

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Jalan Persimpangan

Menurut undang-undang lalu lintas Nomor 43 Tahun 1993 Tentang Prasarana Dan Lalu Lintas Jalan Persimpangan adalah pertemuan atau percabangan jalan, baik sebidang maupun yang tidak sebidang. Menurut Imam Subarkah (1981), di Indonesia pertemuan sebidang antara jalur rel dengan jalan raya dikenal dengan istilah lintasan. Jalan perlintasan yaitu jalan rel yang menyilang jalan umum yang permukaannya sama tinggi dengan jalan rel itu sendiri.

Setiap persimpangan mencakup pergerakan lalu lintas menerus dan lalu lintas yang saling memotong pada satu atau lebih dari kaki persimpangan dan mencakup juga pergerakan perputaran (Harianto, J, 2004).

Perlintasan tidak sebidang adalah persilangan antara dua ruas jalan atau lebih yang tidak saling bertemu dalam satu bidang tetapi salah satu ruas berada di atas atau di bawah ruas jalan yang lain. Salah satunya adalah persilangan antara jalur kereta api dengan jalan raya yang tidak pada satu bidang, misal dengan flyover atau underpass.

Menurut Departemen Pekerjaan Umum Direktorat Jenderal Bina Marga, ada beberapa ketentuan umum dalam pemilihan jenis persimpangan jalan tidak sebidang, yaitu:

1. Perlu memperhatikan aspek biaya dan manfaat
2. Perlu memperhatikan keserasian dengan lingkungan sekitarnya, dan dilengkapi dengan lansekap yang mana harus memperhatikan topografi, kondisi tanah dan vegetasi dan kesesuaian dengan geometrik jalan.
3. Perlu memperhatikan peran, fungsi dan kelas dari jalan-jalan yang dihubungkan
4. Perlu memperhatikan faktor ketersediaan lahan
5. Perlu memperhatikan rencana pembangunan secara bertahap
6. Memberi kebebasan kepada perencana untuk memilih tipe yang paling sesuai di antara yang memenuhi persyaratan.
7. Dapat berupa tipe yang lain, karena pedoman ini tidak mencakup seluruh variasi yang mungkin ada.

2.2 Defenisi Underpass

Underpass adalah tembusan di bawah sesuatu terutama bagian dari jalan atau jalan rel atau jalan bagi pejalan kaki. Beberapa ahli teknik sipil mendefinisikan underpass sebagai sebuah tembusan di bawah permukaan yang memiliki panjang kurang dari 0.1 mil atau 1.60934 km. Biasanya digunakan untuk lalu lintas kendaraan (umumnya mobil atau kereta api) maupun para pejalan kaki atau pengendara sepeda (M.Reza Fahlevi Nasution, 2017) . pembangunan underpass adalah suatu alternatif yang dapat dilakukan untuk mengatasi kepadatan kendaraan pada satu titik akibat adanya pertemuan 4 titik jalan raya yang berbeda arah. Dengan kata lain pembangunan Underpass atau simpang tak sebidang ini dapat mengurangi tingkat konflik dan mengurangi arus masuk pada persilangan sebidang (Muhammad Ridwan, 2018).

2.3 Persyaratan Bangunan Pelengkap Jalan

Bangunan Pelengkap Jalan adalah bangunan untuk mendukung fungsi dan keamanan konstruksi jalan yang meliputi jembatan, terowongan, ponton, lintas atas (flyover, elevated road), lintas bawah (underpass), tempat parkir, gorong-gorong, tembok penahan, dan saluran tepi jalan dibangun sesuai dengan persyaratan teknis (Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 13/PRT/M/2011 tentang Tata Cara Pemeliharaan dan Penilikan Jalan).

Bangunan pelengkap Jalan berfungsi sebagai:

1. jalur lalu lintas.
2. pendukung konstruksi jalan.
3. fasilitas lalu lintas dan fasilitas pendukung pengguna jalan.

