

## KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TOL BALIKPAPAN-SAMARINDA PASCA KENAIKAN TARIF

Muhammad Tahrir<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Rekayasa Kayu Politeknik Pertanian Negeri Samarinda

E-mail : mtahrir26@politanisamarinda.ac.id

**Abstrak:** Kota Samarinda dan Kota Balikpapan sebagai pusat penggerak roda perekonomian di Kalimantan Timur memiliki jalan tol sebagai jalur alternatif untuk mobilitas pergerakan orang, barang dan jasa sehingga tidak mengalami berbagai macam kendala. Sesuai Undang-Undang nomor 38 tahun 2004 tentang jalan disebutkan bahwa pengguna jalan tol dikenakan kewajiban membayar tol yang digunakan untuk pengembalian investasi, pemeliharaan dan pengembangan jalan tol. Persepsi masyarakat sebagai pengguna jalan yang menjadikan jalan tol sebagai jalan alternatif adalah dengan biaya yang dikeluarkan akan memberikan nilai berupa penghematan dalam biaya operasional kendaraan, waktu tempuh, kenyamanan, keamanan dan fasilitas penunjang. Adanya kenaikan tarif Tol Balikpapan-Samarinda mulai tanggal 26 April 2023 tentu berdampak pada meningkatnya biaya yang harus dikeluarkan oleh para konsumen pengguna jalan tol, untuk mengetahui dampak kenaikan tarif tol terbaru tersebut terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna jalan tol Balikpapan-Samarinda maka dilakukan penelitian ini. Metode penelitian bersifat Deskriptif Kuantitatif dengan menggunakan analisis Skala Likert dan Kelas Interval untuk mendeskripsikan persepsi pengguna jalan tol, maka didapatkan hasil bahwa pengguna tol kurang puas terhadap kenaikan tarif tol Balikpapan-Samarinda.

Kata kunci: Tarif, Kepuasan pelanggan, Tol Balikpapan-Samarinda

*Abstract: The City of Samarinda and City of Balikpapan, as centers of driving the wheels of the economy in East Kalimantan, have toll roads as alternative routes for the mobility of people, goods and services so that they do not experience various kinds of obstacles. According to Law number 38 of 2004 concerning roads, it is stated that toll road users are subject to the obligation to pay tolls used for return on investment, maintenance and development of toll roads. The perception of the public as road users who make the toll road an alternative way is that the costs incurred will provide value in the form of savings in vehicle operating costs, travel time, comfort, safety and supporting facilities. The increase in the Balikpapan-Samarinda Toll fare starting April 26 2023 will certainly have an impact on increasing costs that must be incurred by consumers who use the toll road. The research method is Quantitative Descriptive by using Likert Scale and Interval Class analysis to describe the perceptions of toll road users, the result is that toll users are dissatisfied with the increase in Balikpapan-Samarinda toll rates.*

*Key Words: Rates, User satisfaction, Balikpapan-Samarinda Toll Road*

### I. PENDAHULUAN

Kalimantan Timur merupakan salah satu provinsi yang menjadi magnet perhatian dalam perkembangan Indonesia dalam beberapa tahun terakhir terutama setelah adanya UU nomor 3 tahun 2022 tentang kebijakan pemindahan Ibukota Negara ke wilayah Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur. Perkembangan yang terjadi di berbagai sektor setelah adanya kebijakan pemindahan Ibukota Negara turut mempengaruhi perkembangan sistem transportasi dan jaringan jalan di Provinsi Kalimantan Timur. Tingginya peran kota Samarinda dan Balikpapan dalam meningkatnya aktivitas ekonomi dan sosial di wilayah Provinsi Kalimantan Timur membutuhkan prasarana jalan dengan kualitas tinggi yang dapat meningkatkan aksesibilitas dan mobilitas masyarakat dimana hal tersebut dijawab melalui penyediaan jalan tol yang menghubungkan ke dua kota [1]. Pembangunan jalan tol di Indonesia pada dasarnya diselenggarakan dalam orientasi kebijakan yang memberikan alternatif jawaban atas munculnya dinamika perkembangan ekonomi antar daerah dan

wilayah, serta dalam rangka penciptaan sistem transportasi yang lancar dan efisien [2]. Sehingga kendala-kendala pergerakan yang biasanya terjadi pada jaringan jalan nasional dan prasarana jalan eksisting dapat teratasi [3].

