang di dapat dari *website* PT. Jasamarga jumlah transaksi yang terjadi pada tol BORR tahun 2020 sebanyak 14.050.000, maka rata – rata pengguna tol BORR setiap bulannya mencapai 1.170.833, dan rata – rata pengguna tol BORR setiap harinya mencapai 39.028.

Untuk populasi penelitian ini adalah pengguna jalan tol BORR (Bogor Outer Ring Road), sehingga pengambilan sampel dilakukan secara acak. Pada penelitian ini untuk mendapatkan jumlah sampel yang dibutuhkan menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{(1 + (N \times e^2))}$$

$$n = \frac{1170833}{(1 + (1170833 \times 0,1^2))} = 99,9$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

1 = Konstanta

N = Ukuran Populasi

$e$  = *Margin of error* atau kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan sampel yang di tolerir yang dipakai 10%.

Maka Jumlah sampel yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 100 (dengan pembulatan ke atas) pengguna jalan tol.

### 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Djaali (2020:70) Validitas berasal dari kata *validity* yang artinya sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat pengukur (instrumen) dapat mengukur apa yang ingin diukur.

Menurut Djaali (2020:77) reliabilitas berasal dari kata *reliability* yang artinya sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini Teknik analisis data yang digunakan menggunakan uji regresi linier berganda dengan SPSS 25. Tahapan pelaksanaan analisis meliputi uji asumsi klasik.

#### 1. Uji Asumsi Klasik

Menurut Indrawati (2015:189) Uji asumsi klasik dilakukan untuk menghasilkan suatu analisis data yang akurat. Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda.

- Uji Normalitas Data
- Uji Multikolinieritas
- Uji Heterokedastisitas
- Uji Autokorelasi

#### 2. Uji Regresi Linier Berganda

Indrawati (2015:188) analisis linier berganda dapat digunakan untuk mengetahui hubungan antar dua atau lebih variabel independen ( $x_1, x_2, \dots, X_n$ ) terhadap variabel dependen (Y) secara bersamaan. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjafi antara variabel independen ( $x_1,$

$x_2, \dots, X_n$ ) secara Bersama terhadap variabel dependen (Y).

Prediksi penelitian sering menghasilkan satu persamaan prediksi dan karena itu digunakan *multiple-regression equation*. Rumus persamaan regresi linier berganda menurut Silalahi (2009:431) sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Kepuasan Pengguna)

$X_1, X_2, \dots, X_k$  = Variabel Independen (Pendapatan dan Kenaikan Tarif)

$b_0, b_1, \dots, b_k$  = Koefisien

$e$  = Variabel *error*

### 3. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan bukan berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Maka hipotesis yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

- $H_0$ : Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kenaikan tarif tol terhadap kepuasan pengguna.  $H_a$  : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kenaikan tarif tol terhadap kepuasan pengguna.
- $H_0$ : Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari pendapatan terhadap kepuasan pengguna.  $H_a$  : Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari pendapatan terhadap kepuasan pengguna.

#### 4. Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Menurut Sujarweni (201:161) Uji t merupakan pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen

secara individual mempengaruhi variabel dependen.

Dalam penelitian ini variabel independennya adalah Kenaikan tarif tol ( $x_1$ ) dan Pendapatan ( $x_2$ ) sedangkan variabel dependennya adalah Kepuasan Pengguna (Y). Dengan menggunakan tingkat signifikan 10% dan *degree of freedom* (df) untuk menguji pengaruh  $df = n - 2$ , setelah itu ditetapkan nilai  $t_{hitung}$

Setelah itu tentukan model keputusan dengan menggunakan statistik uji t, dengan asumsi yaitu:

1. Tingkat signifikansi  $\alpha = 10\%$
2. *Degree of Freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$
3. Hasil  $t_{hitung}$  dibandingkan  $t_{tabel}$

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 10\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka terdapat pengaruh.
- b. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 10\%$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Maka tidak ada pengaruh.