Bangunan pelengkap jalan yang berfungsi sebagai jalur lalu lintas mencakup:

1. Persyaratan Jembatan

Jembatan harus dilengkapi dengan: sistem drainase dan ruang untuk menempatkan utilitas dalam hal bahu jalan tidak diadakan, harus disediakan lajur tepian dengan perkerasan yang berpenutup di kiri dan kanan jalur lalu lintas paling sedikit 0,5 (nol koma lima) meter. Di kedua sisi jalur lalu lintas harus disediakan trotoar sebagai fasilitas bagi pejalan kaki dan petugas pemelihara dengan lebar paling sedikit 0,5 (nol koma lima) meter. Lebar jalur lalu lintas pada jembatan harus sama dengan lebar jalur lalu lintas pada bagian ruas jalan di luar jembatan. Khusus untuk fungsi jalan arteri, lebar badan jalan pada jembatan harus sama dengan lebar badan jalan pada bagian ruas jalan di luar jembatan. Tinggi ruang bebas vertikal jembatan keatas paling rendah adalah 5,1 (lima

koma satu) meter, dan tinggi ruang bebas vertikal jembatan kebawah paling rendah 1 (satu) meter dari bagian terbawah bangunan jembatan. Ruang pengawasan jalan (Ruwasja) untuk jembatan di hulu dan dihilir paling sedikit 100 (seratus) meter atau ditentukan berdasarkan sifat dan morfologi sungai (5 kelokan). Ruang bebas vertikal dan horizontal di bawah jembatan untuk lalu lintas navigasi disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan. Pada saat pengoperasian jalan, kendaraan dilarang berhenti di atas jembatan. Permukaan jalan pendekat dan lantai jembatan harus direncanakan dan dipelihara sedemikian sehingga tidak menyebabkan ketidak-rataan.

2. Persyaratan Lintas atas

Lintas atas harus dilengkapi dengan: sistem drainase dan tempat pemasangan utilitas dalam hal bahu jalan tidak diadakan, maka harus disediakan lajur tepian di kiri dan kanan jalur lalu lintas paling sedikit 0,5 (nol koma lima) meter. Di kedua sisi badan jalan lintas atas, harus disediakan trotoar untuk pejalan kaki dalam keadaan darurat dan untuk akses bagi petugas pemeliharaan dengan lebar paling kecil 0,5 (nol koma lima) meter. Lebar badan jalan lintas atas paling sedikit 8 meter. Tinggi ruang bebas vertikal lintas atas paling rendah 5,1 (nol koma lima satu) meter dari permukaan perkerasan jalan.

3. Persyaratan Lintas bawah

Lintas bawah harus dilengkapi dengan: sistem drainase, tempat pemasangan utilitas, sistem penerangan jalan umum, fasilitas untuk keadaan darurat. Fasilitas untuk keadaan darurat wajib diadakan pada lintas bawah dengan panjang paling sedikit 500 (lima ratus) meter. Fasilitas untuk keadaan darurat mencakup: fasilitas pintu darurat dengan jalur evakuasi, fasilitas pemadam kebakaran, dan fasilitas air/hydran.

Dalam hal bahu jalan tidak diadakan, maka harus disediakan lajur tepian di kanan kiri jalur lalu lintas paling sedikit 0,5 (nol koma lima) meter. Lebar trotoar paling kecil yang harus disediakan di kedua sisi badan jalan untuk pejalan kaki dalam keadaan darurat dan untuk akses bagi petugas pemeliharaan adalah 0,5 (nol koma lima) meter. Lebar badan jalan lintas bawah paling sedikit 8 (delapan) meter. Tinggi ruang bebas vertikal lintas bawah paling rendah 5,1 (lima koma satu) meter dari permukaan perkerasan jalan.

4. Persyaratan Jalan layang

Jalan layang harus dilengkapi dengan: sistem drainase dan tempat pemasangan utilitas. Dalam hal bahu jalan tidak diadakan, harus disediakan lajur tepian di kiri dan kanan jalur lalu lintas paling sedikit 0,5 (nol koma lima) meter. Di kedua sisi badan jalan pada jalan layang, harus disediakan trotoar untuk pejalan kaki dalam keadaan darurat dan untuk akses bagi petugas pemeliharaan dengan lebar paling sedikit 0,5 (nol koma lima) meter. Lebar badan jalan pada jalan layang sekurang-kurangnya 8 (delapan) meter.

