

PENENTUAN ATRIBUT PELAYANAN JALAN TOL PRIORITAS DENGAN PENDEKATAN *CUSTOMER EXPERIENCE*

Herry Trisaputra Zuna

Badan Pengatur Jalan Tol

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat

Jln. Pattimura 20, Kebayoran Baru, Jakarta

hatezet@gmail.com

Abstract

Toll roads are alternatives for road users which provide better services compared to non-toll roads, such as comfortability and shorter travel time. As compensation, users must pay for toll fare. In using toll road, users have expectations that the services they are getting are worth the fare they are paying. That is why it is necessary for toll road operators to understand user's perspective, including their level of satisfaction on toll roads. This research aims to determine prioritized toll road service quality attributes with customer experience approach, and also to make toll road customer experience map based. Importance-Performance Analysis is used in this research. From analysis results, there are four prioritized attributes, namely access road, road condition, travel time, and exit transaction. Based on those four attributes, it can be concluded that there are three prioritized phase of users experience on toll road, namely the journey on toll road, entrance and exit transactions.

Keywords: customer experience, importance-performance analysis, toll road

Abstrak

Jalan tol merupakan alternatif bagi pengguna jalan dengan pelayanan yang seharusnya lebih baik daripada jalan nontol, seperti kenyamanan dan waktu tempuh yang lebih singkat. Sebagai kompensasinya pengguna jalan tol dikenakan tarif tol. Dalam menggunakan jalan tol pengguna memiliki ekspektasi atas pelayanan yang akan didapatkan dan mengharapkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan tarif yang dibayarkan. Karena itu penting bagi operator jalan tol untuk mengetahui persepsi pengguna, termasuk tingkat kepuasan pada setiap aspek jalan tol. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan atribut pelayanan jalan tol prioritas dengan pendekatan *customer experience*, juga menyusun pemetaan *customer experience* pengguna jalan tol. Teknik analisis yang digunakan adalah *Importance-Performance Analysis*. Dari hasil analisis didapat atribut jalan akses, kondisi jalan, waktu tempuh, dan transaksi keluar merupakan atribut prioritas. Dari keempat atribut tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari urutan perjalanan pengguna jalan tol, akses masuk dan keluar serta perjalanan di area jalan tol merupakan fase yang paling penting bagi pengguna.

Kata-kata kunci: *customer experience, importance-performance analysis, jalan tol*

PENDAHULUAN

Jaringan jalan merupakan salah satu infrastruktur utama dalam pengembangan suatu kawasan atau daerah. Adanya kemudahan akses menuju suatu daerah akan memudahkan mobilitas barang dan orang, sehingga mampu memicu pertumbuhan ekonomi daerah tersebut. Di beberapa wilayah di Indonesia muncul kebutuhan infrastruktur jalan bebas hambatan atau jalan tol untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat setempat

yang semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan kegiatan perekonomian.

Pada dasarnya jalan tol adalah jalan alternatif bagi pengguna jalan, sehingga disyaratkan terdapat jalan nontol sebagai pilihan. Perbedaan antara jalan tol dengan jalan nontol terletak pada pelayanan yang diberikan. Pengguna jalan tol dapat menghemat waktu tempuh perjalanan, mendapatkan fasilitas tempat istirahat bagi pengguna jalan tol antarkota, serta mendapatkan kenyamanan berkendara. Pada saat terjadi keadaan darurat juga terdapat unit-unit darurat yang siap memberikan bantuan kepada pengguna dalam waktu singkat. Namun pengguna jalan tol dibebankan tarif tol sebagai kompensasi atas keuntungan dan pelayanan yang diberikan. Karena itulah pengguna jalan tol tentu mengharapkan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan biaya yang telah dibayarkan.

Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa preferensi pengguna merupakan aspek penting yang harus diperhatikan dalam penyediaan jalan tol, karena pada dasarnya penyediaan jalan tol bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada pengguna. Karena itulah penting bagi operator jalan tol untuk mengetahui persepsi, pemikiran, dan perasaan pengguna jalan tol mulai dari sebelum menggunakan jalan tol hingga setelah keluar dari gerbang tol. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui urutan perjalanan pengguna jalan tol termasuk apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh pengguna, serta untuk menentukan atribut-atribut pelayanan jalan tol prioritas menurut persepsi pengguna berdasarkan urutan perjalanan.

Sebelum menerima suatu pelayanan, pelanggan memiliki ekspektasi terhadap pelayanan tersebut. Setelah pelayanan diterima pelanggan akan membandingkan ekspektasi sebelumnya dengan pelayanan yang benar-benar sudah diterima. Perbedaan antara ekspektasi dengan pelayanan sebenarnya inilah yang disebut dengan kualitas pelayanan (Zeithaml, et al., 1990). Sebelumnya Gronroos (1984) telah menyebutkan 3 dimensi kualitas pelayanan, yaitu fungsi, teknis, dan citra. Tiga dimensi ini merupakan salah satu teori mengenai dimensi kualitas pertama yang paling sederhana. Selanjutnya, Parasuraman, et al. (1988) mengembangkan model SERVQUAL, yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*.

Ivanauskiene (2014) berpendapat bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan kesetiaan atau loyalitas pelanggan, dengan semakin tinggi kualitas pelayanan suatu jasa, pelanggan akan semakin loyal dalam menggunakan jasa tersebut. Hal ini juga berlaku pada jalan tol yang menawarkan pelayanan yang berbeda dengan jalan nontol. Zuna, et al. (2015) mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan jalan tol, terutama pada kondisi fisik jalan dan ketanggapan terhadap keadaan darurat, memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengguna jalan tol.

Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Karena itu penyedia jasa harus memperhatikan perspektif pelanggan pada saat menerima layanan. Untuk memaksimalkan profit dan memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan, penyedia layanan harus membuat pemetaan urutan pengalaman pelanggan

dalam menerima layanan, atau biasa disebut *customer experience* (Kalbach dan Kahn, 2011). *Customer experience* bertujuan untuk mengetahui apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh pengguna jasa dalam menerima pelayanan, sehingga penyedia jasa mampu memberikan pelayanan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dari pengalaman pelanggan, akan dihasilkan nilai-nilai pelayanan dari pelayanan yang diterima, termasuk benefit yang diterima oleh pelanggan dari pelayanan tersebut. Karsaman dan Weningtyas (2015) mendukung pernyataan ini dengan melakukan penelitian tentang manajemen jalan tol di Indonesia, dengan survei kepuasan pengguna menjadi salah satu komponen untuk menganalisis evaluasi SPM jalan tol.

Selanjutnya Risdon (2011) menjelaskan anatomi penyusunan *customer experience*. Menurut Risdon, *customer experience map* bukan sekedar ilustrasi perjalanan pelanggan dan bukan juga *blueprint* yang menjelaskan sistem secara terperinci. *Customer experience map* adalah alat bantu bagi penyedia jasa untuk dapat memahami dan empati terhadap apa yang dirasakan oleh pelanggan dalam memperoleh pelayanan. Selanjutnya Risdon menambahkan langkah-langkah penyusunan *customer experience map*. Hal pertama yang harus dilakukan, selain pengumpulan data, adalah menentukan *touchpoints* atau titik temu antara pelanggan dengan penyedia jasa. Selanjutnya terdapat 5 komponen yang harus diperhatikan, yaitu *lens*, *journey model*, *qualitative insight*, *quantitative information*, dan *takeaways*.

Lens diibaratkan sebagai filter atau penyaring karena dalam penyusunan *customer experience map* terdapat berbagai jenis karakter pelanggan serta alur-alur perjalanan yang akan ditempuh. Risdon memberi contoh *lens* berupa prinsip pedoman. Artinya saat penyedia jasa menyusun *customer experience map* dan mulai membuat daftar urutan perjalanan pelanggan perlu dicocokkan dengan prinsip pedoman yang telah dibuat agar *customer experience map* yang dihasilkan terarah dan spesifik.

