

PENGARUH ANTRIAN DAN INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK, CABANG SEMARANG

Sugeng Wardoyo

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945(UNTAG) Semarang,

Jl Pawiyatan Luhur Bendan Dhuwur Semarang Telp (024) 8316187, Fax (024) 8316178

Suparmi

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945(UNTAG) Semarang,

Jl Pawiyatan Luhur Bendan Dhuwur Semarang Telp (024) 8316187, Fax (024) 8316178

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antrian dan informasi kepuasan pelanggan pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, populasi branch. The Semarang dalam penelitian ini adalah seluruh jalan tol pengguna jasa PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, cabang Semarang yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Jadi jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah random sampling. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk menguji validitas, uji reliabilitas, regresi berganda, asumsi klasik, pengujian hipotesis, dan koefisien determination. Based hasil penelitian dapat disimpulkan, ada pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kepada kepuasan pelanggan, hal ini terbukti dari persamaan garis regresi $Y = 5,908 + 0,317 X1 + 0,500 X2 + e$, dengan koefisien regresi $b1 = 0,317$ dan hipotesis ini didukung oleh hasil yang menunjukkan bahwa $t(5,260) > t$ tabel $(1,984)$ pada $\alpha = 0,05$, berarti antrian baik maka meningkatkan kepuasan pelanggan. Ada dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di antara informasi, hal ini terbukti dari persamaan garis regresi $Y = 5,908 + 0,317 X1 + 0,500 X2 + e$, dengan koefisien regresi $b2 = 0,500$ dan mendukung hipotesis bahwa hasil menunjukkan bahwa $t(6,392) > t$ tabel $(1,984)$ pada $\alpha = 0,05$, yang berarti bahwa informasi semakin baik meningkatkan kepuasan pelanggan

Kata kunci : Antrian, Informasi, Kepuasan Pelanggan

Abstract

This study aimed to determine the effect of queuing and customer satisfaction information on PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, Semarang branch. The population in this study are all toll road user services PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, Semarang branch whose number is not known for certain. So the number of samples that will be used in this research is 100 respondents. Sampling techniques performed in this study is random sampling. Tools of data analysis used in this study is to test the validity, reliability testing, multiple regression, the classical assumption, hypothesis testing, and the coefficient of determination. Based on the results of this study concluded; There is a positive and significant effect between satisfaction to customer satisfaction, it is evident from the regression line equation $Y = 5.908 + 0.317 X1 + 0.500 X2 + e$, with a regression coefficient $b1 = 0.317$ and the hypothesis is supported by the results showing that $t(5,260) > t$ table (1.984) at $\alpha = 0.05$, mean better queue then increasing customer satisfaction. There is a positive and significant impact on customer satisfaction among information, it is

evident from the regression line equation $Y = 5.908 + 0.317 X1 + 0.500 X2 + e$, with a regression coefficient $b2 = 0,500$ and supported the hypothesis that the results indicate that the $t(6.392) > t$ table (1.984) at $\alpha = 0.05$, meaning that the more information the better increase customer satisfaction

Keywords : Queue, Information, Customer Satisfaction

Pendahuluan

Meningkatnya permintaan akan pelayanan lalu lintas kendaraan menyertai pengembangan wilayah kota metropolitan. Pengaruh ini telah diantisipasi dengan berbagai usaha memperkuat jaringan jalan di wilayah ini. Salah satu antisipasi yang dilakukan pemerintah yaitu dengan pembangunan jalan tol bebas hambatan. Dalam hal ini PT. Jasa Marga (Persero) Tbk harus memberikan keandalan yang lebih tinggi dan menjamin bahwa operasi kendaraan di jalan tol lebih baik dari jalan alternatif.

