

Analisis Regresi *Multivariate Principle Component* Atas Efektifitas E-Tol Dan Kualitas Pelayanan Tol Terhadap Kepuasan Konsumen Jalan Tol Di Serang

Hany Azza Umama¹, Nurhayani², Anggit Brilianti³
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Serang Raya^{1,2,3}

Abstract

This research is an explanatory research that highlights the relationship between research variables and testing hypotheses that have been formulated previously by using a sample of 100 people in 4-wheeled vehicle users who often use toll road facilities in the Banten area. Multiple linear regression analysis was used in analyzing the relationship of variables in the study.

Based on the results of the analysis, it is known that the effectiveness of the Banten e-toll area, the quality of toll services and the satisfaction of customers of toll road users are considered to be quite good by respondents. The results of partial regression analysis found that the effectiveness of e-toll has significant effect on customer satisfaction at 0.502, while the quality of toll service has a significant effect of 0.528. Simultaneously the e-toll effectiveness and service quality have a significant influence.

Keywords : *E-Toll Effectiveness; Toll Service Quality; Consumer Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian *eksplanatory research* yang menyoroti hubungan variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. dengan menggunakan sampel sebanyak 100 orang pada pengguna kendaraan roda 4 yang sering menggunakan fasilitas jalan tol di wilayah Banten. Analisis regresi linier berganda digunakan dalam melakukan analisis hubungan variabel dalam penelitian.

Berdasarkan hasil analisa diketahui bahwa efektifitas e-toll wilayah Banten, kualitas pelayanan toll dan kepuasan konsumen pengguna jalan tol dinilai cukup baik oleh responden. Hasil analisis regresi parsial didapatkan bahwa efektifitas e-toll memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0.502, sedangkan kualitas pelayanan tol memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 0.528. Secara simultan efektifitas e-toll dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan pula.

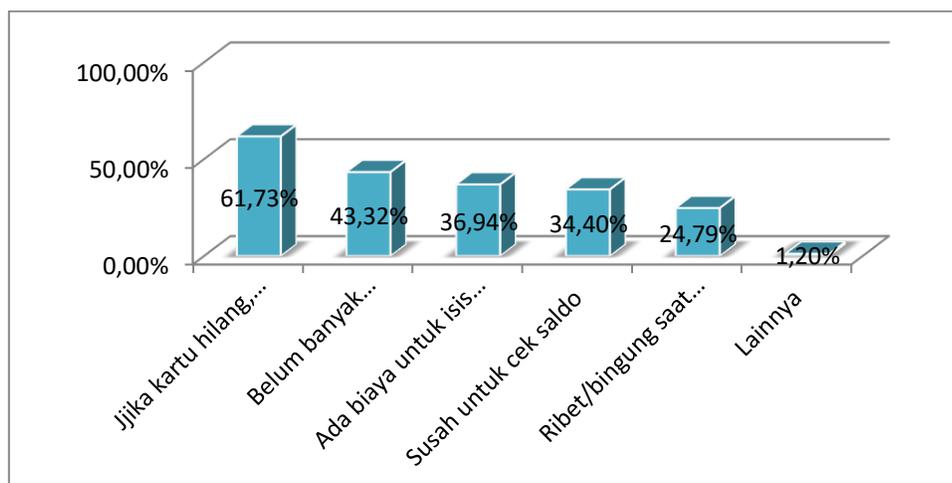
Kata Kunci: Efektifitas E-Toll; Kualitas Pelayanan Toll ; Kepuasan Konsumen