The journey model menggambarkan ilustrasi perjalanan pengguna. Disebut model karena tidak ada bentuk yang pasti untuk setiap *customer experience*. Model perjalanan ini dapat berupa transisi dari beberapa fase dan siklus.

Selanjutnya *qualitative insight* menggambarkan apa yang dilakukan, dipikirkan, dan dirasakan oleh pelanggan selama proses mendapatkan layanan. Komponen ini dianggap penting untuk memahami nilai-nilai dari setiap fase dan *touchpoint* dalam perjalanan pelanggan.

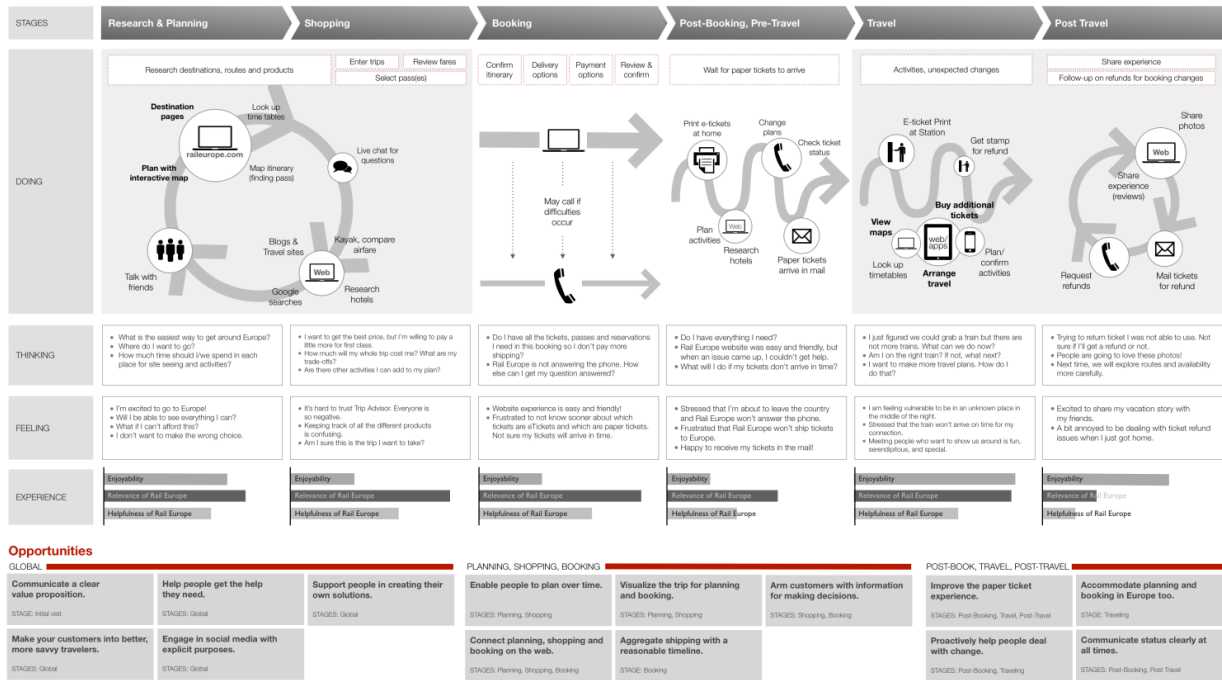
Quantitative information menggambarkan data hasil survei penelitian. Pada komponen ini dapat terlihat pada fase atau *touchpoint* manakah pelanggan paling banyak berinteraksi dengan penyedia jasa, atau fase mana yang paling penting bagi pelanggan yang perlu menjadi prioritas bagi penyedia jasa.

