

ANALISIS KINERJA PRASARANA REST AREA JALAN TOL KM 49 A BAKAUHENI – TERBANGGI BESAR DARI PERSPEKTIF PENGGUNA

Surya Indrawan¹, Ikhsan Karim²,

Prodi Teknik Sipil Universitas Bandar Lampung^{1,2}

Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 26 Labuhan Ratu Bandar Lampung

E-Mail : suryakobum16@gmail.com¹, ikhsankarim@ubl.ac.id²,

ABSTRAK

Jalan Tol Bakauheni - Bandar Lampung - Terbanggi Besar adalah salah satu dari ruas tol sumatra yang di mana telah beroperasi secara penuh Sejak 9 maret 2019. Dengan melihat kondisi dan perkembangan saat ini sangat perlu menguji kelayakan di rest area tersebut dengan melakukan penelitian di rest area km 49 A untuk mengetahui kinerja kepuasan prasarana di Rest Area Jalan Tol KM 49 A Bakauheni - Terbanggi Besar dari Perspektif Pengguna. Pada hasil analisis deskriptif didapat rata – rata jawaban responden pada setiap variabel independen fasilitas termasuk dalam kategori baik dengan skor rata – rata 3,84 untuk fasilitas dan untuk kepuasan pengguna didapat skor rata – rata 4,07 yang masuk dalam kategori sangat baik. Untuk pertanyaan variabel fasilitas yang paling tinggi adalah pertanyaan mengenai tentang fasilitas mushola dan perlengkapan shalat. Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa 0.781 atau 7,81% kepuasan konsumen dijelaskan oleh variabel fasilitas. Sedangkan sisanya 19,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kata Kunci : Rest Area, Jalan Tol, Prasarana Jalan Tol

PENDAHULUAN

Jalan Tol Bakauheni - Bandar Lampung - Terbanggi Besar adalah salah satu dari ruas tol Sumatra yang di mana telah beroperasi secara penuh Sejak 9 maret 2019. Jalan Tol Bakauheni - Terbanggi Besar merupakan jalan tol dengan ruas tol terpanjang ke dua di Indonesia, dengan panjang 140,94 km yang dimulai dari Pelabuhan Bakauheni di kabupaten Lampung selatan hingga Terbanggi Besar di Kabupaten Lampung Tengah.

Pada tahun 1950-an di Amerika Serikat jalan tol telah berkembang membangun fasilitas pelengkap yaitu rest area. Di Area inilah menjadi satu-satunya tempat pengemudi untuk berhenti sesaat setelah mengemudi pada jarak jauh dengan kecepatan tinggi. Pengadaan tempat istirahat bertujuan untuk mengurangi kepenatan pengemudi

akibat kemonotonan jalan dan meminimalisir jumlah kecelakaan. Di dalam ruas tol Bakauheni - Bandar Lampung - Terbanggi Besar terdapat Rest Area yang dimana adalah suatu tempat dan fasilitas yang disediakan bagi pemakai jalan sehingga baik pengemudi, penumpang maupun kendaraannya dapat beristirahat untuk sementara karena alasan lelah (PU, 2009). PT Hutama Karya (Persero) selaku pengelola Jalan Tol Trans Sumatera (JTTS) telah mempersiapkan 12 rest area yang terdapat di Ruas Bakauheni - Terbanggi Besar yang sudah dioperasikan di JTTS, menjelang Ramadan dan Idulfitri 2021. Ke-12 rest area itu terletak di KM 20 A & B, KM 33 A & B, KM 49 A & B, KM 67 A & B, KM 87 A & B, KM 116 A & B. Sedangkan di Ruas Terbanggi Besar - Pematang Panggang - Kayu Agung terdapat 9 rest area yang terletak

di KM 163 A, KM 172 B, KM 208 A, KM 215 B, KM 234 A, KM 269 B, KM 277 A, KM 306 B, dan KM 311 A. Dengan melihat kondisi dan perkembangan saat ini sangat perlu menguji kelayakan di rest area tersebut. Oleh karena itu di lakukan penelitian di rest area km 49 A. Adapun yang menjadi judul penelitian ini adalah “Analisis Kinerja Prasarana Rest Area Jalan Tol Km 49 A Bakauheni - Terbanggi Besar Dari Perspektif Pengguna”