Corresponding Author: hany.azza1983@gmail.com¹

PENDAHULUAN

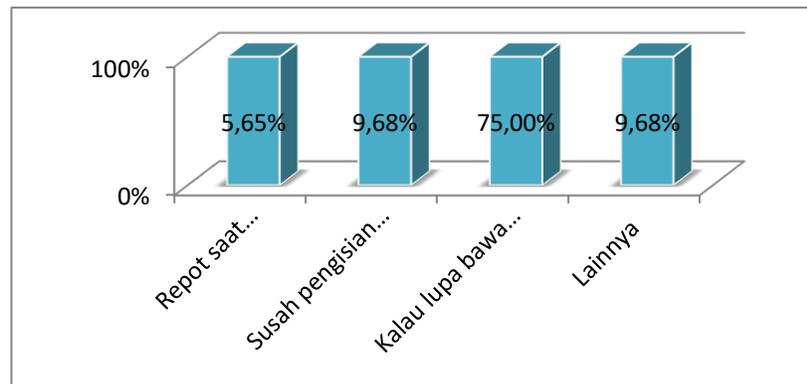
Seiring dengan perkembangan perekonomian propinsi Banten, akan diikuti pula dengan perkembangan jumlah kendaraan roda 4 di daerah Banten. Perkembangan kendaraan ini akan menuntut kualitas pelayanan, kecepatan pelayanan di pintu tol, baik pelayanan untuk masuk tol, maupun pelayanan pembayaran ketika keluar dari pintu tol. Karena semakin meningkatnya jumlah kendaraan yang menggunakan jasa tol mengakibatkan seringnya kemacetan yang terjadi di pintu tol, untuk itu PT. Jasa Marga menggunakan kartu untuk mendeteksi masuknya kendaraan dengan menempelkan kartu pada mesin pelayanan, dan menempelkan kartu juga dilakukan ketika keluar dari tol. Kartu ini digunakan sebagai alat pembayaran.

Berdasarkan data penelitian tahun 2017 yang dilakukan Purnamasari dan Dinda, diperoleh beberapa keluhan masyarakat mengenai penggunaan e-toll, berdasarkan survey yang dilakukan pada 1.002 responden, didapatkan 61,73% masyarakat mengeluh jika kartu hilang, uang juga ikut terbang, 43,32% belum banyak merchant yang menyediakan fasilitas kartu uang elektronik, 36,94% mengeluhkan adanya biaya saat melakukan isi ulang, 34,40% menyatakan susah untuk cek saldo, 24,79% menyatakan ribet/bingung saat isi ulang, 1,20% menyatakan lainnya.



Gambar 1. Keluhan Masyarakat tentang Penggunaan E-Toll

Berdasarkan data 2017 dari Purnamasari dengan tema yang berbeda dengan penelitian sebelumnya, menyatakan sebanyak 1000 responden diketahui bahwa terdapat 24,8% masyarakat yang tidak meyetujui penerapan *e-toll*, dikarenakan 5,65% menyatakan repot saat transaksi sendiri, 9,68% menyatakan susah pengisian ulang atau *top up*, 75,00% menyatakan kalau lupa bagaimana?, 9,68% menyatakan lainnya.



Gambar 2. Alasan masyarakat tidak menyetujui penggunaan *e-toll*

Terdapat perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dan Helman (2013) dengan penelitian yang dilakukan oleh Amalia dan Eva (2017). Di mana hasil penelitian dari Wulandari dan Helman (2013) menyatakan bahwa waktu pelayanan gardu tol regular lebih efektif jika dibandingkan dengan waktu pelayanan gardu tol otomatis. Sedangkan penelitian dari Amalia dan Eva (2017) menyatakan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan *e-toll* oleh PT. Jasa Marga telah berjalan efektif dengan rincian skor pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, perubahan nyata.

Berdasarkan informasi dari CNN Indonesia Jakarta, Nababan (2017), menurut Ketua Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Tulus Abadi menilai otomatisasi jalan tol menggunakan uang elektronik gagal menjalankan fungsinya untuk menghemat waktu transaksi di gardu tol, karena setelah otomatisasi transaksi di gardu tol diberlakukan, masih terlihat antrean pembayaran yang panjang

seperti sebelum pemberlakuan otomatisasi, artinya otomatisasi yang dimaksudkan untuk memangkas antrean kendaraan telah gagal, alat pembaca kartu uang elektronik yang lambat membaca bahkan macet karena gagal membaca, banyak pengguna jalan tol yang belum terbiasa menggunakan uang elektronik, sehingga memerlukan waktu yang lebih lama untuk menempel di mesin kartu pembaca

Pada daerah Banten khususnya wilayah cilegon dan merak telah menggunakan e-toll namun sebagian pintu tol menerapkan e-toll non tunai dengan bantuan operator, di mana para sopir kendaraan bermotor memberikan kartu e-tollnya pada operator dan bagian operator yang menempelkan kartu etor pada mesin e-tol, sedangkan pintu tol bagian lain menggunakan e-tol non tunai tanpa bantuan operator, di mana setiap sopir kendaraan roda empat menempelkan sendiri kartu e-toll pada mesin e-tol. Namun seringkali terlihat adanya penumpukan kendaraan untuk melakukan pembayaran e-toll non tunai dengan bantuan operator, meskipun e-toll non tunai tanpa bantuan operator sedang tidak ada antrian.