Terakhir, *takeaways*, adalah strategi yang disusun sebagai solusi atas permasalahan yang teridentifikasi dari penyusunan *customer experience*. *Takeaways* juga merupakan langkah awal dalam menyusun langkah-langkah lanjutan dalam peningkatan pelayanan oleh penyedia jasa. Gambar 1 adalah contoh *customer experience map* untuk jasa kereta api di Eropa, yang menggambarkan setiap komponen tersebut.

Guiding Principles

- People choose rail travel because it is convenient, easy, and flexible.
- Rail booking is only one part of people's larger travel process.
- People build their travel plans over time.
- People value service that is respectful, effective and personable.

Customer Journey



Gambar 1 Rail Europe Experience Map (Risdon, 2011)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data hasil survei kepuasan pengguna jalan tol oleh Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) pada tahun 2015. Survei ini dilakukan pada 32 ruas tol operasi dengan jumlah responden sebanyak 3.200 pengguna jalan tol. Kuesioner yang disebarkan pada responden berisi pertanyaan tentang tingkat kepentingan dan kepuasan ruas jalan tol operasi berdasarkan 17 atribut pelayanan, seperti disajikan pada Tabel 1.

Dari hasil kuesioner tingkat kepentingan dan kepuasan ruas jalan tol operasi, selanjutnya dilakukan analisis menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* atau IPA. IPA adalah salah satu alat analisis yang digunakan untuk mengetahui atribut-atribut dengan kinerja yang baik, maupun atribut-atribut yang perlu peningkatan dan penanganan segera atau, singkatnya, IPA dapat digunakan menentukan atribut prioritas dan untuk menyusun strategi pengembangan (Wong, et al., 2011).

IPA dilakukan dengan mengelompokkan atribut-atribut penelitian dalam empat kuadran berdasarkan rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan. Keempat kuadran tersebut memiliki definisi sebagai berikut:

- 1) Kuadran I-*Concentrate here*; berisi atribut dengan tingkat kepuasan rendah dan tingkat kepentingan tinggi. Atribut-atribut ini adalah atribut prioritas.
- 2) Kuadran II-*Keep up the good work*; berisi atribut dengan tingkat kepuasan tinggi dan tingkat kepentingan tinggi. Atribut-atribut ini harus dipertahankan kinerjanya.
- 3) Kuadran III-*Low priority*; berisi atribut dengan tingkat kepuasan rendah dan tingkat kepentingan rendah. Atribut-atribut ini tidak termasuk atribut penting, sehingga rendahnya kepuasan bukan merupakan ancaman bagi penyedia jasa.
- 4) Kuadran IV-*Possibly overkill*; berisi atribut dengan tingkat kepuasan tinggi dan tingkat kepentingan rendah. Penyedia jasa terlalu fokus pada atribut-atribut ini, sedangkan pengguna atau pelanggan tidak menganggapnya penting sehingga penyedia jasa sebaiknya menggeser fokusnya kepada atribut-atribut di Kuadran I.