Tinggi ruang bebas vertikal jalan layang paling rendah 5,1 (lima koma satu) meter dari permukaan perkerasan jalan.

5. Persyaratan Terowongan

Terowongan harus dilengkapi dengan: sistem drainase, tempat pemasangan utilitas, sistem aliran udara buatan, sistem penerangan jalan umum, dan fasilitas untuk keadaan darurat. Kelandaian jalur lalu lintas di dalam terowongan maksimum 3% (tiga persen). Terowongan dapat dibangun untuk masing-masing arah lalu lintas. Sistem aliran udara buatan harus diadakan pada terowongan: dengan panjang paling sedikit 300 (tiga ratus) meter dan lalu lintas harian rata-rata tahunan ≥ 6000 (enam ribu) kendaraan/hari atau 75% (tujuh puluh lima persen) kapasitas jalan (pilih yang paling kecil). Dengan panjang 1000 (seribu) meter atau lebih, atau sistem aliran udara buatan pada terowongan dengan lalu lintas harian rata-rata tahunan < 6000 (enam ribu) kendaraan per hari, dapat tidak dilengkapi. Fasilitas untuk keadaan darurat mencakup: fasilitas pintu darurat dan jalur evakuasi, fasilitas pemadam kebakaran dan fasilitas air/hidran. Perencanaan bangunan terowongan harus memperhatikan kebutuhan ruang minimum yang harus disediakan untuk semua fasilitas dan unsur arsitektur yang memadai.

Dalam hal bahu jalan tidak diadakan, harus disediakan lajur tepian di kiri dan kanan jalur lalu lintas paling sedikit 0,5 (nol koma lima) meter. Di kedua sisi badan jalan, harus disediakan trotoar untuk pejalan kaki dalam keadaan darurat dan untuk akses bagi petugas pemeliharaan dengan lebar paling kecil 0,5 (nol koma lima) meter. Lebar badan jalan di dalam terowongan sekurang-kurangnya 8 (delapan) meter. Tinggi ruang bebas vertikal di dalam terowongan paling rendah 5,1 (lima koma satu) meter dari permukaan perkerasan jalan. Panjang jalan keluar terowongan sampai ke persimpangan jalan paling sedikit 300 (tiga ratus) meter, digunakan untuk penempatan rambu lalu lintas yang diperlukan.

Ketentuan lebih lanjut diatur dalam pedoman perencanaan teknis terowongan yang ditetapkan oleh Menteri.

2.4 Tingkat Kepuasan

Menurut Tjiptono (2012), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi (Daryanto dan Setyobudi :2014).

Menurut Roland T. Rust, Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan. Penyedia jasa harus memperhatikan apa yang konsumen persepsikan atas jasa yang diberikan, tetapi juga bagaimana konsumen dapat merasakan kepuasan.

2.5 Persepsi

Persepsi didefinisikan oleh Kotler (2002) sebagai proses seorang individu dalam memilih, mengorganisasikan dan menafsirkan masukan dan informasi untuk menciptakan sebuah gambar yang bermakna tentang dunia. Persepsi merupakan aktivitas penting yang menghubungkan konsumen individual dengan kelompok, situasi dan pengaruh pemasar (Hawkins et al. 1997). Craven (1997) mendefinisikan persepsi sebagai proses dimana individu memilih, mengorganisasi dan menginterpretasikan stimuli ke dalam gambaran yang mempunyai arti dan masuk akal sehingga dapat dimengerti. Persepsi meliputi semua proses yang dilakukan seseorang dalam memahami informasi mengenai lingkungannya, sehingga proses pemahaman ini akan mempengaruhi cara seseorang mengorganisasikan persepsinya. Sejumlah penelitian telah menentukan hubungan antara harga dan persepsi konsumen terhadap kualitas produk (Rao dan Monroe 1988) sedangkan kualitas yang dipersepsikan didefinisikan sebagai keputusan konsumen tentang superioritas dari suatu produk (Zeithami 1988). Dalam hal pemilihan green product, bahwa segala sesuatu yang dipersepsikan konsumen tentang lingkungan akan memberikan wawasan terbesar pada kesadaran konsumen akan lingkungan (Straughan dan Robert 1999).