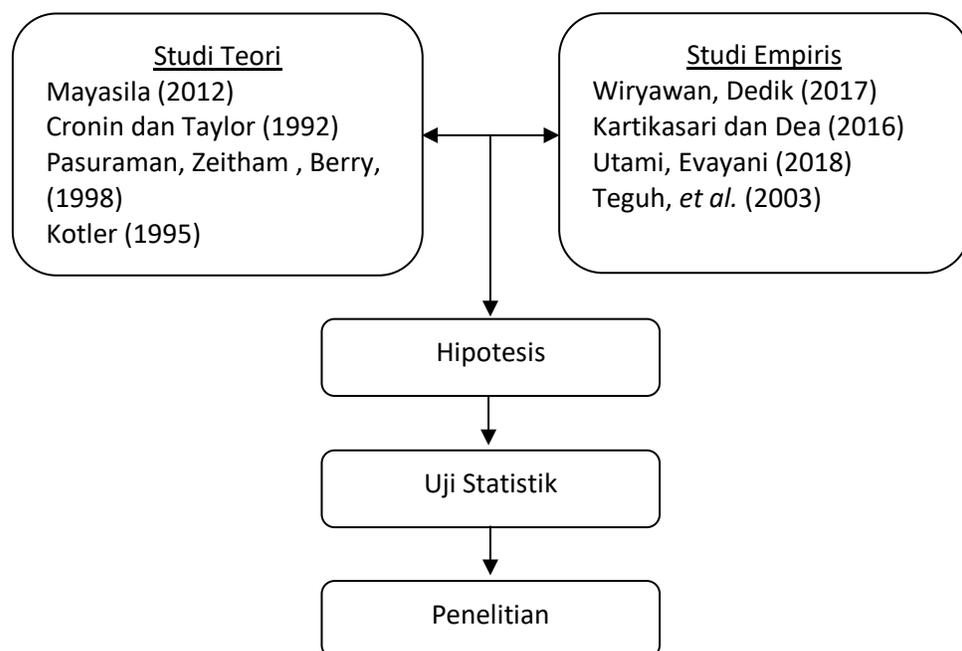
Beberapa keluhan dari pengguna jalan tol di wilayah banten mengungkapkan bahwa pengendara yang melintas di jalan tol Banten mengeluhkan banyaknya bus yang menaikkan dan menurunkan penumpang seenaknya di pinggir jalan bebas hambatan (Kabar Banten (2018))

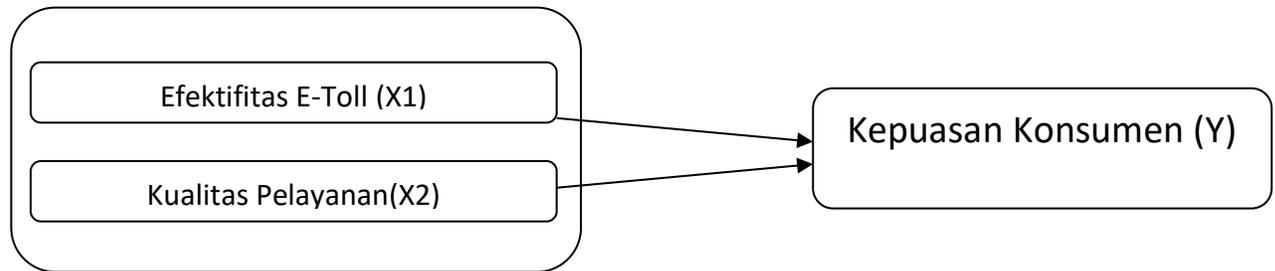
Dari berbagai uraian di atas, maka peneliti ingin meneliti tentang Analisis Regresi Multivariate Principle Component Terhadap Efektifitas E-Toll, Dan Kualitas Pelayanan Tol Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Jalan Toll Di Serang Banten dengan rumusan masalah antara lain: (1) Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara efektifitas e-toll terhadap kepuasan konsumen jalan toll di Serang Banten?; (2) Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen jalan toll di Serang Banten?; (3) Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara efektifitas e-toll dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen jalan toll di Serang Banten?