Kelancaran lalu lintas di jalan tol dipengaruhi oleh antrian yaitu orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani (Heizer dan Render, 2005). Waktu menunggu yang terlalu lama sering menimbulkan ketidaknyamanan dari pelanggan. Pelanggan yang sudah tidak nyaman akan menimbulkan masalah yang serius bagi pengelola jalan tol yaitu adanya keluhan ketidakpuasan yang disampaikan langsung pada saat melakukan transaksi di gardu tol maupun melalui telepon ke kantor gerbang tol atau ke pelayanan informasi dan komunikasi. Hal-hal yang sering memicu timbulnya antrian misalnya ukuran dan muatan kendaraan, tonase. Selain itu pengguna jalan tol dengan tidak membayar uang tol dengan uang pas dan kadang uang tersebut tidak dipersiapkan terlebih dahulu. Bahkan sering kali mencari-cari pecahan tersebut pada saat hendak membayar tol. Sementara itu mereka menuntut pula untuk dilayani dengan baik dan cepat sesuai dengan standar waktu transaksi yang telah dijanjikan yaitu 8 detik. Target yang menjadi sarana pelayanan jasa jalan tol terhadap pemakai jalan tol adalah kelancaran, keamanan dan pergerakan. Untuk mencapai sarana tersebut, ditetapkan sebagai tolak ukur, operasionalnya adalah pelayanan di gardu, waktu tempuh jalan tol dan tingkat kelancaran.

Informasi merupakan data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata yang dapat dirasakan dalam keputusan - keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang (George R. Terry, 2008). Informasi jalan tol berisi kondisi kendaraan yang diperbolehkan melewati jalan tol, Batas kecepatan kendaraan, penggunaan lajur dengan benar, perhatikan rambu-rambu lalu lintas, dan lokasi tempat istirahat. Namun demikian masih ditemui permasalahan informasi yaitu kurangnya rambu petunjuk, tidak jelasnya papan informasi atau statistik kecelakaan lalu lintas sehingga pelanggan kurang mendapatkan informasi yang jelas sehingga perjalanannya kurang dapat berjalan dengan lancar. Dengan semakin baiknya informasi yang diberikan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berkaitan dengan obyek penelitian, PT. Jasa Marga (Persero) yang merupakan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) adalah perusahaan yang menyelenggarakan jasa jalan tol di Indonesia untuk kepentingan publik yang bertugas mengelola jaringan jalan tol di Indonesia dan memelihara seluruh ruas jalan tol agar selalu berfungsi secara maksimal. Salah satu ruas jalan tol yang diselenggarakan adalah ruas Jalan Tol Semarang yang berkedudukan di Plaza Tol Manyaran Semarang, dioperasikan sejak tanggal 7 Juli 1983 sampai dengan saat ini telah mengoperasikan sepanjang 24,60 Km Jalan Tol yang terbagi dalam 3 (tiga) Seksi, Seksi A 8 KM, Seksi B 6 Km dan Seksi C 10,60 KM masing-masing dua lajur dua arah.

Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat perkotaan untuk beraktivitas, maka pengelola Jalan Tol Semarang, yaitu PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Semarang memberikan

perhatian dengan upaya peningkatan kepuasan pelanggan yang sudah sejak lama dicanangkan. Namun demikian masih ditemuinya pelanggan yang tidak puas atau masih banyak terjadi keluhan atau komplain

Berdasarkan gambaran tersebut di atas dan kaitannya dalam mewujudkan kepuasan pelanggan konsumen, maka PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Semarang perlu meningkatkan kinerjanya dalam kondisi persaingan yang kompetitif untuk menciptakan kepuasan pelanggan demi tercapainya tujuan perusahaan.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh antrian terhadap kepuasan pelanggan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, Cabang Semarang ?
2. Bagaimana pengaruh informasi terhadap kepuasan pelanggan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, Cabang Semarang ?

Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh antrian terhadap kepuasan pelanggan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, Cabang Semarang
2. Untuk mengetahui pengaruh informasi terhadap kepuasan pelanggan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, Cabang Semarang

Metode Penelitian

Sumber data dengan menggunakan data primer yaitu data yang di kumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari responden, diperoleh dari pihak yang berkepentingan serta dari responden melalui kuesioner. Data dapat di peroleh dengan cara:

- a. Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang di gunakan dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan responden, sesuai dengan objek yang di teliti. Cara ini di gunakan untuk melengkapi data yang di peroleh dengan kuisisioner.
- b. Kuisisioner di peroleh melalui pembagian daftar pertanyaan untuk kemudian dijawab secara tertulis oleh responden yaitu pelanggan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, Cabang Semarang untuk memperoleh data yang berhubungan dengan kegiatan penelitian tentang antrian, informasi dan kepuasan pelanggan.

Populasi Dan Sample

Menurut Singarimbun (2005) populasi adalah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya digunakan. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh pengguna jasa jalan Tol PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, Cabang Semarang yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Menurut Marzuki (2007) sampel adalah bagian dari populasi yang diambil atau di selidiki. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah *random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono. 2008 : 93).

$$n = P(1-P) (Z/E)^2$$

Keterangan :

N = Jumlah sampel

P = Populasi dengan probabilitas 0,5

Z = Tingkat kepercayaan 95%, Z=1,96

E = Standar error

Maka, n (jumlah sampel) = $0,5 (1-0,5) (1,96.0,1)^2$

= 0,25(384,16)

= 96,4 (dibulatkan menjadi 100 sampel)

Jadi jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah random sampling yaitu pengambilan sample secara acak terhadap individu-individu yang dijumpai yaitu dengan cara memberikan kuesioner ke para responden secara langsung di tempat istirahat jalan tol PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, Cabang Semarang

Metode Analisis

Untuk menganalisis data-data yang ada sehingga memberikan kesimpulan yang dibutuhkan, maka ada beberapa alat analisis yang digunakan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Analisis Deskriptif

Adalah analisis yang bertujuan untuk menyajikan data atau hasil pengamatan secara singkat dan jelas, yang meliputi penyajian data dalam bentuk tabel, grafik/diagram, dan ukuran asosiasi.

2. Analisis Inferensial

Adalah analisis yang bertujuan untuk melakukan generalisasi yang meliputi estimasi (perkiraan) dan penyajian hipotesis berdasarkan suatu data atau sampel.

Alat analisis yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Analisis regresi berganda

Analisis regresi berganda ini digunakan untuk meneliti arah dan besar pengaruh Antrian (X_1) dan Informasi (X_2), secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan (Y). Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y : Kepuasan pelanggan

X_1 : Variabel bebas Antrian

X_2 : Variabel bebas Informasi

b_1, b_2 : koefisien regresi

a : konstanta

e : standar error

Hasil penelitian.

Analisa Diskripsi data masing-masing indikator:

Variabel Antrian:

Indikator tentang kecepatan pelayanan pada saat membayar ini digunakan untuk mengetahui seberapa banyak pelanggan Jalan Tol Semarang yang telah mendapatkan pelayanan yang cepat dan melebihi standar yang telah ditetapkan. Pada indikator kecepatan pelayanan diketahui sebagian besar

responden 66% sangat setuju saat membayar tol, petugas melayani dengan cepat oleh petugas (kurang dari 8 detik setiap kendaraan) dan sebagian kecil responden menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 2%. Indikator tentang akurasi pengembalian uang di gardu tol ini digunakan untuk mengetahui seberapa banyak pelanggan Jalan Tol Semarang yang menyatakan telah menerima pengembalian uang dengan tepat. Pada indikator ini dapat diketahui sebagian besar responden 54% sangat setuju akurasi pengembalian uang di gardu tol Semarang berjalan dengan baik dan sebagian kecil responden menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 5%. Indikator tentang disiplin antrian di gunakan untuk mengetahui seberapa banyak pelanggan Jalan Tol Semarang yang telah mematuhi peraturan pada saat melakukan transaksi. Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui sebagian besar responden 58% sangat setuju pelanggan selalu disiplin antri ketika masuk gerbang jalan tol dan sebagian kecil responden menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 4%. Mengindikasikan Berdasarkan masing – masing indikator dari variabel antian dapat diidentifikasi bahwa Jalan Tol Semarang profesional dalam melayani pelanggan yaitu dengan memberikan antrian yang cepat.