Tabel 1 Atribut Pelayanan Jalan Tol

Atribut	Definisi Operasional
(1) Informasi jalan tol	Kelengkapan dan kemudahan mendapatkan informasi jalan tol.
(2) Jalan akses	Kemudahan akses dari jalan nontol menuju gerbang tol.
(3) Papan informasi masuk tol	Kelengkapan, jumlah, dan kejelasan dari papan informasi pada gerbang dan sebelum gerbang tol.
(4) Transaksi (masuk)	Kemudahan transaksi, kondisi gerbang tol.
(5) Kondisi jalan tol	Kemulusan jalan, kelengkapan aksesoris jalan (lampu jalan, marka jalan, median jalan, bahu jalan), dan kebersihan jalan.
(6) Papan informasi di area tol	Kelengkapan, kejelasan, jumlah, dan akurasi papan informasi di area jalan tol.
(7) Waktu tempuh	Kelancaran perjalanan di jalan tol (ada atau tidaknya kemacetan).
(8) Kecepatan penanganan hambatan	Waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk memberikan bantuan saat terjadi keadaan darurat.
(9) Lahan parkir	Kondisi, keamanan, dan ukuran lahan parkir.
(10) Toilet	Ketersediaan, kondisi, dan kebersihan toilet.
(11) SPBU	Ketersediaan, kondisi, dan kebersihan SPBU.
(12) Tempat makan	Ketersediaan, kondisi, jumlah, dan kebersihan tempat makan.
(13) Transaksi (keluar)	Kemudahan transaksi keluar dan kondisi gerbang tol.
(14) Informasi rambu arah	Kelengkapan, jumlah, dan kejelasan dari papan informasi pada gerbang keluar dan sebelum gerbang keluar.
(15) Tarif	Jumlah biaya yang dibebankan kepada pengguna jalan tol.
(16) Akses kota	Kemudahan akses dari gerbang tol keluar menuju jalan nontol.
(17) Respon terhadap keluhan	Keramahan, tanggapan, dan solusi yang diberikan oleh petugas <i>customer service</i> kepada pengguna jalan tol.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan menggunakan 17 atribut jalan tol yang telah disebutkan sebelumnya disusun dan dibagi menjadi beberapa kelompok urutan perjalanan pengguna jalan tol. Dari pengelompokan tersebut dapat terlihat kegiatan-kegiatan pengguna jalan tol mulai dari sebelum perjalanan, dalam area jalan tol, hingga setelah perjalanan.

Tabel 2 menunjukkan urutan perjalanan pengguna jalan tol serta apa yang dilakukan, dipikirkan, dan dirasakan oleh pengguna. Urutan perjalanan dibagi menjadi enam fase, yaitu sebelum perjalanan, akses masuk jalan tol, selama perjalanan, tempat

istirahat, akses keluar, serta setelah perjalanan. Dari setiap fase, pengguna jalan tol melakukan kegiatan-kegiatan tertentu yang direpresentasikan oleh atribut pelayanan.

Tabel 2 Urutan Perjalanan Pengguna Jalan Tol

	Sebelum perjalanan	Area masuk jalan tol	Area jalan tol	Tempat istirahat	Area keluar jalan tol	Setelah perjalanan
Atribut	(1) Informasi jalan tol	(2) Jalan akses (3) Papan informasi masuk tol (4) Transaksi masuk (15) Tarif	(5) Kondisi jalan (6) Papan informasi di area tol (7) Waktu tempuh (8) Kecepatan penanganan hambatan	(9) Lahan parkir (10) Toilet (11) SPBU (12) Tempat makan	(13) Transaksi keluar (14) Informasi rambu arah (16) Akses kota	(17) Respon terhadap keluhan
<i>Doing</i>	Mencari informasi rute	- Menemukan akses jalan tol - Membayar tol	Melaksanakan perjalanan di jalan tol.	- Istirahat - Mengisi bahan bakar - Toilet	Menemukan akses keluar jalan tol.	Berbagi pengalaman menggunakan jalan tol.
<i>Thinking</i>	- Tempat mana yang akan saya tuju? - Berapa jauh/lama perjalanan yang akan saya tuju? - Bagaimana cara saya mencapai tempat yang saya tuju tersebut?	- Di manakah saya dapat mengakses jalan tol yang hendak saya tuju? - Apakah ada penunjuk jalan menuju jalan tol yang hendak saya lalui? - Berapa tarif jalan tol ini? - Bagaimana cara saya membayar di jalan tol ini?	- Berapa kecepatan minimum dan maksimum di jalan tol ini? - Bagaimana cara saya berhenti di jalan tol ini apabila saya dalam kondisi darurat? - Siapa yang harus saya hubungi apabila saya memerlukan bantuan?	- Di mana saya bisa beristirahat? - Apa yang bisa saya lakukan di tempat istirahat?	- Di mana gerbang tol keluar yang saya tuju?	- Siapa yang harus saya hubungi jika saya memiliki pertanyaan, kesulitan, atau keluhan?
<i>Feeling</i>	- Apakah saya akan berhasil menuju tempat tujuan apabila saya menggunakan jalan tol ini? - Apakah saya akan sampai pada tempat tujuan tepat waktu?	- Saya tidak dapat menemukan akses tol, apa yang harus saya lakukan? - Tidak ada petunjuk jalan yang jelas mengenai jalan tol yang hendak saya tuju. - Bagaimana kalau saya sampai salah masuk gerbang tol? - Saya merasa tidak nyaman dengan kemacetan di gerbang tol ini.	- Kondisi jalan tol ini tidak baik sehingga berisiko menimbulkan kecelakaan. - Kondisi jalan tol ini sangat mulus tetapi banyak kendaraan yang mengebut sembarangan. - Bahu jalan dipakai sembarangan oleh kendaraan lain sehingga saya tidak bisa menepi untuk kondisi darurat.	- Tempat parkirnya luas dan nyaman. - Ada banyak pilihan makanan dan restoran. - Saya merasa nyaman karena toilet bersih.	- Saya merasa bingung dengan jalur keluar tol karena tidak ada petunjuk.	- Saya akan merekomendasikan tol ini kepada teman saya.