TINJAUAN LITERATUR

Efektifitas adalah pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan (Gembala,Putra: 2013). Efektifitas diartikan sebagai mengerjakan pekerjaan yang benar atau tepat. Efektif yaitu kemampuan menghasilkan hasil sesuai dengan keinginan karena sesuatu yang efektif dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan. Efektif juga diartikan sebagai sesuatu hal yang dapat mencapai hasil akhir sesuai dengan waktu yang diinginkan seseorang (Rezi, Erick: 2018). Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012:157) kualitas pelayanan merupakan tolak ukur seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan perusahaan sehingga mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Kualitas pelayanan merupakan kesesuaian antara harapan pelanggan dengan tingkat pelayanan yang diberikan untk memenuhi harapan atau melebihi harapan.

Menurut Kotler dan Kevin dalam Riadi (2013), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.





Gambar 3. Kerangka Konsep Penelitian

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Di duga terdapat pengaruh yang signifikan antara efektivitas e-toll terhadap kepuasan konsumen
2. Di duga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen
3. Di duga terdapat pengaruh yang signifikan antara efektivitas *e-toll* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatif (*eksplanatory research*). Karena menyoroti hubungan variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Singarimbun dan Efendy, 1995:4). Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari kuisener, wawancara yang dilakukan dengan pada pengendara kendaraan roda empat yang sering menggunakan tol di wilayah Banten. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengendara kendaraan roda empat di Propinsi Banten. Untuk teknik pengambilan sampel, peneliti menjadikan sampel semua orang yang menggunakan fasilitas jalan tol di wilayah banten. Dan karena keterbatasan waktu dan biaya, maka peneliti menggunakan sampel sejumlah 100 orang, secara acak yang kebetulan ditemui.

Regresi merupakan metode analisis yang bisa membantu menjawab permasalahan penelitian tentang pengaruh suatu variable (*variable dependent* dan *variable independent*). Karena dalam penelitian ini jumlah variabel independent lebih dari satu, sehingga peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan

Y= Kepuasan konsumen

a= Konstanta

X₁= Efektifitas e-toll

X₂=kualitas pelayanan

e= standart error

Adapun tahap analisis data meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Uji validitas dan reliabilitas
2. Uji asumsi klasik, agar diperoleh model yang tidak bias, konsisten dan efisien, di antaranya:
 - a. Multikolinearitas
 - b. Heteroskedastisitas
 - c. Autokorelasi
 - d. Normalitas
3. Analisis Deskriptif
4. Analisis regresi linier berganda

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Efektifitas (X ₁) Amalia, Gita Puti dan Eva (2017), Sutrisno, Edy (2007)	<ul style="list-style-type: none"> • Pemahaman program • Tepat sasaran • Tepat waktu • Tercapainya tujuan • Perubahan nyata 	Skala Likert
Kualitas Pelayanan (X ₂) Parasuraman <i>et al.</i> (1985) dan Ma'ruf (2007:45)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reliability</i> • <i>Responsiveness</i> • <i>Assurance</i> • <i>Empathy</i> • <i>Tangible</i> 	Skala Likert
Kepuasan konsumen Parasuraman (2009:82)	<ul style="list-style-type: none"> • Menilai kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan • Karyawan dalam melakukan pelayanan memiliki kepedulian, keramahan dan menanggapi keluhan pelanggan dengan baik • Masyarakat merasakan kenyamanan di lingkungan perusahaan • Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan perusahaan 	Skala Likert

