

ATRIBUT PELAYANAN JALAN TOL DALAM PENINGKATAN KUALITAS BERKENDARA DI JALAN TOL MAKASSAR

Herry T. Zuna
Departemen Teknik Sipil,
Universitas Indonesia
Kampus UI Depok 16424,
Depok
hatezet@gmail.com

Sigit P. Hadiwardoyo
Departemen Teknik Sipil,
Universitas Indonesia
Kampus UI Depok 16424,
Depok
sigitpha@yahoo.com

Hedi Rahadian
Direktorat Jenderal Bina Marga,
Kementerian Pekerjaan Umum
Jalan Pattimura No 20,
Kebayoran Baru, Jakarta,
rahadian.hedy@gmail.com

Abstract

The construction of toll roads as an alternative road has been done to overcome the travel barriers. Similarly, the toll roads in the city of Makassar, which is the center of activities in Eastern Indonesia, support the movement of services and economic activities in the region. The evaluation of the toll road performance is needed to improve the quality of service, which can be done by performing an evaluation related to the user satisfaction. This study was conducted to obtain the desired service perceptions of toll road services using 175 respondents representing toll road users. Servqual and performance interest analysis matrix methods were performed for determining the attribute priority levels. The study showed that there is nine attributes which should be reflected as efforts to improve the quality in order to provide comfort for toll road users, namely: (1) traffic flow, (2) safety, (3) smoothness of road surface, (4) security from crime, (5) amount and toll gate facilities, (6) traffic signs, (7) road lighting, (8) accidents handling, and (9) road preservation. It is suggested that these attributes should be on priority by operator in delivering toll road service in order to enhance riding comfort.

Keywords: toll road, toll road performance, service quality, toll road service

Abstrak

Pembangunan jalan tol sebagai jalan alternatif sudah banyak dilakukan untuk mengatasi adanya hambatan perjalanan. Demikian halnya dengan keberadaan jalan tol di Kota Makassar, sebagai pusat kegiatan di Indonesia Timur, untuk mendukung layanan pergerakan serta kegiatan ekonomi. Evaluasi terhadap kinerja jalan tol perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi yang berorientasi pada tingkat kepuasan pengguna. Studi ini dilakukan untuk mendapatkan persepsi terhadap pelayanan yang dikehendaki dari layanan jalan tol dengan responden sekitar 175 orang yang dianggap mewakili pengguna jalan tol. Dalam menentukan tingkat prioritas atribut dilakukan analisis dengan menggunakan metode Servqual dan matriks analisis kepentingan performa. Hasil studi menunjukkan adanya 9 atribut yang mutlak harus tercermin sebagai usaha peningkatan kualitas agar memberikan kenyamanan pengguna jalan tol, yaitu: (1) kelancaran lalulintas, (2) keselamatan berkendara, (3) kerataan permukaan jalan, (4) keamanan dari tindak kriminal, (5) jumlah dan fasilitas gardu tol, (6) rambu lalulintas, (7) penerangan jalan, (8) penanganan kecelakaan, dan (9) ketanggapan perbaikan jalan yang rusak. Untuk meningkatkan kualitas dan kenyamanan pengguna jalan tol kesembilan atribut tersebut perlu dijadikan prioritas oleh operator dalam penyediaan pelayanan jalan tol.

Kata-kata kunci: jalan tol, kinerja jalan tol, kualitas pelayanan, pelayanan jalan tol

PENDAHULUAN

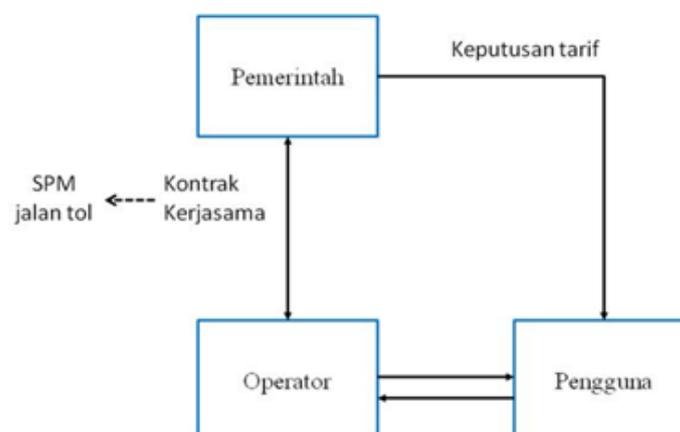
Kebutuhan akan mobilitas masyarakat di sebuah kota akan meningkat sejalan dengan berkembangnya negara. Salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan tersebut

adalah dengan pembangunan jalan, termasuk di antaranya adalah jalan tol. Pembangunan jalan tol juga dimaksudkan untuk mewujudkan pemerataan pembangunan dan meningkatkan efisiensi pelayanan jasa distribusi guna menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi, terutama di wilayah yang tingkat perkembangannya sudah tinggi.

