

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

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

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap fasilitas dan pelayanan di Rest Area 260 B Ruas Tol Pejagan–Pemalang menggunakan metode kuesioner dengan skala *Likert* kepada 100 responden, diperoleh rata-rata tingkat kepuasan sebesar 78,6% yang termasuk dalam kategori puas. Hasil penilaian berdasarkan dimensi *SERVQUAL* menunjukkan bahwa:

1. Kebersihan dan Kenyamanan (*Tangibility*) memperoleh nilai 82% (puas). Hal ini menunjukkan bahwa kondisi toilet, area makan, dan tempat duduk dinilai baik oleh mayoritas pengguna.
2. Ketersediaan dan Kualitas Fasilitas (*Tangibility*) memperoleh nilai 79% (puas). Fasilitas parkir dan fasilitas pendukung dinilai memadai, namun masih memerlukan pengembangan lebih lanjut.
3. Keandalan dan Aksesibilitas (*Reliability*) memperoleh nilai 77% (puas). Pengguna merasa cukup aman dan tidak mengalami kesulitan dalam akses keluar-masuk area.
4. Ketanggapan Petugas (*Responsiveness*) memperoleh nilai 75% (puas), yang merupakan nilai terendah dibanding aspek lainnya, sehingga perlu menjadi prioritas peningkatan.

## **IV.2. Saran**

Berdasarkan hasil evaluasi dan analisis tingkat kepuasan pengguna jalan, adapun beberapa saran sebagai berikut:

1. Penyediaan pusat informasi yang lebih mudah terlihat dan mudah di akses dan penyediaan ruang laktasi
2. Penambahan rambu petunjuk
3. Perawatan berkala fasilitas penyanggah disabilitas
4. Pemeliharaan rutin standar operasional kebersihan
5. Evaluasi rutin standar operasional kebersihan
6. Pengadaan ruang laktasi untuk ibu menyusui

## DAFTAR PUSTAKA

- FadhilS, D. N., & Irenita, N. (2024). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Jalan Tol Jagorawi Dalam Memenuhi Kepuasan Pengguna*. 3(3).
- Indrawan, S., & Karim, I. (2024). ANALISIS KINERJA PRASARANA REST AREA JALAN TOL KM 49 A BAKAUHENI – TERBANGGI BESAR DARI PERSPEKTIF PENGGUNA. *JUMATISI: Jurnal Mahasiswa Teknik Sipil*, 5(1), 363–373.  
<https://doi.org/10.24127/jumatisi.v5i1.6219>
- Putranti, H. R. D., Hendaryadi, D., & Widayati, T. (2023). Analysis of the Effect of Service Quality on Customer Loyalty Through Commitment Service Quality: Study in Rest Area 65A and 65B Jasa Marga Kualanamu Tol. *European Journal of Business and Management Research*, 8(1), 259–264.  
<https://doi.org/10.24018/ejbmr.2023.8.1.1774>
- PZBSERVQUALJR88*. (n.d.).
- Setiawan, B. & Defrizal. (2024). Peningkatan Kualitas Layanan untuk Meningkatkan Minat Konsumen di Rest Area KM 49A Tol Bakauheni Palembang. *Jurnal EMT KITA*, 8(1), 492–497.  
<https://doi.org/10.35870/emt.v8i1.2133>