HASIL PENELITIAN

1. Hasil Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas Efektifitas E-Tol (X₁)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	25.6800	63.775	.838	.725	.950
X1.2	25.4000	67.313	.771	.644	.954
X1.3	25.6800	60.462	.857	.781	.950
X1.4	25.6700	63.435	.784	.746	.953
X1.5	25.4000	63.919	.878	.817	.949
X1.6	25.8200	64.210	.868	.819	.949
X1.7	25.7900	61.663	.900	.846	.947
X1.8	25.8500	67.422	.673	.555	.958
X1.9	25.6700	65.516	.867	.838	.950

Tabel 3. Uji Validitas Kepuasan Konsumen

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	18.6200	33.430	.847	.783	.931
Y.2	18.7500	32.452	.718	.710	.942
Y.3	18.3800	32.743	.820	.758	.933
Y.4	18.4500	30.997	.834	.912	.931
Y.5	18.3100	30.681	.846	.913	.930
Y.6	18.2900	31.986	.863	.823	.929
Y.7	18.6800	33.149	.767	.662	.937

Tabel 4. Uji Validitas Kualitas Pelayanan(X₂)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	45.1900	142.681	.611	.904	.944
X2.2	45.0100	142.535	.709	.827	.942
X2.3	45.0700	147.258	.363	.665	.950
X2.4	44.9400	137.794	.864	.887	.939
X2.5	44.9400	136.380	.834	.890	.939
X2.6	45.0400	134.604	.844	.939	.939
X2.7	44.9900	141.646	.679	.806	.943
X2.8	45.1100	142.968	.551	.619	.946
X2.9	44.9500	138.755	.705	.867	.942
X2.10	45.1900	140.014	.700	.773	.942
X2.11	44.9600	134.968	.787	.818	.940
X2.12	45.3300	135.678	.833	.873	.939
X2.13	45.2000	145.212	.515	.794	.946
X2.14	45.4700	134.615	.803	.845	.940
X2.15	45.1800	137.119	.807	.847	.940
X2.16	45.2300	136.341	.668	.851	.944

Menurut Hidayat, Anwar (2017) Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka item dikatakan valid, sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka item dikatakan tidak valid. Dalam penelitian ini nilai r tabel pada $DF=N-2$ dan probabilitas 5% ($DF= 98$, dengan probabilitas 0.05) adalah 0.1966. jika r hitung (Corrected Item-Total Correlation) dibandingkan dengan r tabel, maka di dapatkan bahwa seluruh nilai r hitung pada variabel X1, X2 dan Y memiliki nilai lebih besar di bandingkan dengan r tabel. Artinya seluruh item soal yang peneliti gunakan adalah valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 5. Reliabilitas Variabel yang Diteliti

Variabel	Cronbach'Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
X ₁	.956	.958	9
X ₂	.946	.946	16
Y	.942	.944	7

Sumber: data diolah

Menurut Sujarweni (2014:193) Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama terhadap seluruh butir atau item pertanyaan penelitian dengan ketentuan jika nilai Cronbach's Alpha >0.60 maka kuisener dinyatakan reliable, namun jika Cronbach's Alpha < 0.60, maka kuisener dikatakan tidak reliable. Dari tabel di atas dapat dilihat nilai Cronbach's Alpha untuk variabel X₁, X₂ dan Y >0.60, artinya semua kuisener yang peneliti gunakan adalah reliable.

3. Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Toler	VIF
1	Constant)	-2.369	.596		-3.978	.000	
	TX1	.368	.027	.502	13.536	.000	.377 2.656
	TX2	.277	.019	.528	14.220	.000	.377 2.656

a. Dependent Variable: TY

Jika VIF <10.00 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi
 Jika VIF > 10.00 maka artinya terjadi multikolinearitas dalam model regresi
 Raharjo, Sahid (2019). Pada tabel di atas didapatkan nilai VIF < 10, artinya tidak terdapat multikolinearitas dalam model regresi

4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.288	.358		3.594	.001
1 TX1	-.020	.016	-.204	-1.244	.216
TX2	.010	.012	.136	.831	.408

a. Dependent Variable: Abs_RES

Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas dengan uji gletser adalah jika nilai sig > 0.05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sebaliknya jika nilai sig < 0.05 maka terjadi heteroskedastisitas (Raharjo, Sahid 2019). Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai sig > 0.05 artinya tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi.