Kota Makassar merupakan kota terbesar di Indonesia Timur, yang berpenduduk sebanyak 1,3 juta jiwa dengan pertumbuhan 1,7 % tiap tahunnya (BPS Kota Makassar, 2013). Kota ini berperan sebagai pusat kegiatan ekonomi, khususnya di Pulau Sulawesi. Kegiatan ekonomi yang terjadi di Kota Makassar menimbulkan pergerakan yang semakin tinggi. Jalan Tol Makassar merupakan salah satu alternatif bagi masyarakat Makassar dan sekitarnya untuk bepergian serta berfungsi mengurangi kepadatan lalu lintas.

Jalan tol adalah jalan umum dan merupakan bagian jaringan jalan bebas hambatan sebagai jalan nasional yang kepada pengguna dikenakan tarif tol. Jalan tol merupakan bagian jalan bebas hambatan, yang pada dasarnya merupakan jalan alternatif, dan disyaratkan harus tersedia jalan umum non tol untuk memberikan pilihan kepada pengguna. Dilihat dari fungsinya, jalan tol memberikan alternatif bagi pelaku perjalanan untuk menghemat waktu tempuh serta menikmati tingkat pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan menggunakan jalan non tol. Keuntungan ini dikompensasikan dengan keharusan mengeluarkan biaya tol bila menggunakan jalan tol.

Penyediaan infrastruktur jalan tol merupakan kewajiban pemerintah pusat. Hanya saja implementasinya dapat mengikut sertakan keterlibatan swasta melalui Kerjasama Pemerintah dengan Swasta (KPS), dengan pemerintah sebagai pihak yang berkewajiban menyediakan prasarana publik, termasuk jalan tol, menggandeng pihak swasta sebagai partner atau mitra dalam penyediaan infrastruktur jalan tol. Konsep KPS yang saat ini digunakan di Indonesia adalah konsep Build, Operate, Transfer (BOT), baik dengan atau tanpa dukungan pemerintah (lihat Gambar 1). BOT merupakan kerjasama dengan pihak swasta diberi wewenang untuk melakukan desain, pembiayaan, membangun, dan mengoperasikan jalan tol sesuai dengan kontrak kerjasama dengan pemerintah. Pekerjaan ini dilakukan dengan kesepakatan bahwa setelah waktu yang telah disepakati kepemilikan aset jalan tol tersebut akan diserahkan kepada pemerintah (Levy, 1996).



Gambar 1 Skema Penyediaan Jalan Tol di Indonesia

Terdapat 3 pihak yang terlibat dalam skema penyediaan jalan tol, yaitu: 1) pemerintah sebagai regulator, 2) pihak swasta sebagai operator jalan tol, dan 3) pelaku perjalanan sebagai pengguna jalan tol. Pemerintah, sebagai regulator, menetapkan dua kebijakan mengenai penyediaan jalan tol untuk melindungi pengguna jalan tol, yaitu standar pelayanan minimum jalan tol yang harus dipenuhi oleh operator dan keputusan tarif tol yang akan diberlakukan kepada pengguna jalan tol. Namun dalam skema penyediaan tersebut interaksi lebih banyak terjadi pada operator dan pengguna, yaitu operator menyediakan jasa pelayanan jalan tol kepada pengguna dan, sebagai gantinya, pengguna membayarkan tarif tol kepada operator.

Salah satu permasalahan yang terjadi pada implementasi skema ini adalah kurang maksimalnya peran pemerintah dalam pengendalian kualitas pelayanan jalan tol yang diberikan kepada pengguna. Pada prakteknya penyediaan jalan tol bersifat monopoli dan bukan pasar kompetitif, sehingga faktor kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pelaku perjalanan memilih untuk menggunakan jasa jalan tol. Hal ini menyebabkan adanya ketidakpuasan pengguna jalan tol terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh operator.

