

**LAPORAN MAGANG INDIVIDU**  
**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP**  
**PELAYANAN *REST AREA* KM 424B JALAN TOL SEMARANG ABC**  
**BERBASIS *SERVQUAL***



Disusun Oleh :

**FEBYANA DWI SALSA ABIDIN**  
**22011042**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN**  
**PROGRAM STUDI REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN**  
**POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN**  
**TEGAL**  
**2026**

## **LAPORAN MAGANG INDIVIDU**

### **Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan *Rest Area* KM 424 B Jalan Tol Semarang ABC Berbasis SERVQUAL**



Disusun oleh :

Febyana Dwi Salsa Abidin

22011042

Mengetahui dan mengesahkan :

Tanggal : 20 Februari 2026

Manager Area



**Aris Wibowo**

**NPP.220475**

Pembimbing Lapangan



**Mujahidin, S.H.**

**NPP.220173**

**LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG INDIVIDU**  
**Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan *Rest***  
***Area* KM 424B Jalan Tol Semarang ABC Berbasis SERVQUAL**

Disusun oleh :

Febyana Dwi Salsa Abidin                      22011042

Telah disetujui oleh

Tanggal :    Maret 2026

Mengetahui,

Pembimbing 1

Tanda Tangan



**Nurul Fitriani, S.Pd., M.T**

**NIP. 19910416 201902 2 002**

Pembimbing 2

Tanda Tangan



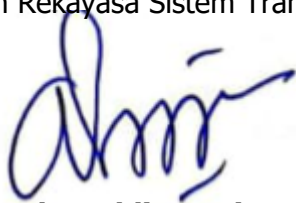
**Mokhammad Rifqi Tsani, S.Kom., M.Kom**

**NIP. 19890822 201902 1 001**

Mengetahui

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



**Alfan Baharuddin, S.Si.T., M.T.**

**NIP. 19840923 200812 1 002**

**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN MAGANG INDIVIDU**  
**Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan *Rest***  
***Area* KM 424B Jalan Tol Semarang ABC Berbasis SERVQUAL**

Disusun oleh :

Febyana Dwi Salsa Abidin                      22011042

Telah diseminarkan

Tanggal : 20 Februari 2026

Mengetahui,

Ketua Seminar

Tanda Tangan

**Nurul Fitriani, S.Pd., M.T**  
**NIP. 19910416 201902 2 002**  
Penguji 2



Tanda Tangan

**Mokhammad Rifqi Tsani, S.Kom., M.Kom**  
**NIP. 19890822 201902 1 001**  
Penguji 3

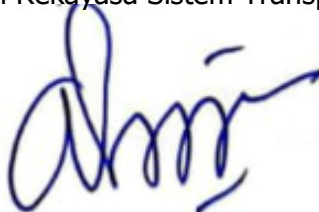


Tanda Tangan



**Mujahidin, S.H**  
**NPP. 220173**

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi JalaN



**Alfan Baharuddin, S.Si.T., M.T.**  
**NIP. 19840923 200812 1 002**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Febyana Dwi Salsa Abidin

Notar : 22011042

Program Studi : Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa Laporan Magang Individu dengan judul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan *Rest Area* KM 424B Jalan Tol Semarang ABC Berbasis SERVQUAL" bersifat asli atau original dan bukan merupakan karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah serta disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila terbukti bahwa Laporan Magang ini merupakan hasil karya pihak lain, kami bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Politeknik Keselamatan Transportasi jalan.

Semarang, 19 Februari 2026

Yang Menyatakan



**Febyana Dwi Salsa Abidin**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa kami panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penyusunan Laporan Magang Individu dengan judul **"Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Rest Area KM 424B Jalan Tol Semarang ABC Berbasis SERVQUAL"** ini dapat terselesaikan dengan baik dan sesuai dengan yang direncanakan. Kami menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Bambang Istiyanto, S.Si.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Bapak Alfian Baharudin, S.Si.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Ibu Nurul Fitriani, S.Pd., M.T. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan banyak waktu, serta dukungan untuk memberikan saran serta pengarahan selama Magang.
4. Bapak Rifqi Tsani, S. Kom., M.Kom selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan banyak waktu, serta dukungan untuk memberikan saran serta pengarahan selama Magang.
5. Bapak General Manager PT. Jasamarga Trans Jawa Tol Representative Office 2 Semarang beserta seluruh staf dan karyawan
6. Bapak Mujahidin, S.H. selaku dosen lapangan kami atas bimbingan, pengarahan, semangat dan motivasi yang sangat bermanfaat.
7. Seluruh Staf PT. Jasamarga Trans Jawa Tol Representative Office 2 Semarang atas waktu dan ilmu yang diberikan selama proses belajar serta kerjasama selama proses pengumpulan data.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Dan Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua.

Semarang, 19 Februari 2026



Febyana Dwi Salsa Abidin

## DAFTAR ISI

|                                                         |            |
|---------------------------------------------------------|------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG INDIVIDU .....</b> | <b>iii</b> |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN MAGANG INDIVIDU .....</b>  | <b>iv</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>                         | <b>v</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                              | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                 | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                              | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                               | <b>x</b>   |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                   | <b>xi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                          | <b>1</b>   |
| I.1    Latar Belakang .....                             | 1          |
| I.2    Rumusan Masalah .....                            | 2          |
| I.3    Batasan Masalah .....                            | 2          |
| I.4    Tujuan Penelitian .....                          | 3          |
| I.5    Manfaat Penelitian.....                          | 3          |
| I.6    Sistematika Penulisan .....                      | 4          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                    | <b>8</b>   |
| II.1    Jalan Tol.....                                  | 8          |
| II.2    Standar Pelayanan Minimum Jalan Tol.....        | 8          |
| II.3    Tempat Istirahat dan Pelayanan.....             | 9          |
| II.4    Kualitas Pelayanan .....                        | 9          |
| II.5    Kepuasan pengguna jalan tol dan rest area ..... | 10         |
| II.6    Model SERVQUAL .....                            | 10         |
| II.7    Kuesioner .....                                 | 11         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                   | <b>23</b>  |
| III.1 Lokasi Penelitian.....                            | 23         |
| III.2 Jenis Penelitian.....                             | 23         |
| III.3 Teknik Pengumpulan Data .....                     | 24         |
| III.4 Teknik Analisis Data.....                         | 24         |
| III.5 Bagan Alir Penelitian .....                       | 27         |

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>            | <b>37</b> |
| IV.1 Analisis SERVQUAL per Dimensi .....           | 37        |
| IV.2 Analisis Tingkat Kepuasan .....               | 38        |
| IV.3 Perhitungan Weight Servqual Score (WSC) ..... | 39        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>            | <b>53</b> |
| V.1 Kesimpulan .....                               | 53        |
| V.2 Saran .....                                    | 53        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                        | <b>56</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                              | <b>59</b> |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| <b>Gambar III. 1</b> Lokasi Penelitian .....    | 23 |
| <b>Gambar III. 2</b> Bagan Alir Penelitian..... | 27 |

## DAFTAR TABEL

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabel IV. 1</b> Hasil Analisis SERVQUAL per Dimensi ..... | 37 |
| <b>Tabel IV. 2</b> Hasil WSC .....                           | 39 |

## **LAMPIRAN**

**Lampiran 1** Kuesioner Mengenai Pelayanan Rest Area .....59

**Lampiran 2** Penyebaran Kuesioner di Rest Area.....63