Jalan Tol Balikpapan–Samarinda adalah sebuah jalan tol di Indonesia dengan panjang 99,02 kilometer yang menghubungkan Kota Balikpapan dengan Kota Samarinda, Kalimantan Timur. Jalan tol ini menjadi jalan tol pertama yang ada di Pulau Kalimantan dan direncanakan akan melintasi wilayah Ibu Kota Baru Republik Indonesia di Kalimantan Timur. Jalan tol Balikpapan-Samarinda mulai beroperasi sejak tahun 2019 [4].

Berdasarkan UU No.38 tahun 2004 tentang jalan, dalam pasal 43 ayat (3) UU No.38 tahun 2004 tentang jalan disebutkan bahwa pengguna jalan tol dikenakan kewajiban membayar tol yang digunakan untuk pengembalian investasi, pemeliharaan dan pengembangan jalan tol. Pasal ini menunjukkan adanya kewajiban konsumen sebagai pengguna jalan tol untuk membayar tarif tol. Sedang mengenai penetapan tarif tol sendiri diatur dalam pasal 48 UU No.38 tahun 2004 tentang jalan. Selain itu sebagai aturan pelaksanaannya, dalam PP No.15 tahun 2005 tentang jalan tol, aturan mengenai tarif tol ini diatur dalam Pasal 66-68. Adanya regulasi yang menetapkan tarif jalan tol akan dinaikkan berkala akan mempengaruhi persepsi masyarakat pengguna jalan tol khususnya pengguna Tol Balikpapan-Samarinda [5]. Sejumlah indikator spesifik yang digunakan pada analisis finansial untuk kelayakan investasi jalan tol adalah besaran yang tidak pasti seperti bunga pinjaman yang sifatnya fluktuatif terhadap waktu, faktor eskalasi, amortasi biaya investasi serta depresiasi perawatan dan penggantian periodik.

Mengutip dari detik.finance.com, Tarif Jalan Tol Balikpapan-Samarinda (Balsam) mengalami kenaikan per 26 April 2023 pada pukul 00.00 Wita. Kenaikan tarif tertuang dalam Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Nomor: 398/KPTS/M/2023 Tentang Penyesuaian Tarif pada Jalan Tol Balikpapan-Samarinda [6].

Tabel I. Perubahan tarif tol Balikpapan-Samarinda

Golongan	Tarif Lama (Rp)	Tarif Baru (Rp)
Golongan I	125.500	146.500
Golongan II	188.000	219.500
Golongan III	188.000	219.500
Golongan IV	251.000	293.000
Golongan V	251.000	293.000

Jika dilihat pada tabel 1 terdapat sejumlah kenaikan pada masing-masing golongan, Golongan I kenaikan sebesar Rp. 21.000, Golongan II dan III ada kenaikan sebesar Rp. 31.500, dan Golongan IV dan V ada kenaikan sebesar Rp. 42.000. besarnya kenaikan tentunya berdampak pada makin besarnya biaya yang harus dikeluarkan konsumen pengguna jalan tol [7].

Kepuasan Pelanggan dapat diartikan sebagai adanya perasaan puas dan senang seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan adalah respon emosional berupa perasaan senang dan lega karena telah tercukupi atau terpenuhi hasrat hatinya setelah melakukan pembelian suatu produk/jasa [8]. Dimensi dari kepuasan pelanggan ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kesesuaian obat yang dibeli dengan harapan,
- 2) Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan harapan, dan
- 3) Kesesuaian fasilitas yang disediakan dengan harapan

Kepuasan merupakan perasaan senang yang muncul dari diri seseorang dikarenakan kebutuhan atau keinginannya dapat terpenuhi. Kepuasan yang didapatkan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi atau penilaian atas fitur produk atau jasa yang mereka gunakan dalam pemenuhan kebutuhan, yang mana kinerjanya sesuai atau bahkan melebihi harapan [9].

Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan pengguna terhadap apa yang dirasakan pengguna ketika menggunakan produk/jasa tersebut. Bila pengguna merasakan pantas atau melebihi ekspektasinya, berarti mereka puas. Sebaliknya jika pengguna merasakan kurang dari ekspektasinya, berarti mereka tidak puas. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

Persepsi masyarakat sebagai pengguna jalan yang menjadikan jalan tol sebagai jalan alternatif adalah dengan biaya yang dikeluarkan akan memberikan nilai berupa penghematan dalam biaya operasional kendaraan dan waktu, kenyamanan, keamanan dan fasilitas penunjang [10]. Adanya kebijakan terbaru terkait naiknya tarif Tol Balikpapan-Samarinda mulai tanggal 26 April 2023 tentu berdampak pada meningkatnya biaya yang harus dikeluarkan oleh para konsumen pengguna jalan tol, untuk mengetahui dampak kenaikan tarif tol terbaru tersebut terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna jalan Tol Balikpapan-Samarinda [11], maka dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat pengguna tol pasca kebijakan kenaikan tarif tol Balikpapan-Samarinda.

Penelitian tentang tarif tol dan kepuasan pelanggan telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, hal ini dianggap memiliki keterkaitan tema dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian yang pertama meneliti tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan. Metode analisis sesuai dengan Kepmen PAN Nomor: 25 Tahun 2004, hasilnya adalah tingkat kepuasan masyarakat secara umum dikategorikan "Baik" dengan Mutu Pelayanan B [12]. Penelitian kedua tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan tarif tol Becakayu (Bekasi-Cawang-Kampung Melayu) di Jakarta-Bekasi menyimpulkan hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap tarif tol Becakayu secara keseluruhan memperoleh nilai interval sebesar 69,63 dengan nilai mutu pelayanan adalah C atau Kurang Puas, terutama pada indikator Biaya/Tarif yang mendapat nilai interval paling rendah yaitu 2,36 (Tidak Puas) [13].

Penelitian ketiga tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan tarif tol Medan Tebing Tinggi menyimpulkan hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap tarif tol Medan-Tebing secara keseluruhan memperoleh nilai interval sebesar 71,00 dengan nilai mutu pelayanan adalah C atau Kurang Puas, terutama pada indikator sistem, mekanisme, dan prosedur yang mendapat nilai interval paling rendah yaitu 2,43 (Tidak Puas). Sehingga biaya yang dikeluarkan dengan indeks kepuasan masyarakat tidak berbanding sejalan melainkan terbalik [14].

## II. METODOLOGI

Metode penelitian deskriptif menurut Sugiyono adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Penelitian kuantitatif menilai sifat

dari suatu kondisi fenomena yang terlihat. Tujuan penelitian kuantitatif dibatasi untuk mendeskripsikan karakteristik sebagaimana adanya [15].

Penelitian deskriptif kuantitatif mendeskripsikan data kuantitatif yang didapatkan berkaitan dengan keadaan subjek dari suatu populasi, terdapat hipotesis deskriptif yang ditentukan dengan cara menetapkan suatu kriteris berdasarkan kajian teoritis oleh peneliti.

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) jenis sumber data yaitu data primer yang merupakan data dari sumber asli atau pertama, sumber data bisa berupa hasil wawancara, hasil kuesioner (angket) maupun observasi atau pengamatan secara langsung. Sumber data yang kedua adalah data sekunder yang diperoleh melalui media perantara, baik itu dokumen, jurnal, literatur maupun media online yang berhubungan dengan penelitian.

Penelitian ini dilakukan selama 14 hari mulai tanggal 29 April 2023 sampai 12 Mei 2023 dengan melibatkan 50 responden pengguna jalan Tol Balikpapan-Samarinda yang dipilih secara acak berdasarkan latar belakang pendidikan, pekerjaan dan golongan kendaraan.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisa skala likert dan penjabarannya menggunakan kelas interval. Skala likert adalah skala penilaian yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap atau perilaku responden terhadap pertanyaan pertanyaan tertentu. Skala likert mengukur persepsi seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial [15].

Tujuan dari pengukuran skala likert adalah untuk mengubah respon kualitatif menjadi data kuantitatif sehingga diketahui seberapa besar respon setuju atau tidak setuju dengan pertanyaan yang diterima. Skala ini merupakan suatu skala psikometrik yang biasa diaplikasikan dalam kuesioner (angket) dan paling sering digunakan untuk riset yang berupa survei, termasuk dalam penelitian survei deskriptif [16]. Skala Likert merupakan teknik yang dapat memungkinkan responden untuk mengekspresikan intensitas perasaan mereka. Hal ini dimungkinkan karena pertanyaan yang dalam skala likert memiliki jawaban yang berjenjang atau dengan kata lain memiliki kemungkinan jawaban yang lebih banyak.