Selanjutnya, dilakukan analisis kepentingan-kepuasan atau *Importance-Performance Analysis* (IPA). Analisis ini dilakukan untuk mengetahui atribut-atribut

prioritas dalam pelayanan jalan tol. Dari hasil IPA dapat diketahui atribut-atribut pada fase manakah yang membutuhkan penanganan prioritas oleh operator jalan tol.

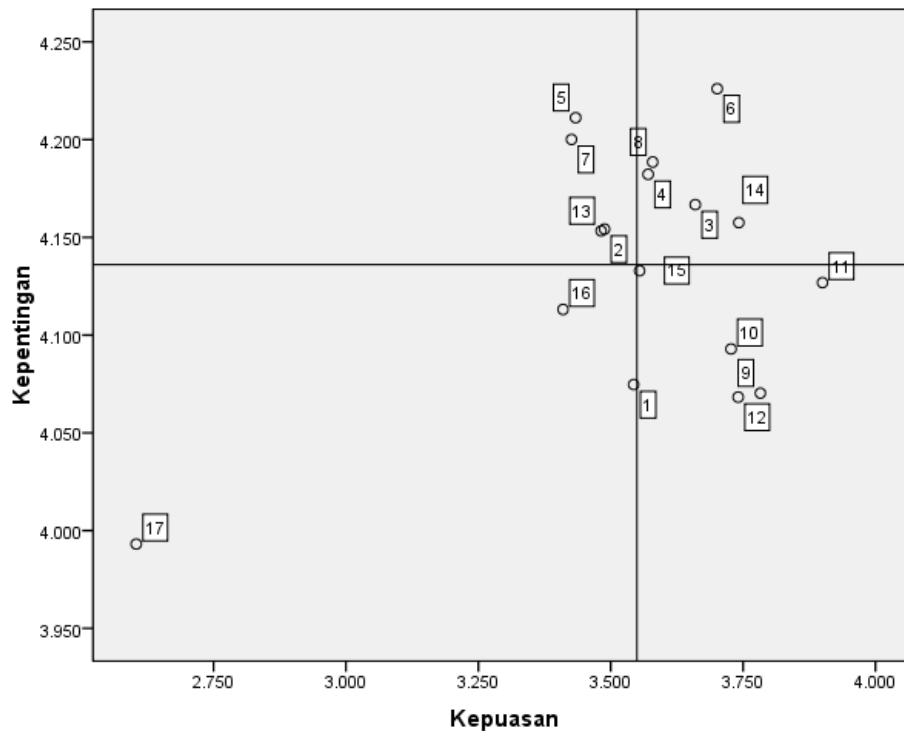
Pada kuesioner yang telah dijelaskan sebelumnya, pengguna jalan tol memberi penilaian terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan atribut pelayanan jalan tol menggunakan skala 1-5 (skala likert). Berdasarkan hasil kuesioner didapat rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan untuk 17 atribut, seperti disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3 Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kepuasan 23 Atribut Pelayanan Jalan Tol