Variabel Informasi

Indikator tentang informasi lengkap ini digunakan untuk mengetahui seberapa banyak pelanggan Jalan Tol Semarang yang telah mendapatkan informasi yang lengkap. Pada indikator ini dapat diketahui sebagian besar responden 63% sangat setuju PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Semarang memberikan Informasi arus lalu lintas jalan tol Semarang lengkap dan jelas dan sebagian kecil responden menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 5%.

Indikator tentang tepat waktu memberikan informasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa banyak pelanggan Jalan Tol Semarang yang merasakan telah mendapatkan informasi tepat waktu. Indikator ini dapat diketahui sebagian besar responden 49% sangat setuju PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Semarang tepat waktu memberikan informasi keberadaan jalan tol Semarang dan sebagian kecil responden menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 1%.

Indikator tentang manfaat informasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa banyak pelanggan Jalan Tol Semarang yang telah merasakan manfaat informasi yang telah diberikan. Pada indikator ini dapat diketahui sebagian besar responden 60% sangat setuju Informasi yang di berikan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Semarang mempunyai manfaat bagi pengguna jalan tol Semarang dan sebagian kecil responden menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 3%. Berdasarkan masing – masing indikator dari variabel informasi mengindikasikan bahwa Jalan Tol Semarang profesional dalam melayani pelanggan yaitu dengan memberikan informasi yang cepat.

Variabel Kepuasan Pelanggan.

Indikator tentang menggunakan kembali jasa jalan tol ini digunakan untuk mengetahui seberapa banyak pelanggan Jalan Tol Semarang yang setia sehingga menggunakan jasa layanan jalan tol lagi. Pada indikator ini dapat diketahui sebagian besar responden 62% sangat setuju Pelanggan akan selalu menggunakan kembali jasa jalan tol Semarang dan sebagian kecil responden menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 1%.

Indikator tentang merekomendasikan kepada orang lain ini digunakan untuk mengetahui seberapa banyak pelanggan Jalan Tol Semarang yang setia sehingga mau merekomendasikan kepada orang lain agar menggunakan jasa layanan jalan tol. Pada indikator ini dapat diketahui sebagian besar responden 67% sangat setuju Pelanggan akan merekomendasikan kepada konsumen lain untuk menggunakan jasa pelayanan jalan tol Semarang dan sebagian kecil responden menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 1%.

Indikator tentang puas terhadap pelayanan ini digunakan untuk mengetahui seberapa banyak pelanggan Jalan Tol Semarang yang merasa puas atas pelayanan. Pada indikator ini dapat diketahui sebagian besar responden 51% sangat setuju Pelanggan puas terhadap pelayanan yang diberikan pengelola jalan tol Semarang dan sebagian kecil responden menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 1%.

Indikator tentang tidak akan terpengaruh tawaran dari pesaing ini digunakan untuk mengetahui seberapa banyak pelanggan Jalan Tol Semarang yang setia sehingga tidak akan terpengaruh tawaran dari pesaing. Pada indikator ini dapat diketahui sebagian besar responden 62% sangat setuju Pelanggan tidak akan terpengaruh tawaran dari pesaing selain jasa jalan tol Semarang dan sebagian kecil responden menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 1%. Berdasarkan masing – masing indikator dari variabel kepuasan pelanggan mengindikasikan bahwa Jalan Tol Semarang profesional dalam melayani pelanggan yaitu dengan memberikan kepuasan pada pelanggan pengguna jalan tol.