Langkah-langkah dalam skala likert adalah sebagai berikut :

- a) Mengumpulkan sejumlah pertanyaan/ Pernyataan yang relevan dengan masalah yang akan diteliti, kemudian dijadikan indikator
- b) Menyerahkan item-item pertanyaan/ pernyataan yang sebelumnya telah disusun dalam sebuah kuesioner kepada responden (individu/kelompok) untuk memperoleh jawaban
- c) Responden diminta untuk memberikan penilaian menggunakan 5 opsi mulai dari positif (+) ke negatif (-), mulai dari sangat puas sampai sangat tidak puas
- d) Membuat skor masing-masing tingkatan nilai berdasarkan jawaban yang diberikan responden. Total skor masing-masing responden merupakan penjumlahan dari skor masing-masing item yang diajukan.
- e) Respon penilaian yang diterima dianalisis untuk memperoleh hasil item mana yang memiliki skor tertinggi dan terendah dalam skala total guna mempertahankan konsistensi internal dari bobot pertanyaan.

Rumus skala likert adalah sebagai berikut :

$$N = T \cdot P_n \quad (1)$$

Keterangan :

T = total jumlah responden yang memilih

P<sub>n</sub> = pilihan angka skor likert

Kelas interval adalah kelas yang memuat satu kelompok interval beserta frekuensinya. Satu kelas interval dinyatakan dalam satu baris pada tabel distribusi frekuensi. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna tol balikan-pasar samarinda berdasarkan nilai skala likert, dapat dilakukan dengan menghitung skor minimum dan skor maksimum. Dengan tingkatan penilaian yang dibagi menjadi 5 (lima) kelas penilaian yaitu sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas, sangat tidak puas [17].

Rumus yang digunakan untuk membuat kelas interval adalah :

$$K_i = (X_t - X_r) / k \quad (2)$$

Ket :

$K_i$  = Kelas Interval

$X_t$  = Data tertinggi

$X_r$  = Data terendah

$k$  = Jumlah tingkatan

Sehingga diperoleh kelas tingkat penilaian kepuasan pengguna tol terhadap kenaikan tarif tol berikut pada tabel 2

Tabel 2. Kriteria tingkatan nilai

Skala Nilai	Kriteria	Penjelasan
5	Sangat Puas	Pengguna tol merasa bahwa kenaikan tarif tol memang harus dilakukan
4	Puas	Pengguna tol merasa bahwa kenaikan tarif tol memang wajar dilakukan
3	Kurang Puas	Pengguna tol merasa bahwa kenaikan tarif tol harus dipertimbangkan kembali
2	Tidak Puas	Pengguna tol merasa bahwa kenaikan tarif tol tidak harus dilakukan
1	Sangat Tidak Puas	Pengguna tol merasa bahwa kenaikan tarif tol tidak boleh dilakukan

Setelah melakukan pembagian kriteria tingkatan nilai, selanjutnya adalah melakukan perhitungan nilai skor kemudian membaginya menjadi kelas interval, yang mana nantinya nilai skor yang diberikan responden akan di konversikan menjadi tingkat kepuasan pengguna tol. Berikut penjabarannya pada tabel 3.

Tabel 3. Perhitungan kelas interval

Jumlah Responden	=	50
Skor Maksimum	=	50 x 5 x 10 pertanyaan = 2500
Skor Minimum	=	50 x 1 x 10 pertanyaan = 500
Interval	=	(2500 – 500) / 5 = 400
Nilai :		
Sangat Puas, bila skor	:	2101 – 2500
Puas, bila skor	:	1701 – 2100
Kurang Puas, bila skor	:	1301 – 1700
Tidak Puas, bila skor	:	901 – 1300
Sangat Tidak Puas, bila skor	:	500 – 900

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penilaian kuesioner responden kemudian diakumulasikan dari tiap-tiap indikator penilaian, sehingga didapatkan nilai skor total yang jadi representasi persepsi pengguna tol terhadap kebijakan kenaikan tarif tol yang kemudian ditabulasikan seperti pada tabel 4 berikut :

