

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH PADA KINERJA LAYANAN JALAN TOL RUAS TERPEKA BERDASARKAN PRESEPSI PENGGUNA

Oleh:

MEDI YANDRIGUNA

Jalan tol merupakan infrastruktur strategis yang berperan penting dalam meningkatkan konektivitas wilayah dan mendukung pertumbuhan ekonomi. Jalan Tol Ruas Terbanggi Besar–Pematang Panggang–Kayu Agung (TERPEKA) sebagai bagian dari Jalan Tol Trans Sumatera memiliki peran vital dalam menunjang mobilitas antar provinsi di Pulau Sumatera. Meskipun telah beroperasi sejak tahun 2019 dan memiliki volume lalu lintas yang relatif tinggi, evaluasi terhadap kinerja pelayanan jalan tol berdasarkan persepsi pengguna masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan Jalan Tol Ruas TERPEKA dari sudut pandang pengguna serta mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian dilakukan dengan pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada 267 responden pengguna jalan tol. Metode analisis yang digunakan meliputi *Service Quality (Servqual)* untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna, *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menentukan prioritas peningkatan pelayanan, serta analisis faktor untuk mengidentifikasi struktur faktor utama pembentuk kualitas pelayanan. Atribut pelayanan yang dianalisis mencakup lima dimensi *Servqual*, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum masih terdapat kesenjangan negatif antara kinerja pelayanan dan harapan pengguna pada beberapa atribut pelayanan. Analisis *IPA* mengidentifikasi sejumlah atribut yang berada pada kuadran prioritas utama untuk perbaikan, terutama pada faktor kualitas. Analisis faktor menghasilkan beberapa faktor utama yang secara signifikan memengaruhi persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan jalan tol. Berdasarkan hasil integrasi ketiga metode analisis tersebut, disusun rekomendasi manajerial bagi pengelola jalan tol guna meningkatkan kualitas pelayanan secara efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, Analisis Faktor.

ABSTRACT

FACTOR AFFECTING THE SERVICE PERFORMANCE OF THE TERPEKA TOLL ROAD BASED ON USER PERCEPTIONS

By

MEDI YANDRIGUNA

Toll roads are strategic infrastructure that play an important role in enhancing regional connectivity and supporting economic growth. The Terbanggi Besar–Pematang Panggang–Kayu Agung (TERPEKA) Toll Road, as part of the Trans-Sumatra Toll Road network, has a vital role in supporting interprovincial mobility on the island of Sumatra. Although it has been in operation since 2019 and carries a relatively high traffic volume, evaluations of toll road service performance based on user perceptions remain limited. Therefore, this study aims to analyze the service performance of the TERPEKA Toll Road from the users' perspective and to identify the main factors influencing service quality. The study was conducted by collecting primary data through the distribution of questionnaires to 267 toll road users. The analytical methods employed include Service Quality (Servqual) to measure the gap between users' perceptions and expectations, Importance Performance Analysis (IPA) to determine service improvement priorities, and factor analysis to identify the underlying factor structure forming service quality. The service attributes analyzed cover the five Servqual dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The results indicate that, in general, there are still negative gaps between service performance and user expectations across several service attributes. The IPA results identify a number of attributes that fall within the main priority quadrant for improvement, particularly those related to quality factors. Furthermore, factor analysis reveals several key factors that significantly influence users' perceptions of toll road service performance. Based on the integrated results of these three analytical methods, managerial recommendations are formulated for toll road operators to improve service quality in an effective and sustainable manner.

Keywords: *Service Performance, Service Quality, Importance Performance Analysis, Factor Analysis.*