TINJAUAN PUSTAKA

Jalan Tol

Jalan tol di Indonesia sering digunakan secara bergantian dengan jalan bebas hambatan adalah suatu jalan yang dikhususkan untuk kendaraan bersumbu dua atau lebih (mobil, bus, truk) dan bertujuan untuk mempersingkat jarak dan waktu tempuh dari satu tempat ke tempat lain. Untuk menggunakan fasilitas ini, para pengguna jalan tol harus membayar sesuai tarif yang berlaku. Penetapan tarif didasarkan pada golongan kendaraan. Bangunan atau tempat fasilitas tol dikumpulkan disebut sebagai gerbang tol. Di Indonesia, jalan tol sering dianggap sinonim untuk jalan bebas hambatan, meskipun hal ini sebenarnya salah. Di dunia secara keseluruhan, tidak semua jalan bebas hambatan memerlukan bayaran. Jalan bebas hambatan tanpa berbayar dinamakan freeway atau expressway sedangkan jalan bebas hambatan berbayar dinamakan dengan tollway atau toll road. (Wikipedia)

Transportasi

Transportasi adalah alat yang digunakan untuk mengangkut manusia, hewan dan barang ketempat tujuan. Atau definisi yang lainnya yaitu memindahkan manusia, hewan dan barang dari tempat asal ketempat tujuannya dengan memakai suatu alat yang dapat digerakan

oleh makhluk hidup atau mesin. (Munawar, 2021)

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada pengguna untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan pengguna. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan memberikan kualitas yang memuaskan. Salah satu cara agar penjualan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan dengan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen.

Standar Pelayanan Minimum

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ukuran yang harus dicapai dalam pelaksanaan penyelenggaraan jalan tol SPM jalan tol mencakup kondisi jalan tol, kecepatan tempuh rata-rata, aksesibilitas, mobilitas, keselamatan serta unit pertolongan/penyelamatan dan bantuan pelayanan. Besaran ukuran yang harus dicapai untuk masing-masing aspek dievaluasi secara berkala berdasarkan hasil pengawasan fungsi dan manfaat. SPM jalan tol wajib dilaksanakan oleh Badan Usaha Jalan Tol dalam rangka peningkatan pelayanan kepada pengguna jalan tol.

Analisis Data Menggunakan Excel

Penggunaan metode Statistika Excel digunakan karena metode ini lebih terukur dalam melakukan analisis dan manajemen data hasil survei. Data – data yang telah dikumpulkan untuk disajikan kedalam bentuk informasi yang lebih bermanfaat tersebut dapat dihitung secara manual dengan menggunakan rumus – rumus yang telah tersedia

Uji Validasi

Uji Validasi adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrument yang bersangkutan mampu mengukur apa yang akan diukur. (Arikunto,2000:219) Sebuah instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variable yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Pengukuran atau pengkajian validitas dilakukan dengan menghitung kolerasi antara nilai dari tiap – tiap item pertanyaan dengan skor total.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. (Umar, 2003:86) Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument itu sudah dianggap baik.

Analisis Regresi Linier

Uji Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. (Umar, 2003:86) Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument itu sudah dianggap baik.

Skala Likert

Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya sewaktu menanggapi pertanyaan dalam Skala Likert, responden menentukan tingkat

persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Zone of Tolerance (ZOT)

ZOT adalah daerah diantara adequate service dan desired service, yaitu daerah dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan. *Zone of Tolerance* dapat mengembang dan menyusut, serta berbeda – beda untuk setiap individu, perusahaan, situasi dan aspek jasa

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian ini meliputi area dari Rest Area Jalan Tol KM 49 A Bakauheni - Terbanggi Besar. Tepatnya di Jalan Rantau Minyak - Batuliman Indah Raya, Karya Mulya Sari, Candipuro, Kabupaten Lampung Selatan, Lampung 35356

Instrumen Penelitian

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) Penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan bahan – bahan kepustakaan, seperti : buku literatur, majalah, naskah, catatan sejarah, dokumen, hasil penelitian, dan lain sebagainya yang dijadikan landasan dan alat utama bagi praktek penelitian di lapangan.
2. Penelitian Lapangan (*Field Research*) Penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan dengan melihat secara langsung terhadap objek penelitian yang diteliti melalui kunjungan secara langsung melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner.