5. Hasil Uji Autokorelasi

Tabel 8. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.975 ^a	.950	.949	1.49326	2.105

a. Predictors: (Constant), TX2, TX1

b. Dependent Variable: TY

Pada nilai tabel signifikansi 5% jumlah sampel N=100 dan jumlah variabel independent 2 (K=2) dalam tabel Durbin Watson diperoleh nilai dU=1.7152. Nilai Dw 2.105 > dU dan dw < (4-dU), di mana (4-dU= 2.2848). Jadi dw= 2.105 terletak diantara nilai 1.7152 dan 2.2848 (terletak di antara nilai dU dan (4-dU), artinya tidak terjadi autokorelasi dalam model regresi.

6. HASIL UJI NORMALITAS

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.47810056
	Absolute	.071
Most Extreme Differences	Positive	.071
	Negative	-.062
Kolmogorov-Smirnov Z		.709
Asymp. Sig. (2-tailed)		.696

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari hasil uji analisis deskriptif dapat diketahui bahwa masyarakat menganggap bahwa penggunaan kartu e toll ketika masuk tol dinilai cukup efektif (dengan didapatkan nilai rata-rata sebesar 3.208). Sedangkan untuk kualitas pelayanan jalan tol dinilai cukup baik pula dengan nilai rata-rata sebesar 3.008. Untuk kepuasan konsumen pengguna jalan tol juga bernilai cukup (nilai rata-rata 3.083).

7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Beta	T	Sig t	Keterangan
X1	0.368	0.502	13.536	0.000	Signifikan
X2	0.277	0.528	14.220	0.000	Signifikan
Konstanta	-2.369		-3.978	0.000	
R Square	= 0.950				
R	= 0.975				
F hitung	= 915.332				
Sig F	= 0.000				
a	= 0.05 (5%)				

Sumber : Data primer di olah, 2019

Nilai konstanta (-2.369). menurut Hendri (2014), menyatakan bahwa konstanta negative tidak perlu diinterpretasikan (dapat diabaikan). Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2$$

$$Y = 2.369 + 0.368 X_1 + 0.277 X_2$$

Dan nilai R Square sebesar 0.950, artinya model persamaan regresi tersebut mampu menjelaskan besarnya kepuasan konsumen pengguna layanan e toll sebesar 95%, dan sisanya 5% ditentukan oleh variabel lain di luar model.

a. Uji Hipotesis 1

Dari tabel hasil uji regresi linier berganda di atas dapat diketahui bahwa efektifitas e-toll memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna e-toll. Pengaruh secara parsial dapat dilihat dari nilai signifikansi variabel X_1 yaitu $0.00 < 0.05$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara X_1 (Efektifitas e-toll) terhadap kepuasan kerja. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa efektifitas e-toll memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan Winarto dan Wilma (2019), Satriotomo (2011). Besarnya pengaruh dapat dilihat dari nilai koefisien variabel X_1 (Efektifitas e-toll) yaitu 0.368, artinya Artinya jika efektifitas e tol ditingkatkan 1 satuan, sedangkan factor lain dianggap tetap maka kepuasan pengguna e tol akan meningkat sebesar 0.368

b. Uji Hipotesis 2

Dari tabel hasil uji regresi linier berganda di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna e-toll. Pengaruh secara parsial dapat dilihat dari nilai signifikansi variabel X_2 yaitu $0.00 < 0.05$ artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara X_2 (Kualitas layanan) terhadap kepuasan konsumen. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna e toll diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Wardani (2017),

Panjaitan dan Ai (2016), Wibowo (2015). Besarnya nilai pengaruh dapat dilihat dari nilai koefisien X_2 sebesar 0.277, artinya jika kualitas pelayanan e tol di tingkatkan 1 satuan sedangkan factor lain tetap maka kepuasan konsumen pengguna e tol akan meningkat sebesar 0.277.

c. Uji Hipotesis 3

Dari tabel di atas juga dapat dilihat bahwa efektifitas e-toll dan kualitas pelayanan tol memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama, yang dapat dilihat dari nilai nilai $\text{sig} < 0.05$. Artinya hipotesis 3 diterima.