Persepsi merupakan sebuah aktivitas berupa mengindra, mengintegrasikan, serta memberikan penilaian pada objek-objek fisik ataupun sosial. Penginderaan tersebut biasanya tergantung dari stimulus fisik dan sosial yang berada di dalam lingkungannya. Sensari dari lingkungan inilah yang akan diolah bersama sama dengan hal lainnya yang sudah dipelajari sebelumnya, baik berupa harapan, nilai, ingatan, sikap dan lainnya (Young Dalam Adrian,2010). Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman, pada dasarnya memahami persepsi bukan suatu pencatatan yang benar terhadap suatu situasi yang dihadapi, melainkan merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi (Thoah, 2007 dalam Kiswan, 2013).

Menurut Hamka, terjadinya persepsi tentu melalui beberapa tahapan-tahapan sebagaiberikut,antara lain adalah:

- a. Tahap pertama, tahapan yang dikenal sebagai proses kealaman atau fisik yang memiliki arti sebagai proses ditangkapnya sebuah stimulus (objek) oleh indera yang dimilikinya.
- b. Tahap kedua, tahapan yang dikenal sebagai proses fisiologis yaitu proses dimana akan diteruskannya stimulus (objek) yang sudah diterima sebelumnya oleh alat indera melalui syaraf sensorik menuju otak.
- c. Tahap ketiga, tahapan yang dikenal sebagai proses psikologi yang mana merupakan proses yang ada di dalam otak sehingga individu akan mengerti, menyadari, menafsirkan, serta menilai dari objek tersebut.
- d. Tahap keempat, tahapan yang menjadi akhir dimana hasil sudah diperoleh dari proses persepsi yang telah terjadi berupa tanggapan, gambaran, ataupun kesan.

Menurut Azwar (2010), pengukuran persepsi dapat dilakukan dengan menggunakan skala likert, dengan katagori sebagai berikut:

1. Pernyataan positif/ Pernyataan negative
 - a. Sangat setuju : SS
 - b. Setuju : S
 - c. Tidak setuju : TS
 - d. Sangat tidak setuju : STS

2. Kriteria pengukuran Persepsi

- a. Persepsi positif jika nilai T skor yang diperoleh responden dari kuesioner $> T$ Mean
- b. Persepsi negatif jika nilai T skor yang diperoleh responden dari kuesioner $\leq T$ Mean.

Menurut Irwanto (1986) dikutip dari Istana (2006) dilihat dari segi individu setelah melakukan melakukan interaksi dengan objek yang dipersepsikan, maka hasil persepsi dapat dibagi menjadi 2, yaitu:

1. Persepsi positif Merupakan persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya, kenal tidaknya) dalam tanggapan yang diteruskan pemanfaatannya.
2. Persepsi negatif Merupakan persepsi yang menggambarkan segala pengetahuan (tahu tidaknya, kenal tidaknya) serta tanggapan yang tidak selaras dengan obyek yang dipersepsikan

2.6 Preferensi Masyarakat

Preferensi masyarakat merupakan prioritas/pilihan berdasarkan kesenangan, kesukaan, kepuasan, pemenuhan, atau sumber motivasi. Hasil dari pilihan masyarakat dianggap sebagai yang terbaik berdasarkan penilaian seseorang (Journal Planit, 2001) oleh karena itu setiap individu pasti memiliki pilihannya masing-masing. Faktor yang mempengaruhi persepsi dan preferensi seseorang dapat berasal dari internal serta eksternal (lingkungan ataupun objek terkait)

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang relevan untuk penelitian ini ditunjukkan pada tabel 2.1 berikut