Pengolahan Data

1. Penelitian Kepustakaan adalah metode untuk mendapatkan informasi mengenai teori - teori yang berkaitan

- dengan pokok permasalahan yang diperoleh dari literatur - literatur, bahan kuliah, dan media cetak lainnya. Studi kepustakaan juga digunakan untuk mendapatkan gambaran mengenai teori yang dapat dipakai dalam penelitian sehingga hasil yang didapatkan bersifat ilmiah.
2. Penelitian Lapangan dilakukan untuk memperoleh data dengan cara pendekatan pengamatan secara langsung, terbagi menjadi 4 (empat) cara yaitu :
 - a. Kuisisioner

Dalam penelitian ini kuisisioner dibuat dengan menggunakan pertanyaan tertutup dan terbuka. Pengukuran variable menggunakan skala interval, yaitu alat pengukur yang dapat menghasilkan data yang memiliki rentang nilai yang mempunyai makna dan mampu menghasilkan measurement yang memungkinkan perhitungan rata - rata, deviasi standar, uji statistik parameter, korelasi dan sebagainya.
 - b. Pengamatan langsung (*observasi*)

Dilakukan dengan cara pengamatan langsung ke lapangan yaitu pada rest area jalan tol 49 a Bakaueni Terbanggi Besar.
 - c. Wawancara (*interview*)

Dilakukan dengan cara berkomunikasi langsung dengan masyarakat di rest area jalan tol 49 a Bakaueni Terbanggi Besar, untuk memperoleh suatu pendapat akan keterbutuhan rest area tersebut.
 - d. Metode Angket

Penggunaan metode ini berdasarkan teknik *Zone Of Tolerance (ZOT)*, *Quality Function Deployment (QFD)*. Dilakukan dengan membagikan kuisisioner kepada responden yang berisi mengenai skenario

pelayanan yang akan diperoleh masyarakat. Alternatif skenario yang ditawarkan akan bervariasi yang bertujuan untuk mengetahui jawaban yang dihasilkan oleh responden.

Analisis Regresi Linier Berganda

Data yang telah dikumpulkan diolah dan dianalisis terlebih dahulu kemudian dapat dijadikan dasar dalam pembuatan pembahasan.

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan :

Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksi)

X_1 dan X_2 = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Validasi atau Uji Validitas

Penelitian berupa tes pencapaian, memiliki nilai benar – salah, maka pengujian validitas item instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus koefisien korelasi biserial

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{XY} = Koefisien korelasi antara X dan Y

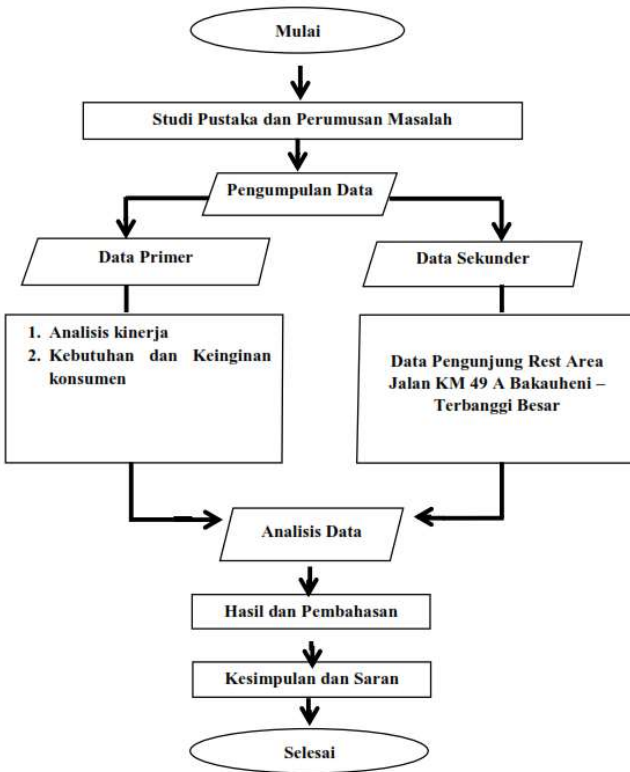
$\sum x$ = Jumlah skor butir

$\sum xy$ = Jumlah hasil kali antara X dan Y

N = Banyaknya sampel uji coba

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dari hasil regresi linier menunjukkan bahwa seberapa besar variabel dependen (kepuasan konsumen) dipengaruhi oleh variabel independen (fasilitas dan kualitas pelayanan). Koefisien determinasi pada regresi linear sering juga diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya.