5. Uji Hipotesis secara Simultan (Uji f)  
Menurut Sujarweni (201: 164) Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen ( $x_1, x_2$ ) secara bersamaan terhadap variabel dependen (Y).

Cara menguji uji f menurut Sujarweni (2015: 164) yaitu:

- a. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan  $\alpha = 10\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka terdapat pengaruh.
- b. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dengan  $\alpha = 10\%$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Maka tidak ada pengaruh.

#### 6. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $r^2$ ) merupakan besaran yang menyatakan tingkat kekuatan hubungan dalam bentuk persen (%) yang

menunjukkan seberapa besar variabel X dapat memberikan kontribusi terhadap variabel Y.

$$KD = r^2 \times 100\% \dots \dots \dots (3.1)$$

Keterangan :

KD : Koefisien determinasi

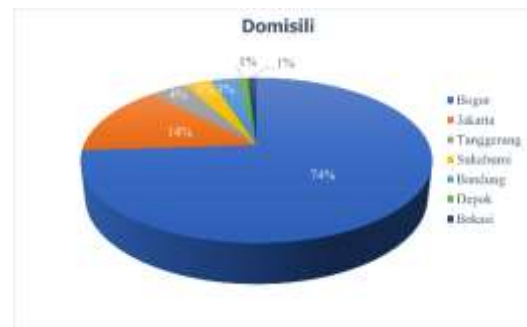
$r^2$  : Koefisien Korelasi yang dikuadratkan

## IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Karakteristik Responden

Bagian ini berisi gambaran-gambaran mengenai karakteristik pengguna jalan tol Bogor Outer Ring Road (BORR).

#### 1. Domisili

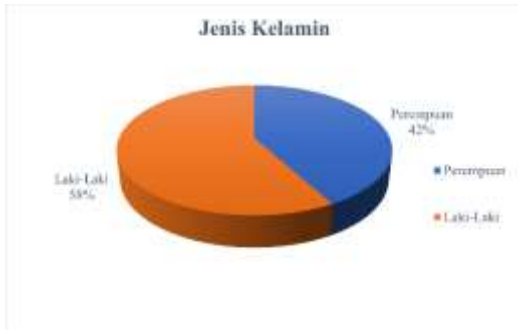


**Gambar 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili**

Sumber: Analisa 2022

Berdasarkan Gambar 4.1 dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang diteliti, sebesar 74% pengguna berdomisili di Bogor, 14% pengguna berdomisili di Jakarta, 4% pengguna berdomisili di Tangerang, 3% pengguna berdomisili di Sukabumi, 3% pengguna berdomisili di Bandung, 1% pengguna berdomisili di Depok, dan 1% pengguna berdomisili di Bekasi. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini memiliki domisili di Bogor.

## 2. Jenis Kelamin

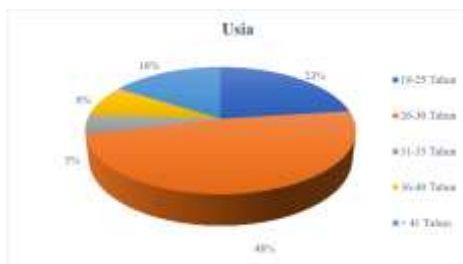


**Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Sumber: Analisa 2022

Berdasarkan Gambar 4.2 dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang diteliti, sebesar 58% pengguna berjenis kelamin laki-laki dan 42% sisanya berjenis kelamin perempuan. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang diteliti berjenis kelamin laki-laki.

## 3. Usia



**Gambar 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Sumber: Analisa 2022

Berdasarkan Gambar 4.3 dapat dilihat bahwa dari 100 responden pengguna jalan tol *Bogor Outer Ring Road* (BORR) 48% berusia 26-30 Tahun, 23% berusia 18-25 Tahun, 16% berusia >41 Tahun, 8% berusia 36-40 Tahun, dan 5% berusia 31-35 Tahun.