Implikasi Penelitian

1. Efektifitas e-tol merupakan hal penting untuk ditingkatkan (karena masih dalam kategori cukup baik) dalam upaya peningkatan kepuasan konsumen jalan tol
2. Kualitas pelayanan e-toll menjadi hal penting untuk ditingkatkan (karena masih dalam kategori cukup baik) dalam upaya peningkatan kepuasan konsumen jalan tol (kepuasan jalan tol masih cukup baik)
3. Kepuasan Konsumen pengguna tol menjadi hal penting untuk diperhatikan karena berada pada kategori cukup.

Keterbatasan Penelitian

1. Objek dalam penelitian ini hanya responden yang menggunakan fasilitas jalan tol wilayah Banten, sehingga dalam dimensi yang lebih luas hasilnya tidak dapat digeneralisasi.
2. Variabel yang digunakan peneliti untuk melihat kepuasan konsumen jalan tol adalah, efektifitas e –toll dan kualitas toll, padahal masih banyak variabel lain yang mempengaruhi di antaranya, lama waktu antrian di gerbang tol, kecepatan mesin deteksi kartu (GTO) yang masuk toll, dll

SIMPULAN

1. Hasil deskripsi item variabel menunjukkan bahwa:
 - a. Persepsi konsumen pengguna jalan toll mengenai efektifitas penggunaan e-toll adalah cukup baik, artinya konsumen pengguna e toll menganggap penggunaan e-toll masih belum baik, tapi masih dalam kategori cukup.
 - b. Persepsi konsumen mengenai kualitas layanan tol adalah masih dalam kategori cukup, sehingga pengelola jalan tol diharapkan dapat melakukan perbaikan kualitas layanannya.
 - c. Kepuasan konsumen yang menggunakan layanan toll di banten adalah cukup, artinya pengguna layanan tol belum menganggap layanan tol di banten baik, sehingga diharapkan pengelola jalan tol untuk meningkatkan layannya sehingga dalam peningkatkan kepuasan bagi pengguna jalan tol.
2. Efektifitas e-toll dan kualitas layanan jalan tol secara bersama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jalan toll
3. Efektifitas e-toll memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna layanan tol, hal ini disebabkan karena jika penggunaan e-toll efektif maka akan mengurangi waktu antrian di pintu toll dan pembayaran lebih mudah, dengan tercapainya harapan konsumen tersebut maka akan mengarah pada terwujudnya kepuasan konsumen
4. Kualitas pelayanan tol memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen jalan tol, hal ini disebabkan karena harapan dari konsumen pengguna tol adalah jalan tol yang terawat dan terpelihara dengan baik, kualitas permukaan jalan tol yang rata, lampu penerangan di malam hari, dll yang bila dipenuhi akan mengarah pada kepuasan pengguna jalan tol.

SARAN

1. Disarankan bagi peneliti selanjutnya diharapkan memperluas sampel penelitian
2. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk memperdalam tentang efektifitas e-toll, misalnya lama waktu antrian di pintu tol
3. Disarankan pada penelitian selanjutnya untuk menambahkan variabel penelitian yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna jalan tol, misalnya lama waktu antrian

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Gita Putri dan Eva Hany Farida. 2018. Efektifitas Elektronik Toll)E-Toll oleh PT. Jasa Marga Surabaya (studi Pada Gerbang Tol Otomatis Surabaya-Gempol). jurnalmahasiswa.unesa.ac.id
- Amalia, Gita Putrid dan Eva. 2017. jurnalmahasiswa.unesa.ac.id. Efektivitas Electronic Toll (E-Toll) oleh PT Jasa Marga Surabaya. Vol 5 no 2
- Cronin, J.J dan Taylor, S.A .1992. *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. Journal of Marketing*, Juni (56):55-68
- Gembala,Putra. 2013. Pengertian Efektifitas dan efisiensi. antarberita.blogspot.com
- Hendry. 2014. Konstanta Negatif...Bagaimana?. <http://teorionline.wordpress.com>
- Henry. 2012. Populasi dan Sampel. teorionline.net
- Hidayat, Anwar. 2017. Tutorial Cara Uji Validitas Dengan SPSS-Validitas Instrumen. <https://www.statistikian.com>
- Kabar Banten. 2018.PT MMS Selesaikan Keluhan Pengguna Tol. <http://www.kabar-banten.com>
- Kartikasari,Dwi dan Dea Ariesta Syafitri.2016. Efektifitas Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada Toko Obat Dewi Farma. www.P2m.polibatam.ac.id
- Kotler, P. (1995). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Ma'ruf, Henry . 2007. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta
- Mayasila,Eka. 2012. Teori Pelayanan. <https://emayasila.wordpress.com>