Analisis dan Pembahasan

Analisis Regresi Berganda

Untuk mencari pengaruh atribut antrian (X_1), dan informasi (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) menggunakan analisis statistik yaitu model analisis regresi berganda. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan komputer dengan program SPSS

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka persamaan garis regresi berganda adalah Sebagai berikut:

$$Y = 5,908 + 0,317X_1 + 0,500X_2 + e$$

Hasil persamaan regresi berganda tersebut diatas memberikan pengertian bahwa antrian (X_1), dan informasi (X_2), berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y)

1. Nilai koefisien regresi antrian (b_1) sebesar 0,317 dan bertanda positif (+) hal ini menunjukkan bahwa apabila antrian semakin baik maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat
2. Nilai koefisien regresi informasi (b_2) sebesar 0,500 dan bertanda positif (+) hal ini menunjukkan bahwa apabila informasi semakin baik maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat

Pengujian Hipotesis

Uji F.

Hasil penelitian menunjukkan F-hitung lebih besar dari F-tabel yaitu sebesar $91,487 > 3,090$ atau sign t-hitung $(0,000) < = 0,05$. Maka dapat disimpulkan pengaruh tersebut baik.

Uji t.

1. Pengujian H1 ; Terdapat pengaruh antara antrian terhadap kepuasan pelanggan Jalan Tol Semarang. Hasil penelitian menunjukkan t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu sebesar $5,260 > 1,984$ atau sign t-hitung $(0,000) < = 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan ada pengaruh signifikan antara antrian terhadap Kepuasan pelanggan pada taraf uji signifikansi 0,05.
2. Pengujian H2 ; Terdapat pengaruh antara informasi terhadap kepuasan pelanggan Jalan Tol Semarang
Hasil perhitungan menunjukkan t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu sebesar $6,392 > 1,984$ atau sign t-hitung $(0,000) < = 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan ada pengaruh signifikan antara informasi terhadap Kepuasan pelanggan pada taraf uji signifikansi

Koefisien Determinasi.

Nilai Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 0,646 atau 64,6% berarti variasi perubahan kepuasan pelanggan dipengaruhi variabel antrian (X_1) dan informasi (X_2) sebesar 64,6% dan sisanya 35,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yaitu : Permukaan jalan yang berlubang, penumpang naik turun di jalan tol, penerangan, dll.

Pengaruh Antrian terhadap Kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil analisis ada pengaruh signifikan antara antrian terhadap kepuasan pelanggan hal ini dibuktikan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sign\ t\ hitung < = 0,05$ dan sejalan dengan penelitian Muhammad Rizky (2010). Hal ini berarti fungsi jalan tol harus memberikan pelayanan berupa kelancaran arus kendaraan tanpa adanya hambatan yang berarti. Pada saat pemrosesan di gerbang tol pengguna jalan tol diwajibkan mengambil tiket tanda masuk pada gerbang masuk dan membayar tol pada gerbang keluar. Dengan demikian lamanya pemrosesan di gerbang tol sangat mempengaruhi kelancaran arus kendaraan. Apabila gerbang tol yang dioperasikan tidak seimbang dengan jumlah arus kendaraan, maka kelancaran lalu lintas dapat terganggu. Jika terlalu sedikit dapat menimbulkan antrian yang panjang, tetapi jika terlalu banyak hanya menimbulkan biaya pengoperasian yang tinggi

Pengaruh Informasi terhadap Kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil analisis ada pengaruh signifikan antara informasi terhadap kepuasan pelanggan hal ini dibuktikan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sign\ t\ hitung < = 0,05$ dan sejalan dengan penelitian Renny Sari Dewi, A. Holil Noor Ali, dan Hanim Maria Astuti (2012). Hal ini berarti informasi yang baik meliputi adanya rambu petunjuk, perintah, dan larangan memiliki fungsi untuk membantu para pengendara didalam perjalanannya. Sehingga rambu-rambu yang dipasang di lingkungan jalan tol seyogyanya dapat membantu perjalanan dan meningkatkan keselamatan juga kenyamanan. Sehingga semakin baik informasi yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan para pengguna jalan tol tersebut.

Penutup .