Gambar 1 Bagan Alir Penelitian (Surya, 2022)

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Uji Validitas penelitian ini dilakukan dengan cara mencari nilai korelasi Product momen, dengan taraf signifikansi (α) = 5% dan derajat kebebasan ($dk = n$) yaitu 100. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program EXCEL, dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Fasilitas

X	VALIDITAS	KRITERIA	R TABEL
X1	0,65730	Valid	0,195
X2	0,73248	Valid	0,195
X3	0,69258	Valid	0,195
X4	0,63631	Valid	0,195

X5	0,44545	Valid	0,195
X6	0,43772	Valid	0,195
X7	0,51816	Valid	0,195
X8	0,61352	Valid	0,195
X9	0,55880	Valid	0,195
X10	0,60085	Valid	0,195

Sumber : Perhitungan, Surya 2022

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan

Y	VALIDITAS	KRITERIA	R TABEL
Y1	1	valid	0,195

Sumber : Perhitungan, Surya 2022

Berdasarkan table 1 dan table 2 diatas, dapat kita lihat hasil dari r hitung dengan r tabel masing – masing variabel fasilitas dan kepuasan pengguna menunjukkan bahwa butir pertanyaan memiliki r hitung \geq r tabel (0.195) oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas pada semua butir pertanyaan dinyatakan Valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik analisis *Cronbach alpha*. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliable apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan program excel, hasil perhitungan dapat dilihat di tabel 3 berikut ini :

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Fasilitas	0,781	Reliable
Kepuasan Pengguna	1	Reliable

Sumber : Perhitungan, Surya 2022

Dapat dilihat bahwa seluruh butir pertanyaan variabel Fasilitas (0,781) Kepuasan Pengguna (1,000) dinyatakan reliable, karena nilai *Cronbach alpha* antara 0.50 - 0.80

Analisa Deskriptif

Tabel 4 Hasil Analisa Deskriptif

Variabel	Rata-rata skor variabel	Butir pertanyaan	Rata-rata
Fasilitas	3.84	X1	3.74
		X2	3.75
		X3	3.77
		X4	3.86
		X5	3.98
		X6	3.92
		X7	3.96
		X8	3.82
		X9	3.86
		X10	3.74
Kepuasan	4.07	Y1	4.07

Sumber : Perhitungan, Surya 2022

Keterangan:

Fasilitas

- X1 : Ruangan dan tempat duduk nyaman
- X2 : Fasilitas parkir pada rest area
- X3 : Kebersihan toilet di rest area
- X4 : Fasilitas keselamatan telah memadai
- X5 : Penerangan dalam rest area telah memadai
- X6 : Lokasi Mushola, air wudlu dan perlengkapan shalat
- X7 : Kondisi kebersihan di rest area
- X8 : Fasilitas minimarket (Indomaret,Alfa express)
- X9 : Fasilitas pengisian daya mobil listrik
- X10 : Fasilitas tempat foodcourd

Kepuasan

- Y1 : Fasilitas di rest area km 49 a sudah memadai.