- Nababan, Christine Novita. 2017. YLKI: e-TollnGagal Pangkas Waktu Transaksi. <http://m.cnnindonesia.com>
- Panjaitan, Januar Efendi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. DeReMa Jurnal Manajemen Vol.11 No.2 September 2016. <https://ojs.uph.edu>
- Parasuraman, A., V.A. Zeithalm dan L.L. Berry. 1998. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale Of Measuring Consumer Perception of Service Quality*, Hal 64, *Jurnal Of Retailing*
- Purnamasari, Dinda. 2017. Survei: 24 Persen Warga Jabotabek Tak Setuju Wajib E-Toll. <http://tirto.id>
- Purnamasari, Dinda. 50,90% Masyarakat Khawatirkan Penggunaan Data E-Money. <https://tirto.id>. 26 Oktober 2017
- Raharjo, Sahid (2019). Tutorial Uji Heteroskedastisitas Dengan Glejser SPSS. <http://spssindonesia.com>
- Raharjo, Sahid. 2019. Uji Multikolinearitas Dengan Melihat Nilai Tolerance dan VIF SPSS. <https://www.spssindonesia.com>
- Rezi, Erick. 2018. Perbedaan Efektif dan efisien Menurut Beberapa Ahli ekonomi. <http://perbedaanterbaru.blogspot.com>
- Riadi, Muchlisin. 2013. Pengertian, Faktor dan Pengukuran Kepuasan Konsumen. <http://www.kajianpustaka.com>
- Satriotono, Dicky. 2011. Efektifitas Layanan Jalan Toll Kota Semarang D alam Memenuhi Kebutuhan Pengguna. eprints.undip.ac.id>dicks_Thesis_Final
- Sujarweni, V. Wiratna.2014. Spss Untuk Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sutrisno, Edy. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana
- Teguh, *et al.* 2003. Analisis Hubungan Efektifitas Iklan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Carefour Mega Mall Pluit. www.binus.ac.id .
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: ANDI
- Utami Evayani. 2018. Analisis Hubungan Efektifitas Iklan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Carrefour Mega Mall Pluit. <http://www.researchgate.net>
- Waluyo. 2007. Manajemen Publik, Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Otonomi Daerah. Jakarta: Mandar Maju

- Wardani, Tri Ulfa. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. Repository.uinsu.ac.id
- Wibowo, Tri. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT JNE. eprints.ums.ac.id
- Widiyaningsih, Anita. 2015 Pengaruh efektifitas Website Traveloka terhadap Kepuasan Kebutuhan Informasi Harga Promosi Tiket Pesawat. www.repository.fisip-untirta.ac.id
- Winarto, Chryseis Ivana dan Wilma Laura Sahetapy. 2019. Pengaruh E-Toll card mandiri dan efektifitasnya terhadap kepuasan pelanggan e toll card mandiri di Surabaya. Agora Vol.7, No. 1. publication.petra.ac.id
- Wiryawan, Dedik. 2017. Pengaruh Efektifitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pelabuhan Speedboat Kayan II Tanjung Selor. AKUNTABEL ISSN Print:0216-7743 ISSN Online:2528-1135. [HTTP://www.researchgate.net](http://www.researchgate.net)
- Wu *et al.* (2011). *The Effect of Store Image and Service Quality on Brand Image and Purchase Intention for Private Label Brand:AMJ. Australian marketing Journal.* Vol 19 (1): 30-39
- Wulandari dan Helman. Analisis Efektivitas Pelayanan Antrian pada Gardu Tol Otomatis dan Gardu Tol Reguler. Iib.ui.a.id.2013

Halaman ini sengaja dikosongkan
(this page intentionally left blank)