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut 1) Terdapat pengaruh signifikan antara antrian terhadap kepuasan pelanggan, hal ini terbukti dari nilai koefisien regresi $b_1 = 0,317$ dan didukung dengan hasil hipotesis yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} (5,260) > t_{tabel} (1,984)$ pada $\alpha = 0,05$, artinya semakin baik antrian maka semakin meningkat kepuasan pelanggan, 2) Terdapat pengaruh signifikan antara informasi terhadap kepuasan pelanggan, hal ini terbukti dari nilai koefisien regresi $b_2 = 0,500$ dan didukung dengan hasil hipotesis yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} (6,392) > t_{tabel} (1,984)$ pada $\alpha = 0,05$, artinya semakin baik informasi maka semakin meningkat kepuasan pelanggan

Saran

1. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan variabel antrian mempunyai nilai paling rendah, sebaiknya PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, Cabang Semarang membuka pos pelayanan (server) dalam jam-jam sibuk (07.00-09.00) dan (15.00-17.00). Untuk pelaksanaannya maka perlu mempunyai petugas cadangan yang dapat menggantikan petugas yang bertugas bilamana beristirahat pada jam sibuk tersebut. Selain itu setiap pemakai jalan tol untuk membayar dengan uang pas, sehingga dapat mengurangi waktu pelayanan.

2. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan variabel informasi mempunyai nilai tinggi, sebaiknya PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, Cabang Semarang perlu melakukan mengoptimalkan layanan hotline jalan tol Kota Semarang. Tetapi dengan sudah disediakan layanan hotline ini sudah dapat membuat responden puas akan adanya layanan tersebut, walaupun banyak yang belum pernah menggunakan layanan tersebut. Sehingga perlu adanya pemberitahuan akan adanya layanan hotline beserta keuntungan yang bisa didapat dengan menggunakan layanan tersebut, sehingga dengan disediakan layanan ini tidak menjadi sia-sia karena tidak ada yang menggunakannya

Daftar Pustaka

- J. Supranto, 2007, *Riset Operasi : Untuk Pengambilan Keputusan*, Universitas Indonesia Press. Jakarta
- Jogiyanto, HM. 2005, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, ANDI Offset, Yogyakarta
- Kakiay, J. Thomas, 2005, *Dasar Teori Antrian untuk Kehidupan Nyata*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2005, *Dasar dan Prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Prenhallindo, Jakarta.
- , 2005. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Prenhallindo, Jakarta.
- Levin, Richard I, dkk. 2002. *Quantitative Approaches to Management (Seventh Edition)*. McGraw – Hill, Inc. New Jersey
- Martin, B.V. and Wohl, M. 2006, *Traffic System Analisis for Engineers and Planner*, McGraw-Hill Book Company
- Mulyono, S. 2001. *Operations Research*. FEUI. Jakarta
- Marzuki, 2007, *Metodolgi Riset*, Penerbit BPFE, Yogyakarta
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi. 2005. *Metode Penelitian Survai*. Pustaka LP3ES, Jakarta
- Maylina, Wenny, 2003. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesetiaan Terhadap Merek Pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya*, Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akutansi. Ventura, Vol.6 No.1, pp. 102
- Pangestu Subagyo, 2005. *Dasar-dasar Operation Research.*, BPFE, Yogyakarta
- Rai, A., Lang, S.S. and Welker, R.B. 2002. *Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis*, *Information System Research*, Vol.13 (1): 29-34

Rambat Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, PT Salemba Emban Patrio : Jakarta

Schroeder, Roger G. 2007. *Operations Management*. McGrawHill, Inc. New Jersey

Siagian, P, 2007. *Penelitian Operasional: Teori dan Praktek*. UI Press. Jakarta

Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelititan Survei*. LP3S, Jakarta

Sugiyono, (2008), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Taha, H. 2007. *Riset Operasi*. (Terjemahan Daniel Wirajaya). Bina Rupa Aksara, Jakarta.

Terry, George R., 2008, *Principles of Management*, Richard O Irwin, Inc. Home Wood Illinois.

Zulkifli Amsyah,., *Manajemen Sistem Informasi*. PT Gramedia. Pustaka Utama, Jakarta