Uji Normalitas

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas Fasilitas

NO	fasilitas x	zi kor	f(zi)	s(zi)	abs difference f(zi)-s(zi)
1	33	-1,2405	0,10739622	0,01	0,097396222
2	39	0,13783	0,5548137	0,02	0,534813701
3	35	-0,7811	0,21738588	0,03	0,187385877
4	34	-1,0108	0,15606242	0,04	0,116062419
5	32	-1,4702	0,07075163	0,05	0,020751627
6	33	-1,2405	0,10739622	0,06	0,047396222
7	38	-0,0919	0,46339331	0,07	0,393393313
8	32	-1,4702	0,07075163	0,08	0,009248373
9	44	1,28644	0,90085506	0,09	0,810855057
10	31	-1,6999	0,04457136	0,1	0,055428639
11	33	-1,2405	0,10739622	0,11	0,002603778
12	43	1,05672	0,85467979	0,12	0,734679794
13	36	-0,5513	0,29070339	0,13	0,160703392
14	38	-0,0919	0,46339331	0,14	0,323393313
15	42	0,827	0,79588048	0,15	0,645880482
16	34	-1,0108	0,15606242	0,16	0,003937581
17	34	-1,0108	0,15606242	0,17	0,013937581
18	34	-1,0108	0,15606242	0,18	0,023937581
19	38	-0,0919	0,46339331	0,19	0,273393313
20	39	0,13783	0,5548137	0,2	0,354813701
21	45	1,51616	0,93526059	0,21	0,725260586
22	42	0,827	0,79588048	0,22	0,575880482
23	40	0,36755	0,64339709	0,23	0,413397093
24	43	1,05672	0,85467979	0,24	0,614679794
25	37	-0,3216	0,37387418	0,25	0,123874176
26	38	-0,0919	0,46339331	0,26	0,203393313
27	37	-0,3216	0,37387418	0,27	0,103874176
28	36	-0,5513	0,29070339	0,28	0,010703392
29	39	0,13783	0,5548137	0,29	0,264813701
30	36	-0,5513	0,29070339	0,3	0,009296608
31	44	1,28644	0,90085506	0,31	0,590855057
32	41	0,59728	0,72483819	0,32	0,404838191
33	39	0,13783	0,5548137	0,33	0,224813701
34	39	0,13783	0,5548137	0,34	0,214813701
35	41	0,59728	0,72483819	0,35	0,374838191
36	44	1,28644	0,90085506	0,36	0,540855057
37	45	1,51616	0,93526059	0,37	0,565260586

38	43	1,05672	0,85467979	0,38	0,474679794
39	42	0,827	0,79588048	0,39	0,405880482
40	44	1,28644	0,90085506	0,4	0,500855057
41	41	0,59728	0,72483819	0,41	0,314838191
42	43	1,05672	0,85467979	0,42	0,434679794
43	46	1,74588	0,95958423	0,43	0,529584231
44	39	0,13783	0,5548137	0,44	0,114813701
45	44	1,28644	0,90085506	0,45	0,450855057
46	43	1,05672	0,85467979	0,46	0,394679794
47	42	0,827	0,79588048	0,47	0,325880482
48	41	0,59728	0,72483819	0,48	0,244838191
49	39	0,13783	0,5548137	0,49	0,064813701
50	28	-2,3891	0,00844483	0,5	0,491555172
51	45	1,51616	0,93526059	0,51	0,425260586
52	44	1,28644	0,90085506	0,52	0,380855057
53	39	0,13783	0,5548137	0,53	0,024813701
54	46	1,74588	0,95958423	0,54	0,419584231
55	35	-0,7811	0,21738588	0,55	0,332614123
56	41	0,59728	0,72483819	0,56	0,164838191
57	35	-0,7811	0,21738588	0,57	0,352614123
58	42	0,827	0,79588048	0,58	0,215880482
59	38	-0,0919	0,46339331	0,59	0,126606687
60	41	0,59728	0,72483819	0,6	0,124838191
61	44	1,28644	0,90085506	0,61	0,290855057
62	36	-0,5513	0,29070339	0,62	0,329296608
63	37	-0,3216	0,37387418	0,63	0,256125824
64	36	-0,5513	0,29070339	0,64	0,349296608
65	29	-2,1594	0,01541036	0,65	0,634589643
66	32	-1,4702	0,07075163	0,66	0,589248373
67	36	-0,5513	0,29070339	0,67	0,379296608
68	36	-0,5513	0,29070339	0,68	0,389296608
69	35	-0,7811	0,21738588	0,69	0,472614123
70	41	0,59728	0,72483819	0,7	0,024838191
71	40	0,36755	0,64339709	0,71	0,066602907
72	42	0,827	0,79588048	0,72	0,075880482
73	43	1,05672	0,85467979	0,73	0,124679794
74	35	-0,7811	0,21738588	0,74	0,522614123
75	37	-0,3216	0,37387418	0,75	0,376125824
76	39	0,13783	0,5548137	0,76	0,205186299
77	39	0,13783	0,5548137	0,77	0,215186299
78	30	-1,9297	0,02682458	0,78	0,75317542
79	39	0,13783	0,5548137	0,79	0,235186299
80	39	0,13783	0,5548137	0,8	0,245186299
81	33	-1,2405	0,10739622	0,81	0,702603778
82	36	-0,5513	0,29070339	0,82	0,529296608
83	44	1,28644	0,90085506	0,83	0,070855057
84	40	0,36755	0,64339709	0,84	0,196602907
85	44	1,28644	0,90085506	0,85	0,050855057
86	39	0,13783	0,5548137	0,86	0,305186299
87	28	-2,3891	0,00844483	0,87	0,861555172
88	39	0,13783	0,5548137	0,88	0,325186299
89	39	0,13783	0,5548137	0,89	0,335186299
90	31	-1,0999	0,04457136	0,9	0,855428639
91	37	-0,3216	0,37387418	0,91	0,536125824
92	43	1,05672	0,85467979	0,92	0,065320206
93	37	-0,3216	0,37387418	0,93	0,556125824
94	44	1,28644	0,90085506	0,94	0,039144943
95	39	0,13783	0,5548137	0,95	0,395186299
96	33	-1,2405	0,10739622	0,96	0,852603778
97	38	-0,0919	0,46339331	0,97	0,506606687
98	36	-0,5513	0,29070339	0,98	0,689296608
99	30	-1,9297	0,02682458	0,99	0,96317542
100	36	-0,5513	0,29070339	1	0,709296608

