

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN SARAN**

#### **IV.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Persepsi Pengguna Jalan Tol terhadap Kenyamanan dan Keselamatan Berkendara (Studi Kasus Jalan Tol Pejagan Pemalang), maka dapat ditarik beberapa Kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi pengguna terhadap kenyamanan berkendara di Jalan Tol Pejagan–Pemalang secara umum berada dalam kategori tinggi, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,73. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa nyaman saat menggunakan jalan tol tersebut.
2. Indikator kenyamanan dengan nilai tertinggi adalah kejelasan rambu lalu lintas (3,967), diikuti oleh kondisi permukaan jalan (3,908) dan pencahayaan jalan (3,375). Hal ini menunjukkan bahwa aspek infrastruktur fisik dan sistem informasi lalu lintas telah berfungsi dengan baik.
3. Indikator yang masih berada pada kategori sedang adalah kelancaran lalu lintas (3,375) dan kenyamanan fasilitas pendukung (3,45). Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat kepadatan lalu lintas pada waktu tertentu serta perlunya peningkatan kualitas fasilitas seperti rest area dan area pelayanan.
4. Persepsi pengguna terhadap keselamatan berkendara juga berada dalam kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa pengguna menilai sistem keselamatan jalan tol telah memadai, baik dari segi marka jalan, rambu keselamatan, maupun fasilitas pengaman jalan.
5. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik. Variabel kenyamanan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,713, sedangkan variabel keselamatan memiliki nilai  $\alpha$  di atas 0,70. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur.

Secara keseluruhan, Jalan Tol Pejagan–Pemalang telah memberikan tingkat kenyamanan dan keselamatan yang baik bagi pengguna, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

#### **IV.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan upaya peningkatan kelancaran lalu lintas, terutama pada waktu-waktu tertentu seperti jam sibuk dan musim liburan, misalnya melalui pengaturan lalu lintas yang lebih optimal atau sistem manajemen lalu lintas berbasis teknologi.
2. Peningkatan kualitas fasilitas pendukung seperti kebersihan rest area, kapasitas parkir, dan kenyamanan area istirahat perlu menjadi perhatian agar pengalaman pengguna semakin baik.
3. Pemeliharaan rutin terhadap permukaan jalan, rambu, dan sistem pencahayaan perlu terus dilakukan agar kualitas kenyamanan dan keselamatan tetap terjaga.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2019). Reliabilitas dan validitas (Ed. ke-4). Pustaka Pelajar.
- Blom, J., & Guthrie, R. (2015). Road infrastructure quality and driver comfort perception. *Transportation Research Record*, 2512(1), 45–53.
- Ebrahimi, A., & Sharma, S. (2021). Evaluating toll road service quality based on user perception. *Journal of Transportation Engineering, Part A: Systems*, 147(4), 04021015. <https://doi.org/10.1061/JTEPBS.0000511>
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 (Ed. ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J. J. (1979). *The ecological approach to visual perception*. Houghton Mifflin.
- Gomez, J., Lopez, M., & Torres, P. (2018). Measuring user perception of toll road services using survey-based analysis. *International Journal of Transportation Science and Technology*, 7(3), 210–220. <https://doi.org/10.1016/j.ijtst.2018.04.003>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (Ed. ke-8). Cengage Learning.
- Hancock, P. A., & Desmond, P. A. (Eds.). (2001). *Stress, workload, and fatigue*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia. (2018). *Standar pelayanan minimal jalan tol*. Direktorat Jenderal Bina Marga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (Ed. ke-15). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Pilaka, S., & Samanta, S. (2017). Safety perception of highway users and its impact on satisfaction. *Journal of Safety Research*, 62, 145–152. <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2017.06.004>
- Podgorski, D., & Kockelman, K. (2006). Public perception of toll road safety and service quality. *Transportation Research Record*, 1989(1), 120–127.
- Roberson, D. (2019). *Perception and cognition: A psychological perspective*. Routledge.
- Sari, D. P., Nugroho, A., & Rahman, F. (2020). Analysis of toll road user perception toward safety and comfort in Indonesia. *Jurnal Transportasi*, 20(2), 85–94.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer behavior* (Ed. ke-12). Pearson.
- Subkhan, M., & Maruta, I. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jalan tol Surabaya–Malang. *Jurnal Rekayasa Sipil*, 13(2), 95–102.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Ed. ke-3). Alfabeta.
- Susilo, Y. O., Cats, O., & van Arem, B. (2018). Infrastructure quality and driving comfort evaluation. *Transportation Research Procedia*, 34, 162–169. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2018.11.026>
- Tamin, O. Z. (2000). *Perencanaan dan pemodelan transportasi* (Ed. ke-2). Penerbit ITB.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan. (2004). Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Wickens, C. D., Lee, J. D., Liu, Y., & Gordon-Becker, S. (2015). *An introduction to human factors engineering* (Ed. ke-2). Pearson.
- World Health Organization. (2018). *Global status report on road safety 2018*. WHO Press. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241565684>
- World Health Organization. (2020). *Road traffic injuries*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/road-traffic-injuries>

Wulandary, R., Prasetyo, A., & Hidayat, R. (2021). Persepsi pengguna terhadap keselamatan dan fasilitas jalan tol Bakauheni–Palembang. *Jurnal Teknik Sipil*, 28(1), 55–63.

Zuna, H., & Hadiwardoyo, S. (2017). User perception analysis of toll road service quality in Indonesia. *Procedia Engineering*, 171, 1342–1349. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.01.510>