## 4. Pekerjaan



**Gambar 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Sumber: Analisa 2022

Berdasarkan Gambar 4.4 dapat diketahui bahwa dari 100 responden pengguna jalan tol *Bogor Outer Ring Road* (BORR), sebesar 37% bekerja sebagai Pegawai swasta, 22% bekerja sebagai Pelajar/mahasiswa, 16% bekerja sebagai Pegawai BUMN, 7% bekerja sebagai Guru/dosen, 7% berstatus sebagai Wirausaha, 6% bekerja sebagai Ibu rumah tangga, 3% bekerja sebagai PNS, 1% berstatus sebagai pensiunan PNS, dan 1% berstatus sebagai pensiunan BUMN. Dapat dilihat dari gambar diatas bahwa mayoritas responden bekerja sebagai Pegawai swasta.

## 5. Pendapatan



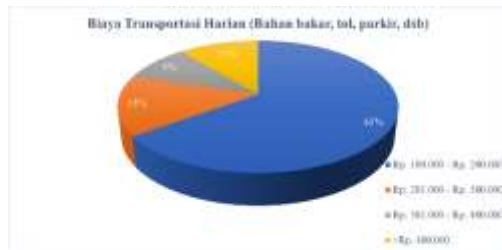
**Gambar 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan**

Sumber: Analisa 2022



Berdasarkan Gambar 4.5 dapat diketahui bahwa dari 100 responden pengguna jalan tol *Bogor Outer Ring Road* (BORR) yang diteliti, sebesar 43% memiliki pendapatan per bulan lebih dari Rp. 7.000.001, sebesar 25% memiliki pendapatan Rp. 2.000.001 hingga Rp. 5.000.000, sebesar 24% memiliki pendapatan Rp.5.000.001 hingga Rp. 7.000.000, dan sebesar 8% memiliki pendapatan per bulan kurang dari Rp. 2.000.000. Dapat dilihat pada gambar diatas bahwa mayoritas responden memiliki pendapatan per bulan lebih dari Rp. 7.000.001.

#### 6. Biaya Transportasi Harian



**Gambar 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya Transportasi Harian**

Sumber: Analisa 2022

Berdasarkan Gambar 4.6 dapat diketahui bahwa dari 100 responden pengguna jalan tol *Bogor Outer Ring Road* (BORR) yang diteliti, 65% mengeluarkan biaya untuk transportasi sebesar Rp. 100.000 hingga Rp. 200.000, 15% mengeluarkan biaya untuk transportasi sebesar Rp. 201.000 hingga Rp. 300.000, 14% mengeluarkan biaya untuk transportasi lebih dari Rp. 400.000, dan 9% mengeluarkan biaya untuk transportasi sebesar Rp. 301.000 hingga Rp. 400.000. Dapat dilihat pada gambar diatas bahwa mayoritas responden memiliki mengeluarkan biaya untuk transportasi harian sebesar Rp. 100.000 hingga Rp. 200.000.

#### 7. Penggunaan Jalan Tol *Bogor Outer Ring Road* (BORR) Dalam Seminggu



**Gambar 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Jalan Tol BORR Mingguan**

Sumber Analisa 2022

Berdasarkan Gambar 4.7 dapat diketahui bahwa dari 100 responden pengguna jalan tol *Bogor Outer Ring Road* (BORR) yang diteliti, sebesar 49% responden dalam seminggu menggunakan jalan tol BORR sebanyak 2 hingga 6 kali. Sebesar 42% responden dalam seminggu menggunakan jalan tol BORR sekali, sebesar 5% responden dalam seminggu menggunakan jalan tol BORR sebanyak 7 hingga 10 kali, dan sebesar 4% responden dalam seminggu menggunakan jalan tol BORR sebanyak lebih dari 10 kali. Dapat dilihat pada gambar diatas bahwa mayoritas responden dalam seminggu menggunakan jalan tol BORR sebanyak 2 hingga 6 kali.