Atribut	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Rata-Rata Tingkat Kepuasan
(1) Informasi jalan tol	4,074	3,543
(2) Jalan akses	4,154	3,488
(3) Papan informasi masuk tol	4,166	3,659
(4) Transaksi masuk	4,182	3,570
(5) Kondisi jalan	4,211	3,433
(6) Papan informasi di area tol	4,226	3,701
(7) Waktu tempuh	4,200	3,426
(8) Kecepatan penanganan hambatan	4,188	3,579
(9) Lahan parkir	4,070	3,782
(10) Toilet	4,092	3,727
(11) SPBU	4,126	3,899
(12) Tempat makan	4,068	3,740
(13) Transaksi keluar	4,153	3,481
(14) Informasi rambu arah	4,157	3,741
(15) Tarif	4,132	3,554
(16) Akses kota	4,113	3,409
(17) Respon terhadap keluhan	3,993	2,603
Rata-Rata	4,136	3,549

Hasil tersebut kemudian diolah dengan *software* SPSS sehingga didapat diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran. Atribut dengan nilai tingkat kepentingan lebih besar daripada rata-rata akan berada pada sisi atas diagram, sedangkan atribut dengan nilai tingkat kepuasan lebih besar daripada rata-rata akan berada pada sisi kanan diagram. Selanjutnya dari diagram tersebut diketahui terdapat empat atribut prioritas atau atribut yang dianggap penting oleh pengguna jalan tol tetapi memiliki kinerja di bawah ekspektasi pengguna. Keempat atribut tersebut adalah atribut (2) Jalan akses, atribut (5) Kondisi jalan, atribut (7) Waktu tempuh, dan atribut (13) Transaksi keluar.

Atribut (3) Papan informasi masuk tol, atribut (4) Transaksi masuk, atribut (6) Papan informasi di area tol, atribut (8) Kecepatan penanganan hambatan, dan atribut (14) Informasi rambu arah merupakan atribut-atribut penting yang kinerjanya dinilai sudah memuaskan pengguna. Di sisi lain, atribut (1) Informasi jalan tol, atribut (16) Akses kota, dan atribut (17) Respon terhadap keluhan berada pada kuadran III yang artinya tidak termasuk atribut penting dan kinerjanya kurang memuaskan. Atribut-atribut ini perlu ditingkatkan namun prioritasnya rendah. Terakhir adalah atribut (15) tarif serta atribut-atribut tempat istirahat termasuk atribut dengan performa yang baik dan memuaskan, namun tidak dianggap penting oleh pengguna.



Gambar 2 Diagram Kartesius IPA

Tabel 4 Hasil Pengelompokan Atribut Berdasarkan IPA

Kuadran I <i>Concentrate here</i>	Kuadran II <i>Keep up the good work</i>
(2) Jalan akses (5) Kondisi jalan (7) Waktu tempuh (13) Transaksi keluar	(3) Papan informasi masuk tol (4) Transaksi masuk (6) Papan informasi di area tol (8) Kecepatan penanganan hambatan (14) Informasi rambu arah
Kuadran III <i>Low priority</i>	Kuadran IV <i>Possibly overkill</i>
(1) Informasi jalan tol (16) Akses kota (17) Respon terhadap Keluhan	(9) Lahan parkir (10) Toilet (11) SPBU (12) Tempat makan (15) Tarif

Jika atribut-atribut pada diagram IPA tersebut dipetakan dalam urutan perjalanan pengguna jalan tol, perjalanan selama di area jalan tol menjadi area prioritas dan diikuti oleh akses akses keluar. Artinya operator jalan tol harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan di dalam area jalan tol itu sendiri.