Tabel 6 Uji Normalitas Kepuasan

NO	KEPUASAN Y	zi skor	f (zi)	s (zi)	abs difference
1	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
2	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
3	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
4	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
5	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
6	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
7	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
8	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
9	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
10	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
11	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
12	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
13	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
14	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
15	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
16	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
17	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
18	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
19	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
20	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
21	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
22	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
23	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
24	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
25	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
26	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
27	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
28	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
29	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
30	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
31	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
32	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
33	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
34	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
35	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
36	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
37	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
38	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
39	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
40	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
41	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
42	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
43	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
44	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
45	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
46	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
47	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
48	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
49	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
50	2	-3,0419	0,00117526	0,02	0,018824743

Sumber : Perhitungan, Surya 2022

51	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
52	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
53	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
54	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
55	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
56	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
57	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
58	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
59	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
60	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
61	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
62	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
63	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
64	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
65	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
66	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
67	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
68	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
69	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
70	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
71	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
72	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
73	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
74	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
75	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
76	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
77	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
78	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
79	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
80	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
81	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
82	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
83	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
84	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
85	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
86	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
87	2	-3,0419	0,00117526	0,02	0,018824743
88	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
89	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
90	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
91	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
92	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
93	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
94	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
95	5	-0,0419	0,48326951	0,05	0,433269505
96	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
97	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
98	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562
99	3	-2,0419	0,02057827	0,03	0,009421726
100	4	-1,0419	0,14871756	0,04	0,108717562

Sumber : Perhitungan, Surya 2022

Berdasarkan data tabel 5 dan 6 hasil pengujian menggunakan sampel *lieliefors* dengan ketentuan L hitung < L tabel dan menghasilkan data dengan sampel variabel fasilitas L hitung = 0,96 dan ketentuan L tabel = 0,99. Jadi kesimpulan dari data penelitian berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil perhitungan pada table diatas maka dapat dibentuk persamaan regresi berganda sebagai berikut : $Y = -1,884 + A1.2,164 + A4.3,047 + A7.2,806 + A9.3,645 + A10.2,114$

Uji F

Tabel 7 Hasil Uji F Fasilitas

	Fasilitas	Kepuasan
Mean	38,4	4,07
Variance	18,94949495	0,651616162
Observations	100	100
df	99	99
F	29,08076267	F HITUNG
P(F<=f) one-tail	3,39707E-46	
F Critical one-tail	1,394061257	F TABLE

Sumber : Perhitungan, Surya 2022

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan menggunakan perhitungan program EXCEL, di peroleh hasil untuk fasilitas F-Hitung 29,08 > F- Tabel 1,39. Dapat disimpulkan melalui data hitung bahwa fasilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Dermaga Eksekutif Bakauheni Lampung Selatan