#### 8. Alasan Menggunakan Jalan Tol BORR



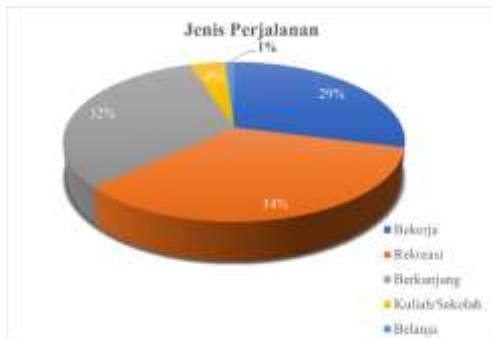
**Gambar 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Jalan Tol BORR**

Sumber: Analisa 2022

Berdasarkan Gambar 4.8 dapat diketahui bahwa dari 100 responden pengguna jalan tol *Bogor Outer Ring Road* (BORR) yang

diteliti, mayoritas 86% responden menggunakan jalan tol BORR untuk menghemat waktu perjalanan, sebesar 10% menggunakan jalan tol BORR karena merasa lebih nyaman, sebesar 2% menggunakan jalan tol BORR karena dapat menghemat bahan bakar kendaraan, sebesar 1% menggunakan jalan tol BORR karena merasa lebih aman, dan sebesar 1 menggunakan jalan tol BORR untuk mengejar waktu perjalanan. Dapat dilihat pada gambar diatas bahwa mayoritas responden menggunakan jalan tol untuk menghemat waktu perjalanan ke tujuan.

### 9. Jenis Perjalanan



**Gambar 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perjalanan**

Sumber: Analisa 2022

Berdasarkan Gambar 4.9 dapat diketahui bahwa dari 100 responden pengguna jalan tol *Bogor Outer Ring Road* (BORR) yang diteliti, sebesar 34% responden memiliki tujuan perjalanan untuk rekreasi, sebesar 32% memiliki tujuan perjalanan untuk berkunjung, sebesar 29% memiliki tujuan perjalanan untuk bekerja, sebesar 4% memiliki tujuan perjalanan untuk sekolah atau kuliah, dan sebesar 1% memiliki tujuan perjalanan untuk berbelanja. Dapat dilihat pada gambar diatas bahwa mayoritas jenis perjalanan responden untuk rekreasi.

### 10. Tujuan Perjalanan



**Gambar 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan**

Sumber: Analisa 2022

Berdasarkan Gambar 4.10 dapat diketahui bahwa dari 100 responden pengguna jalan tol *Bogor Outer Ring Road* (BORR) yang diteliti, sebesar 34% memiliki tujuan perjalanan Sentul selatan hingga Simpang Yasmin, sebesar 34% memiliki tujuan perjalanan Sentul selatan hingga Tanah baru, sebesar 21% memiliki tujuan perjalanan Sentul selatan hingga Kedung halang, sebesar 6% memiliki tujuan perjalanan Sentul selatan hingga Kedung badak, dan sebesar 5% memiliki tujuan perjalanan Sentul selatan hingga Simpang semplak. Dapat dilihat pada gambar diatas bahwa terdapat 2 (dua) tujuan perjalanan mayoritas responden, yaitu Sentul selatan hingga Simpang Yasmin dan Sentul selatan hingga Tanah Baru.

### 4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### 1. Hasil Uji Validitas

Adapun hasil uji validitas dengan menggunakan program SPSS 25 (*Statistical Product and Service Solution*) untuk variabel  $x_1$  (Kenaikan Tarif Tol),  $x_2$  (Pendapatan) dan variabel Y (Kepuasan Pengguna) dengan menggunakan uji korelasi *Product Moment* menunjukkan bahwa semua item pernyataan didalam kuesioner ini valid, karena memiliki nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $>0,165$ ).

## 2. Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini pengujian reliabilitas dilakukan dengan program SPSS 25 (*Statistical Product and Service Solution*) dengan tingkat kesalahan 10%. Adapun hasil uji reliabilitas untuk hasil uji variabel X (Kenaikan Tarif Tol) dengan variabel Y (Kepuasan Pengguna) pada tabel 4.5 dan tabel 4.6 sebagai berikut:

**Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel  $x_1$  (Kenaikan Tarif Tol)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.943	18

Sumber: Analisa 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* Kenaikan tarif Tol sebesar 0,943 hasil ini menunjukkan bahwa kuesioner pada penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari (>) 0,6.

**Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel  $x_2$  (Pendapatan)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.687	7

Sumber: Analisa 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* Pendapatan sebesar 0,687 hasil ini menunjukkan bahwa kuesioner pada penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari (>) 0,6.

**Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pengguna)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.951	29

Sumber: Analisa 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* Kepuasan Pengguna

sebesar 0,951 hasil ini menunjukkan bahwa kuesioner pada penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari (>) 0,6.

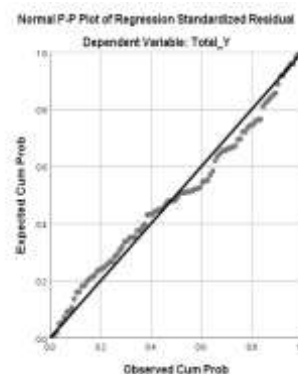
## 4.3 Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

**Tabel 8 Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	11.73823751
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.060
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.144 <sup>c,d</sup>

Sumber: Analisa 2022



**Gambar 12 Uji Normalitas**

Sumber: Analisa 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,144 > 0,1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data Kenaikan Tarif Tol ( $x_1$ ), Pendapatan ( $x_2$ ) dan Kepuasan Pengguna (Y) berdistribusi normal. Jika dilihat dari gambar 4.14 P-Plot titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data dikatakan berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas berdasarkan SPSS 25 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

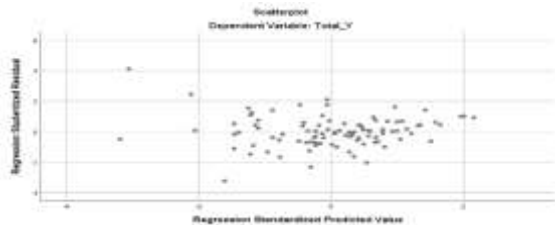
**Tabel 9 Uji Multikolinieritas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kenaikan Tarif Tol	.999	1.001
	Pendapatan	.999	1.001

Sumber: Analisa 2022

Berdasarkan dari hasil tabel 4.11 dapat dilihat bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance  $0,999 > 0,10$  dengan nilai VIF  $1.001 < 10$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dalam data.

## 3. Uji Heterokedastisitas



**Gambar 13 Uji Heterokedastisitas**

Sumber: Analisa 2022

Berdasarkan gambar 4.15 dapat dilihat bahwa titik-titik yang terdapat didalam *scatterplot* tidak membentuk pola tertentu serta menyebar secara acak diatas dan dibawah nol, sehingga tidak terjadi heterokedastisitas.

## 4. Uji Autokorelasi

**Tabel 10 Uji Autokorelasi**

Model	Durbin-Watson
1	1.645

Sumber Analisa 2022

Dari tabel 4.12 diperoleh hasil durbin Watson = 1,645, karena angka durbin Watson yang didapat berada diantara -2 sampai +2, maka tidak terdapat autokorelasi pada penelitian yang saya gunakan.

## 4.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil perhitungan analisis linier berganda dengan menggunakan SPSS25 sebagai berikut:

**Tabel 11 Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	68.789	9.684		7.103	.000
	Kenaikan Tarif Tol	.691	.087	.630	7.962	.000
	Pendapatan	.102	.290	.028	.353	.725

Sumber: Analisa 2022

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.13 diperoleh bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 68,789 + 0,691X_1 + 0,102X_2 + e$$

Persamaan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 68,789, artinya jika variabel Kenaikan tarif tol ( $x_1$ ) dan pendapatan ( $x_2$ ) nilainya adalah 0, maka kepuasan pengguna (Y) bernilai 68,789.
2. Nilai koefisien regresi Kenaikan tarif tol ( $x_1$ ) bersifat positif sebesar 0,691, artinya jika variabel Kenaikan tarif tol semakin tinggi maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,691.
3. Nilai koefisien regresi Pendapatan ( $x_2$ ) bersifat positif sebesar 0,102, artinya jika variabel Pendapatan semakin tinggi maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,102.

