

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap 50 kuesioner valid, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna Rest Area KM 424B secara keseluruhan berada pada kategori puas dengan rata-rata skor persepsi sebesar 3,93 dari skala 1–5, meskipun nilai gap SERVQUAL rata-rata sebesar -0,33 menunjukkan bahwa pelayanan masih berada di bawah harapan pengguna. Dimensi *tangibles* dan *reliability* tercatat memiliki gap negatif terbesar, masing-masing -0,67 dan -0,71, yang mengindikasikan bahwa aspek bukti fisik fasilitas serta keandalan operasional menjadi titik lemah utama dalam pelayanan rest area. Sebaliknya, dimensi *assurance* dan *empathy* memperoleh skor persepsi relatif tinggi dengan gap kecil hingga positif, sehingga dapat diartikan bahwa pengguna merasa aman, percaya, dan mendapatkan perhatian yang baik dari petugas rest area. Hasil perhitungan *Weight Servqual Score* (WSC) menempatkan *tangibles* dan *reliability* sebagai prioritas perbaikan utama, sedangkan *empathy* menjadi keunggulan kompetitif yang sudah dinilai sangat baik oleh pengguna. Secara umum, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas fisik dan konsistensi pelayanan operasional berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna rest area secara signifikan.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, kepada PT Jasamarga Tol Semarang ABC disarankan untuk memfokuskan upaya perbaikan pada dimensi *tangibles* dan *reliability* sebagai prioritas utama, antara lain dengan meningkatkan kebersihan dan ketersediaan toilet, menata ulang dan menambah kapasitas area parkir, serta memastikan mushola dan fasilitas utama lainnya selalu dalam kondisi terawat dan berfungsi dengan baik. Selain itu, diperlukan penyusunan dan penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih ketat terkait jadwal pembersihan, pengisian ulang tissue dan sabun, serta pengawasan kualitas produk yang dijual di area komersial agar pelayanan menjadi lebih konsisten setiap waktu. Pengelola juga perlu mempertahankan dan memperkuat dimensi *assurance* dan *empathy* melalui pelatihan berkala

bagi petugas mengenai sikap profesional, keramahan, dan kepedulian terhadap pengguna, karena aspek ini telah menjadi salah satu nilai unggul rest area dan dapat dimanfaatkan sebagai daya tarik pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan lokasi penelitian ke beberapa rest area lain di ruas Jalan Tol Semarang ABC atau jaringan Tol Trans Jawa, serta membandingkan hasilnya sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan rest area jalan tol. Penelitian lanjutan juga dapat menggabungkan metode SERVQUAL dengan analisis lain, seperti pemetaan kuadran prioritas perbaikan, untuk memperkaya sudut pandang dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliyaningsih, S., Saepudin, E. A., Putri, R. A., Karmelia, A., & Sandi, M. R. (2025). Kebijakan Pembangunan Infrastruktur Jalan Tol Evaluasi Dampak Pembangunan Jalan Tol Terhadap Peningkatan Konektivitas Antar Daerah, Pertumbuhan Ekonomi Regional, Serta Dampaknya Terhadap Masyarakat Dan Lingkungan Hidup. *Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 1(2), 44–53. <https://doi.org/10.63822/Qczaj286>
- Farizky, M. I., Thalib, S., & Hendratni, T. W. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Kepuasan Pelanggan Di "What's Good Coffee". *Jimp: Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila*, 2(2), 92–103. <https://doi.org/10.35814/Jimp.V2i2.3514>
- Pemudik Diimbau Jaga Kebersihan Di "Rest Area" Jalan Tol - Antara News*. (T.T.). Diambil 12 Maret 2026, Dari <https://ramadhan.antaranews.com/berita/896172/pemudik-diimbau-jaga-kebersihan-di-rest-area-jalan-tol>
- Permen Pupr No. 10/Prt/M/2018 Tahun 2018*. (T.T.). Diambil 13 Maret 2026, Dari <https://peraturan.bpk.go.id/details/104508/permen-pupr-no-10prtm2018-tahun-2018>
- Permen Pupr No. 28 Tahun 2021*. (T.T.). Diambil 11 Maret 2026, Dari <https://peraturan.bpk.go.id/details/217048/permen-pupr-no-28-tahun-2021>
- Salam Ahmad, F. (2022). Dampak Pembangunan Jalan Tol Trans Jawa Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Jawa Tengah: Institut Pertanian Bogor. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Pembangunan*, 11(1), 1–18. <https://doi.org/10.29244/Jekp.11.1.2022.1-18>