Tabel 4 Tabulasi nilai skor kuesioner berdasarkan penilaian responden

No	Indikator	Total Skor
1	Tarif tol sesuai dengan kualitas pelayanannya	160
2	Penetapan tarif tol telah mempertimbangkan jenis kendaraan yang masuk	132
3	Adanya sosialisasi sebelum kenaikan tarif tol	140
4	Naiknya tarif tol tidak mempengaruhi alokasi biaya untuk melintasi tol	96
5	Petugas tol cukup responsif saat dibutuhkan	201
6	Rambu rambu informasi cukup jelas	215
7	Rambu dan marka jalan jelas saat malam hari	172
8	Beristirahat dan makan di fasilitas rest area tol	167
9	Kualitas fasilitas pendukung sebanding dengan tarif yang ditetapkan	155
10	Kualitas infrastruktur jalan nyaman saat dilintasi	123
Total skor		1561

Berdasarkan tabel 4 didapatkanlah nilai skor keseluruhan penilaian responden berdasarkan skala likert yaitu 1561, nilai skor yang didapatkan tersebut kemudian dimasukkan kedalam tabel 5 perhitungan dengan menggunakan kelas interval untuk mendapatkan kriteria tingkatan nilai sebagai berikut :

Tabel 5 Perhitungan Kelas Interval

Jumlah Responden	=	50
Skor Maksimum	=	$50 \times 5 \times 10$ pertanyaan = 2500
Skor Minimum	=	$50 \times 1 \times 10$ pertanyaan = 500
Interval	=	$(2500 - 500) / 5 = 400$
Nilai Skor Skala Likert :	=	<b>1561</b>
Sangat Puas, bila skor	:	2101 – 2500
Puas, bila skor	:	1701 – 2100
<b>Kurang Puas, bila skor</b>	:	<b>1301– 1700</b>
Tidak Puas, bila skor	:	901 – 1300
Sangat Tidak Puas, bila skor	:	500 – 900

skala likert penilaian responden yang didapatkan sebesar 1561 yang apabila dimasukkan kedalam kriteria tingkatan nilai menggunakan kelas interval berada pada rentan 1301 – 1700, yang artinya kepuasan pengguna tol pasca kebijakan kenaikan tarif tol Balikpapan-samarinda

yang terbaru berada pada kategori kurang puas (Pengguna tol merasa bahwa kenaikan tarif tol harus dipertimbangkan kembali).

## II. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pengguna tol terhadap kenaikan tarif tol, didapatkan nilai skor yang berada pada kategori kurang puas dimana pengguna tol merasa bahwa kenaikan tarif tol harus dipertimbangkan kembali terlebih lagi kondisi perekonomian masyarakat Indonesia yang belum pulih pasca pandemi covid 19. Kebijakan untuk menaikkan tarif tol tentunya telah melalui pertimbangan dan perhitungan yang lebih mendalam dari pihak pengelola tol baik itu PT. Jasamarga Tol Balikpapan-Samarinda maupun Kementerian PUPR, tapi dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberi pertimbangan tambahan bahwa perlu adanya penyesuaian tarif dengan kenaikan yang tidak signifikan sehingga tidak membebani biaya operasional kendaraan pengguna tol Balikpapan-Samarinda.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini terutama masyarakat pengguna jalan tol Balikpapan-Samarinda yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner responden penelitian, terima kasih juga kepada pihak pengelola jurnal SIPILsains yang telah bersedia dan membantu menerbitkan artikel penelitian ini.