## 4.5 Uji Hipotesis

1. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)  
Hasil uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 12 Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standard Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	68.789	9.684		7.103	.000
Kenaikan Tarif Tol	.691	.087	.630	7.992	.000
Pendapatan	.102	.290	.028	.353	.725

Sumber: Analisa 2022

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dilihat bahwa:

1. Variabel Kenaikan tarif tol ( $x_1$ ) memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ . Nilai  $t_{hitung}$  (7,103) >  $t_{tabel}$  (1,660), maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa Kenaikan tarif tol ( $x_1$ ) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna (Y).
2. Variabel Pendapatan ( $x_2$ ) memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$ . Nilai  $t_{hitung}$  (0,353) <  $t_{tabel}$  (1,660), maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa Pendapatan ( $x_2$ ) tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna (Y).

2. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f)

**Tabel 13 Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	9034.154	2	4517.077	32.121	.000 <sup>b</sup>
Residual	13640.836	97	140.627		
Total	22674.990	99			

Sumber: Analisa 2022

Berdasarkan hasil tabel 4.15 diperoleh nilai  $F_{hitung} = 32,121$  dengan signifikansi

0,000.  $F_{tabel}$  dengan tingkat kesalahan 10% (0,1) sebesar 2,360.  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $32,121 > 2,360$  sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kenaikan tarif tol dan Pendapatan terhadap Kepuasan pengguna secara simultan.

#### 4.5 Koefisien Determinasi

Hasil perhitungan koefisien determinasi berdasarkan SPSS 25 sebagai berikut:

**Tabel 14 Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.632 <sup>a</sup>	.399	.387	11.848

Sumber: Analisa 2022

Pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai  $Rsquare$  adalah 0,399 artinya kepuasan pengguna dipengaruhi sebesar 39,9% oleh variabel Kenaikan tarif tol dan Pendapatan, dan sisanya 60,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

### V. KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kenaikan Tarif Tol terhadap Kepuasan Pengguna Jalan Tol, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari uji normalitas berdasarkan tabel hasil uji normalitas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,144 > 0,1$ . Sehingga data Kenaikan Tarif Tol ( $x_1$ ), Pendapatan ( $x_2$ ) dan Kepuasan Pengguna (Y) berdistribusi normal.
2. Dari uji multikolinieritas dapat dilihat bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance  $0,999 > 0,10$  dengan nilai VIF  $1.001 < 10$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dalam data.
3. Dari uji heterokedastisitas dapat dilihat bahwa titik-titik yang terdapat didalam

*scatterplot* tidak membentuk pola tertentu serta menyebar secara acak diatas dan dibawah nol, sehingga tidak terjadi heterokedastisitas.

4. Dari hasil uji regresi linier berganda didapat hasil bentuk hubungan variabel Kenaikan Tarif Tol ( $x_1$ ) dan Pendapatan ( $x_2$ ) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dalam bentuk persamaan regresi  $Y = 68,789 + 0,691X_1 + 0,102X_2 + e$ . Hal ini menyatakan nilai konstanta menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna bernilai 68,789. Nilai koefisien Kenaikan tarif tol ( $x_1$ ) bersifat positif sebesar 0,691, artinya jika variabel Kenaikan tarif tol semakin tinggi maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,691. koefisien Pendapatan ( $x_2$ ) bersifat positif sebesar 0,102, artinya jika variabel Pendapatan semakin tinggi maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,102.
5. Dari hasil uji t didapat Variabel Kenaikan tarif tol ( $x_1$ ) memiliki Nilai  $t_{hitung}$  (7,103) >  $t_{tabel}$  (1,660), maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Maka Kenaikan tarif tol ( $x_1$ ) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna (Y). Sedangkan Variabel Pendapatan ( $x_2$ ) memiliki Nilai  $t_{hitung}$  (0,353) <  $t_{tabel}$  (1,660), maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak. Maka Pendapatan ( $x_2$ ) tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna (Y).
6. Dari hasil uji f diperoleh nilai  $F_{hitung} = 32,121$  dengan signifikansi 0,000.  $F_{tabel}$  dengan tingkat kesalahan 10% (0,1) sebesar 2,360.  $F_{hitung}(32,121) > F_{tabel}$  (2,360) sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kenaikan tarif tol dan Pendapatan terhadap Kepuasan pengguna secara simultan.
7. Berdasarkan hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai  $Rsquare$  adalah 0,399 artinya kepuasan pengguna dipengaruhi sebesar 39,9% oleh variabel Kenaikan tarif tol dan Pendapatan, dan