Tabel II- 1 Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu	Isu	Metode	Hasil Penelitian
<p>Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol di Wilayah Unit Jatim 02 Terhadap Layana Satuan Patroli Jalan Raya Ditlantas Polda Jatim.</p> <p>Kevin Rezananta Purnomo dan Berto Mulia Wibawa (2020).</p>	<p>Untuk mengetahui atribut yang memepengaruhi kepuasan sekaligus engukur tingkat kepuasan pengguna jalan tol terhadap pelayanan personel satuan PJR Ditlantas Polda Jatim.</p>	<p>Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel karakteristik dan perilaku penggan dan atribut layanan yang disusun berdasarkan 5 dimensi pada model <i>Servqual</i> (<i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty</i> dan <i>Tangible</i>).</p> <p>Metode analisis data yang digunakan ada 2 yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 2. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) 	<p>Hasil dari matriks IPA menunjukkan terdapat 8 atribut pada kuadran I (prioritas utama) yang kinerjanya perlu ditingkatkan lagi untuk mencapai kepuasan pengguna jalan. Sedangkan hasil penelitian CSI menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jalan tol masuk kriteria puas.</p> <p>Dari hasil penelitian tersebut maka diformulasikan implikasi manajerial utama yaitu peningkatan komunikasi interpersonal dan digitalisasi pada monitoring jalan tol.</p>
<p>Efektivitas Layanan Jalan Tol Bali Mandara dalam Memenuhi Kepuasan Pengguna.</p> <p>Anak Agung Gde Agung Yana, I Nyoman Yudha Astana, dan Bernardo Sandrini Salasa (2018)</p>	<p>Mengukur efektivitas layanan jalan Tol Bali dalam memenuhi kepuasan pengguna.</p>	<p>Variabel yang digunakan berdasarkan lima dimensi <i>Servqual</i> yakni <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty</i>.</p> <p>Metode analisis data yang digunakan ada 2 yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) 2. Metode Importance Performance Analysis (IPA) 	<p>Hasil yang diperoleh dari diagram IPA menunjukkan layanan Jalan Tol Bali Mandara belum efektif dalam memenuhi kepuasan penggunanya. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya sebaran frekuensi (jumlah) atribut yang terletak pada kuadran I. Sedangkan berdasarkan hasil analisa CSI untuk semua golongan kendaraan lebih kecil dari 50%. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap layanan Jalan Tol Bali Mandara secara menyeluruh masih rendah.</p>

<p><i>Service Quality dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan.</i></p> <p>Resti Siti Nur Cahayati Hidayat dan Maya Setiawardani (2017).</p>	<p>Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan mengetahui atribut layanan yang diprioritaskan untuk dipelihara dan diperbaiki oleh PT Jasa Marga (Persero) Cabang Purbaleunyi.</p>	<p>Variabel yang digunakan adalah dimensi Servqual yaitu <i>reliability, assurance, tangible, emphaty,</i> dan <i>responsiveness.</i></p> <p>Metode pengolahan data menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis statistik deskriptif. Sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, korelasi, koefisien determinasi dan analisis kuadran.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jalan tol Purbaleunyi.</p>
<p>Analyzing Toll Road Service Quality from A road User Perspective: Case Study of Toll Road In Java.</p> <p>Ir.Herry T.Zuna SE, M.Sc.</p>	<p>Mengukur kinerja jalan tol berdasarkan kualitas layanan kepada pengguna jalan untuk meningkatkan kepuasan penggunaannya.</p>	<p>Metode yang digunakan adalah Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA).</p>	<p>Hasil dari penelitian menunjukkan ada 8 atribut layanan yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sebagian besar terkait yang paling berpengaruh terhadap dimensi keandalan dan daya tanggap.</p>
<p>Customer Satisfaction and Road Performance in Long Segment Maintance Contract: Application of an Urban Road Network.</p> <p>Andri Irfan Rifai, Hikmawati Thalib, Dicky Prayogo and Muhammad Isradi (2022).</p>	<p>Untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan stakeholder terhadap implementasi PMS pada jaringan jalan pegunungan. Karena tingkat keberhasilan PMS dapat dilihat dari kinerja jalan dan tingkat kepuasan para pemangku kepentingan yang terdiri dari pemilik, pelaksana, konsultan, pengawas dan pengguna.</p>	<p>Metode analisis data yang digunakan adalah Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI).</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepentingan pengguna relatif tinggi, dengan rata-rata 3,87 , tingkat kinerja rata-rata 3,70 dan nilai CSI 74,20% atau puas.</p>

