

## RINGKASAN

Ruas Jalan Tol Jakarta – Cikampek merupakan akses alternatif berkendara roda 4 atau lebih. Pada dasarnya Kepuasan Pengguna akan terwujud jika harapan pengguna sesuai dengan keinginannya. Berdasarkan fakta tersebut peneliti ingin mengkaji seperti apa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jalan Tol Golongan V Ruas Jakarta - Cikampek. Penelitian ini dilakukan beberapa Tempat Istirahat pada ruas Jalan Tol Jakarta - Cikampek.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori menurut Tjiptono dan Diana mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan. Definisi tersebut mengungkapkan bahwa Kualitas Pelayanan dapat diwujudkan apabila pemberi layanan dapat mempertahankan kinerja yang baik untuk memenuhi harapan bagi pengguna.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan yang meliputi terhadap Kepuasan Pengguna. Metode penelitian ini menggunakan survey dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah Korelasi Kendall Tau-C dan Regresi Ordinal. Hasil analisis secara kuantitatif dalam penelitian ini menunjukkan: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna sebesar dengan nilai koefisien regresi sebesar 19,293 signifikan pada taraf 0,0002 dan berpengaruh sebesar 0,071 atau 7,1%

Kesimpulan hasil penelitian ini adalah bahwa variabel independent mempunyai pengaruh dependent. Dengan demikian hipotesis Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jalan Tol Golongan V Ruas Jakarta – Cikampek diterima.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kepuasan Pengguna, Kualitas Pelayanan Publik

## SUMMARY

Toll Road Jakarta – Cikampek is an alternative access 4 or more wheel drive. Basically user satisfaction will be realized if the expectations of users in accordance with the wishes. Based on these fact, researchers want to examine what impact the quality of service on toll road users of Jakarta – Cikampek. This research was conducted by some Resting Place on Jakarta – Cikampek Toll Road.

In this study, researchers used the theory according to Tjiptono and Diana revealed that the quality of service is the expected level of excellence and control over the level of excellence is to meet customer desires. The definition reveals that service quality can be realized if service providers can maintain good performance to meet user expectations.

The purpose of this study is to determine and analyze the influence of the quality of service that includes the user satisfaction. This research method used survey by using quantitative approach. Data analysis technique used is Kendall Tau-C Correlation and Ordinal Regression. The results of quantitative analysis in this study indicate: There is a positive and significant influence between Quality of Service to User Satisfaction equal to the value of regression coefficient of 19,293 significant at the level of 0,0002 and an effect of 0,071 or 7,1%.

The conclusion of this study is that independent variables have dependent influence. Thus, the hypothesis of service quality has a significant influence on the satisfaction of users of toll road segment is accepted.

Keywords: Public Service, Customer Satisfaction, Quality of Public Services.