Pengelompokan atribut berdasarkan IPA tersebut dapat dijadikan gambaran awal dalam menyusun strategi pelayanan jalan tol. Dari hasil perhitungan tingkat kepentingan dan kepuasan dapat diketahui persentase tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan di setiap fase perjalanan. Selanjutnya hasil analisis ini dijadikan masukan dalam pemetaan *customer experience* yang telah disusun sebelumnya, kemudian disusun strategi awal untuk

meningkatkan pelayanan jalan tol dan meningkatkan kepuasan pengguna. Pada dasarnya jalan tol sama dengan jalan nontol dan yang membedakan adalah pelayanan dan adanya tarif yang harus dibayarkan. Karena itu, aspek pelayanan merupakan aspek penting dan krusial yang harus diperhatikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kepuasan pengguna jalan tol merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh operator jalan tol karena jalan tol menawarkan jasa-jasa tertentu yang tidak ditawarkan oleh jalan nontol. Untuk memperoleh jasa dan pelayanan tersebut, pengguna harus membayar tarif tol. Operator jalan tol harus memastikan bahwa pengguna mendapatkan pelayanan yang sesuai sebagai kompensasi tarif tol yang dibebankan kepada pengguna.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa area jalan tol dan akses keluar jalan tol adalah komponen paling penting dan prioritas menurut persepsi pengguna jalan tol. Selanjutnya atribut jalan akses, kondisi jalan, waktu tempuh, dan transaksi keluar merupakan atribut prioritas dengan tingkat kepentingan tinggi, namun tingkat kinerja yang rendah menurut pengguna.

Dengan menggunakan persepsi pengguna dan *customer experience*, operator jalan tol dapat memberikan pelayanan secara lebih maksimal karena operator dapat melakukan peningkatan pelayanan pada atribut-atribut secara tepat sasaran. Atribut-atribut yang dihasilkan lebih representatif dan mewakili kinerja jalan tol.

Dari hasil penelitian ini operator jalan tol disarankan untuk melakukan evaluasi kinerja jalan tol terutama pada atribut jalan akses, kondisi jalan, waktu tempuh, dan transaksi keluar. Hal ini perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jalan tol, yang nantinya dapat mempengaruhi loyalitas pengguna.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Badan Pengatur Jalan Tol yang telah menyediakan data untuk digunakan pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Gronroos, C. 1984. *A Service Quality Model and its Marketing Implications*. European Journal of Marketing, 18 (4): 36-44.

- Ivanauskiene, N. dan Volungenaite, J. 2014. *Relations between Service Quality and Customer Loyalty: An Empirical Investigation of Retail Chain Stores in Emerging Markets*. American International Journal of Social Science, 3 (2): 113-120.
- Kalbach, J. dan Kahn, P. 2011. *Locating Value with Alignment Diagrams*. Parsons Journal for Information Mapping, 3 (2): 1-11.
- Karsaman, R. H. dan Weningtyas, W. 2015. *Enhancing a Better Operation Management of Indonesian Toll Road*. International Journal of Economics and Financial Issues, 2015, 5 (Special Issue): 296-303.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64 (1): 12-40.
- Risdon, C. 2011. *The Anatomy of an Experience Map*. (Online), (<http://adaptivepath.org/> diakses 7 April 2016).
- Wong, M. S., Hideki, N., dan George, P. 2011. *The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's e-Government Services*. Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research archive, 6 (2): 17-30.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., dan Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Zuna, H.T., Hadiwardoyo, S.P., dan Rahadian, H. 2015. *Analyzing Service Quality of Toll Road and Its Relation with Customer Satisfaction in Indonesia Using Multivariate Analysis*. Prosiding Konferensi Internasional QiR (Quality in Research) Ke-14, Lombok.