Uji T

Tabel 8 Hasil Uji T Fasilitas

t-Test: Two-Sample Assuming Equal Variances

	fasilitas	Kepuasan
Mean	38,4	4,07
Variance	18,94949495	0,651616162
Observations	100	100
Pooled Variance	9,800555556	
Hypothesized Mean Difference	0	
Df	198	DF / derajat kebebasan
t Stat	77,54136791	<-nilai t hitung
P(T<=t) one-tail	2,0332E-150	<-nilai p value jika di spss/mentab
t Critical one-tail	1,652585784	<- nilai T tabel
P(T<=t) two-tail	4,0664E-150	<-nilai p value jika di spss/mentab
t Critical two-tail	1,972017478	<- nilai T tabel

Sumber : Perhitungan, Surya 2022

Uji T dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung yang diperoleh pada tabel diatas dengan taraf signifikan 0,05 dengan derajat kebebasan.

Fasilitas (X1)

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa nilai t hitung fasilitas (X_1) sebesar 77,541 lebih dari 1,65 ($t_{hitung} > t_{tabel}$) H_0 ditolak dan H_a diterima artinya fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Koefisien Determinasi

Tabel 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi

<i>Regression Statistics</i>	
Multiple R	0,841395073
R Square	0,707945668
Adjusted R Square	0,675130575
Standard Error	0,460097998
Observations	100

Sumber : Perhitungan, Surya 2022

Berdasarkan tabel 9 koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.781 atau 7,81% kepuasan konsumen dijelaskan oleh variabel fasilitas. Sisanya dijelaskan oleh variabel lain atau faktor luar yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

KESIMPULAN

Hasil dari penelitian ini, diperoleh kesimpulan sebagai berikut ini :

1. Pada hasil analisis deskriptif didapat rata – rata jawaban responden pada setiap variabel independen fasilitas termasuk dalam kategori baik dengan skor rata – rata 3,84 untuk fasilitas dan untuk kepuasan pengguna didapat skor rata – rata 4,07 yang masuk dalam kategori sangat baik. Untuk pertanyaan variabel fasilitas yang paling tinggi adalah pertanyaan mengenai tentang kebersihan tempat duduk di ruang tunggu. Artinya, kinerja prasarana di dalam Rest Area Jalan Tol KM 49 A Bakauheni-Terbanggi Besar termasuk dalam kategori baik.

2. Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa 0.781 atau 7,81% kepuasan konsumen dijelaskan oleh variabel fasilitas. Sedangkan sisanya 19,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.
3. Nilai f – hitung fasilitas adalah 29,08 dari standar f – tabel 1.39 (f – hitung $>$ f – tabel) H_0 ditolak dan H_a diterima artinya fasilitas secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Nilai t – hitung fasilitas adalah 77,541 lebih dari 1,65 H_0 ditolak dan H_a diterima artinya fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dan dari data hasil perhitungan diatas didapat kesimpulan bahwa fasilitas Rest Area sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan minat pengunjung Rest Area. Kemudian, dari data hasil secara umum dapat disimpulkan bahwa fasilitas di Rest Area Jalan Tol KM 49 A Bakauheni-Terbanggi Besar mendapat hasil baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, A., dan Narbuko, C. (2003). Metodologi Penelitian. Bumi
- Akawansa, (2007) produk atribut dan pemilihan konsumen
- Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta
- Okky Endrata Wijaya (2016) Optimasi Tingkat Pengunjung Pada Rest Area Bakauheni Provinsi Lampung.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 43 Tahun 2011 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Kementerian Perhubungan. Jakarta.

- Sinambela, Lijan Poltak. (2010).
Reformasi Pelayanan Publik Teori,
Kebijakan, dan Implementasi.
Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Surjadi. (2008). Pengembangan Kinerja
Pelayanan Publik. Bandung : PT.
Refika Aditama
- Supranto,J. (1992). Statistika dan
sistem informasi untuk pimpinan.
Jakarta : Erlangga
- Supranto,J. (2003). Metode penelitian
hukum dan statistic. Jakarta :
Rineka
- Wulandari, Anastasia Anita (2017)
Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Transportasi Darat
Wikipedia, Media Online Yossy
Marissa (2017), Analisa Tingkat
Kepuasan Pengunjung Terhadap Rest
Area.