<p>Evaluation of Concretization of Local Road in Padang City Using the Importance Satisfaction Analysis and Customer Satisfaction Index Methods.</p> <p>Yosritzal, Elasa Nofrianti, and Yossyafra (2020).</p>	<p>Untuk memetakan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jalan lokal yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan bagi pengguna jalan.</p>	<p>Metode analisis data yang digunakan adalah metode <i>Importance Performance Analysis</i> dan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i>.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pendukung (bahu jalan, drainase), lebar jalan, kelamcaran arus keluar masuk jalan, pencegahan genangan air pada saat musim hujan merupakan atribut yang paling diprioritaskan untuk diperbaiki. Nilai indeks kepuasan sebesar 67,22 % menunjukkan bahwa secara keseluruhan pemgguna jalan merasa puas dengan adanya bernetasi jalan lokal di Kota Padang.</p>
<p>Evaluasi Kinerja Layanan Jalan Tol Surabaya-Gempol Berdasarkan Persepsi Pengguna.</p> <p>Achmad Dzulfikar Alfiansyah, Aulia Dewi Fatikasari, Primasari Cahya Wardhani, dan Hendi Bowoputro (2023).</p>	<p>Untuk mengetahui kinerja layanan Jalan Tol Surabaya-Gempol berdasarkan persepsi pengguna jalan tol terhadap indikator yang telah ditetapkan pada SPM jalan Tol.</p>	<p>Metode analisis data yang digunakan adalah metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan rata-rata sebesar 3,01 dan tingkat kepentingan rata-rata sebesar 3,29. Berdasarkan pemetaan kuadran pada matriks IPA didapatkan indikator-indikator yang masuk dalam prioritas peningkatan pelayanan. Peningkatan pelayanan pada indikator yang masuk dalam prioritas diharapkan dapat meningkatkan Jalan Tol Sirabaya-Gempol berdasarkan persepsi pengguna jalan tol.</p>
<p>Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan.</p> <p>Wahyu Nugroho (2020)</p>	<p>Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jalan terhadap kualitas Jalan Lintas Sumbawa Bima Desa Baka Jaya, Kabupaten Dompu.</p>	<p>Metode pengumpulan data penelitian ini yaitu dengan cara melakukan survey kepuasan pengguna jalan menggunakan kuesioner penelitian dan survey fasilitas. Metode pengolahan data yang digunakan yaitu mengetahui pola sirkulasi pada jalan, menganalisis tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jalan terhadap kualitas Jalan Lintas Sumbawa Bima Desa baka Jaya Kabupaten Dompu dengan hasil rata-rata nilai tingkat kepuasan terhadap kualitas pengguna jalan yang didapat pada Jalan tersebut berdasarkan 5 (lima) dimensi dianggap cukup puas.</p>

<p>Kepuasan Pengguna Jalan Terhadap Pelayanan Jalan Provinsi di Kalimantan Barat.</p>	<p>Mengidentifikasi kinerja pelayanan jalan ditinjau dari aspek tingkat kepentingan dan tingkat penerapan komponen-komponen imfratraktur jalan, menurut persepsi pengguna jalan.</p>	<p>Metode yang digunakan untuk analisis adalah Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Provinsi Kalimantan Barat, berdasarkan persepsi pengguna jalan terhadap provinsi dalam kota, terdapat 41 subindikator yang harus dilakukan penanganan serius.</p> <p>Hasil indeks kepuasan pengguna jalan terhadap kinerja pelayanan jalan provinsi dalam kota adalah sebesar 0,75 dan untuk jalan provinsi luar kota adalah sebesar 0,73%.</p>
<p>6 Tingkat Kepuasan Pengguna Jalan Tol Pekanbaru-Dumai.</p> <p>Syah Gemma Putra, Agus Dwi Wicaksono, Gunawan Prayitno (2022).</p>	<p>Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kualitas pelayanan jalan tol yang dinilai dari persepsi pengguna.</p>	<p>Metode analisis data yang digunakan adalah metode Customer Satisfaction Index.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang diteliti terdiri dari 21 atribut kualitas pelayanan menggunakan kuesioner online berupa google form. Sehingga dihasilkan tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diperoleh sebesar 0,63 atau 63% dengan kategori cukup puas.</p>