## REFERENSI

- [1] R. Agustaniah and A. Wicaksono, "Biaya Perjalanan Kendaraan Ruas Jalan Arteri Primer dan Rencana Tol Penghubung Kota Samarinda-Balikpapan," in *Prosiding Simposium Nasional FSTPT ke-24*, 2021. Accessed: Jul. 31, 2023. [Online]. Available: <https://ojs.fstpt.info/index.php/ProsFSTPT>
- [2] B. Sitorus, T. I. H. Sitorus, and S. Subandi, "Peningkatan Jaringan Transportasi di Provinsi Kalimantan Timur Dalam Mendukung Aksesibilitas Wilayah," *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTranslog)*, vol. 03, no. 1, pp. 29–40, 2016, doi: <http://dx.doi.org/10.54324/j.mtl.v3i1.136>.
- [3] D. Gunawan and C. M. D. Boonastria, "Delivery System pada Rencana Pembangunan Jalan Tol Jangka Panjang," *Himpunan Pengembangan Jalan Indonesia*, vol. 8, no. 1, pp. 71–80, 2022, Accessed: Jul. 31, 2023. [Online]. Available: <https://journal.unpar.ac.id/index.php/HPJI/article/view/5562>
- [4] A. A. , Kadzafi and M. Khamim, "Penyusunan Project Planning Pembangunan Jalan Tol Balikpapan–Samarinda Seksi 2.2," *Jurnal Online Skripsi Manajemen Rekayasa Konstruksi (JOS-MRK)*, vol. 2, no. 3, pp. 195–201, 2021, doi: <https://doi.org/10.33795/josmrk.v2i3.843>.
- [5] I. F. Panjaitan and M. S. Surbakti, "Analisa Tarif Jalan Tol Berdasarkan Pendekatan Willingness To Pay (WTP) dan Ability To Pay (ATP)(Studi Kasus: Rencana Jalan Tol Medan-Binjai)," *Jurnal Teknik Sipil USU*, vol. 2, no. 3, 2013.
- [6] Herdi Alif Al Hikam, "Tarif Tol Balikpapan-Samarinda Naik, Ini Daftarnya!," *www.detik.com*, 2023. <https://finance.detik.com/infrastruktur/d-6690345/tarif-tol-balikpapan-samarinda-naik-ini-daftarnya> (accessed Apr. 26, 2023).
- [7] S. Effendi, "Analisis Tingkat Pelayanan dan Penentuan Tarif Tol Rencana Ruas Jalan Samarinda-Balikpapan," *Kurva S Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Teknik Sipil*, vol. 1, no. 1, pp. 2097–2098, 2018, Accessed: Jul. 31, 2023. [Online]. Available: <http://ejournal.untag-smd.ac.id/index.php/TEK/article/view/4815>
- [8] N. Novianti, E. Endri, and D. Darlius, "Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan," *MIX: JURNAL ILMIAH MANAJEMEN*, vol. 8, no. 1, pp. 90–108, Mar. 2018, doi: 10.22441/mix.2018.v8i1.006.

- [9] S. Rio Sasongko, “Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran),” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, vol. 3, no. 1, pp. 104–114, 2021, doi: <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>.
- [10] R. Hermawan, R. B. Frazila, A. Awang, and J. Jihanny, “Hubungan Antara Variasi Tarif Tol dengan Pendapatan dan Tingkat Pelayanan,” *Jurnal Teknik Sipil ITB*, vol. 20, no. 1, pp. 55–66, 2013, doi: <https://doi.org/10.5614/jts.2013.20.1.7>.
- [11] D. P. Sari, B. Sandrini Salasa, N. Asriatul K, H. Frisca, and D. Yoma, “Kajian Pengaruh Dampak Rencana Kenaikan Tarif Jalan Dan Fasilitas Tol Terhadap Pengguna Jalan Tom Balsam (Balikapapan-Samarinda),” *Jurnal Teknik AMATA*, vol. 3, no. 2, pp. 66–70, 2022.
- [12] D. E. Siregar and K. Kariono, “Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembangunan Jalan Lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan Tahun 2012,” *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, vol. 5, no. 1, pp. 20–35, 2015, doi: [10.31289/jap.v5i1.1068](https://doi.org/10.31289/jap.v5i1.1068).
- [13] H. Riajaya, K. Orlando, and P. L. Samputra, “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kebijakan Tarif Tol Becakayu (Bekasi-Cawang-Kampung Melayu) di Jakarta-Bekasi,” *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, vol. 5, no. 2, pp. 141–162, 2019, doi: <https://doi.org/10.24815/jped.v5i2.13196>.
- [14] M. H. F. Rangkuty and A. A. Tarigan, “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebijakan Tarif Tol Medan Tebing Tinggi,” *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, vol. 2, no. 2, pp. 191–202, 2022, doi: <https://doi.org/10.36987/jumsi.v2i2.2604>.
- [15] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- [16] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, “Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online,” *Jurnal Sains dan Informatika*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, Dec. 2019, doi: [10.34128/jsi.v5i2.185](https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185).
- [17] E. Suwandi, H. Fitri Imansyah, and H. Dasril, “Analisis tingkat kepuasan menggunakan skala likert pada layanan speedy yang bermigrasi ke indihome,” *Jurnal Teknik Elektro Universitas Tanjungpura*, vol. 1, no. 1, 2018, Accessed: Aug. 02, 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jteuntan/issue/view/868>