sisanya 60,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian ini terkait Pengaruh kenaikan tarif tol terhadap kepuasan pengguna penulis memiliki saran yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan perusahaan PT. Marga Sarana Jabar sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kuesioner beberapa pengguna mengeluh bahwa tarif yang mereka bayarkan sangat mahal. Dapat dilihat dari jarak terdekat tol BORR ini sepanjang 3,7km pengguna harus membayar sebesar 14.000 sedangkan untuk jarak terjauhnya sepanjang 10,75km pengguna membayar dengan tarif yang sama. Solusinya perusahaan harus mempertimbangkan untuk menurunkan tarif tol atau merubah menjadi menggunakan tarif kilometer atau tarif bertahap.
2. Berdasarkan hasil kuesioner, beberapa pengguna menyarankan agar adanya peningkatan dalam fasilitas dan pelayanan seperti saat ada pengguna yang kehabisan saldo *e-toll*, permukaan jalan tol yang masih cukup bergelombang yang diakibatkan dari sambungan, kurangnya rambu batas kecepatan, adanya tikungan yang cukup tajam, serta penerangan yang kurang optimal saat hujan deras.
3. Pengukuran kepuasan pengguna sebaiknya dilakukan secara berkala oleh perusahaan, karena survey ini sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja PT. Marga Sarana Jabar di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

Bramastuti, N. (2009). Pengaruh Prestasi Sekolah dan Tingkat Pendapatan Keluarga Terhadap Motivasi Berwiraswasta Siswa Smk Bakti Oetama .

Djaali, H. (2020). *Metode penelitian Kuantitatif Cetakan Pertama*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Herdian Y., M. I. (2018). Evaluasi Tarif Tol Surabaya - Kertosono Berdasarkan Kemampuan dan Keinginan Pengguna. 14.

Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Irawan, H. (2004). *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Jasamarga, P. (2020, April). *Annual Reports*. Retrieved from Annual Reports: <https://investor.jasamarga.com/misc/AR/AR-2020.pdf>

Kotler, A. &. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1 dan 2. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, H. &. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.

Mayasari, I. (2019). Puaskah Pelanggan Tol Terhadap Transaksi Non Tunai? *Jurnal E-BIS VOL.3 NO.2*, 14.

Pemerintah, P. (2005). *Database Peraturan*. Retrieved from Peraturan Pemerintah no. 15 Jalan tol: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/49351/pp-no-15-tahun-2005>

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara da. (2017). *Database Peraturan*. Retrieved from Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>

Reskopravitno. (2004). *Sistem Ekonomi dan Demokrasi Ekonomi*. Jakarta: PT. Bina Grafika.

Riajaya, Orlando, & Saputra (2019) "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebijakan Tarif Tol Becakayu di Jakarta-Bekasi". *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalamal VOL 5 NO.2*

Siyoto, A. S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan 27*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2015). *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: PT. PUSTAKA BARU.

Tjiptono, G. C. (2012). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Umar, H. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

## BIODATA PENULIS

- 1) Anti Nur Oktaviani, ST. Alumni (2022) Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Pakuan. Oktaviani.antinur@Unpak.ac.id
- 2) Ir. Budi Arief, M.T. Staf Dosen Pengajar Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Pakuan
- 3) Lia Amelia Megawati, S.Pd., M.T Staf Dosen Pengajar Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Pakuan