Standar Pelayanan Minimum (SPM) jalan tol telah diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum, sebagai usaha pemerintah untuk melindungi pengguna jalan tol. Namun SPM jalan tol saat ini belum sepenuhnya berafiliasi pada keinginan pengguna, yang tentu saja memiliki ekspektasi tersendiri terhadap pelayanan jalan tol yang akan diterimanya.

Permasalahan yang sering terjadi pada penyediaan layanan jalan tol adalah layanan yang diterima pengguna tidak sesuai dengan layanan yang diharapkannya. Kondisi semacam ini sering terjadi, tidak hanya di Indonesia tetapi juga di negara-negara lain pada periode 1990-an (Zeithaml et al., 1990). Hal ini terjadi karena operator tidak menyediakan kualitas layanan jalan tol sesuai dengan harapan pengguna atau pemerintah, sebagai regulator, tidak mampu merepresentasikan ekspektasi dan harapan pengguna dalam standar pelayanan yang ditetapkan kepada operator.

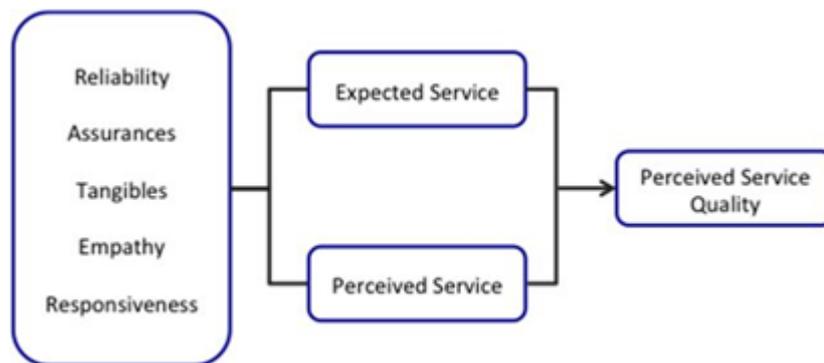
Studi ini membahas kualitas pelayanan (*service quality*) jalan tol berdasarkan persepsi penggunanya. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam mencapai kepuasan pengguna. Saat ini, pembahasan mengenai kualitas pelayanan sering dilakukan di sektor-sektor lain, seperti transportasi publik, layanan komunikasi, dan layanan pendidikan. Sedangkan yang selalu menjadi perhatian utama pihak operator maupun regulator, terkait dengan pelayanan jalan tol, hanya terfokus pada faktor waktu tempuh (Jou et al., 2012). Oleh karena itu, diperlukan usaha-usaha sistematis untuk melindungi kebutuhan dan hak pengguna jalan tol dan hal tersebut merupakan alasan dilakukannya studi ini.

Pengguna jasa, baik secara langsung maupun secara tidak langsung, biasanya telah memiliki persepsi mengenai apa yang ditawarkan oleh sebuah produk atau jasa. Persepsi awal pengguna akan menciptakan sudut pandang masing-masing, baik positif maupun negatif. Jika dikaitkan dengan kualitas pelayanan, pemenuhan atas persepsi awal tersebut sangatlah penting dan berpengaruh terhadap nilai kualitas pelayanan jasa. Menurut

Tjiptono (2005) kualitas pelayanan menentukan kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan kumpulan beberapa persepsi publik akan suatu jasa. Ada yang mengartikan bahwa kualitas pelayanan sebagai bentuk keseluruhan evaluasi dalam jangka panjang (Cronin dan Taylor, 1994). Hal tersebut dapat diukur dari persepsi dan ekspektasi pengguna terhadap bentuk pelayanan sehingga kualitas pelayanan tersebut dapat teridentifikasi dengan mempertimbangkan kepentingan dan kepuasan pengguna layanan (Eboli dan Mazulla, 2008). Kepuasan pelanggan merupakan respons terhadap permintaan, sebagai pertimbangan akan suatu produk dan jasa, dalam memberikan perasaan bahagia dan menikmati. Kotler (1995) menjelaskan kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang saat membandingkan kualitas barang atau jasa yang diterima dengan ekspektasinya.

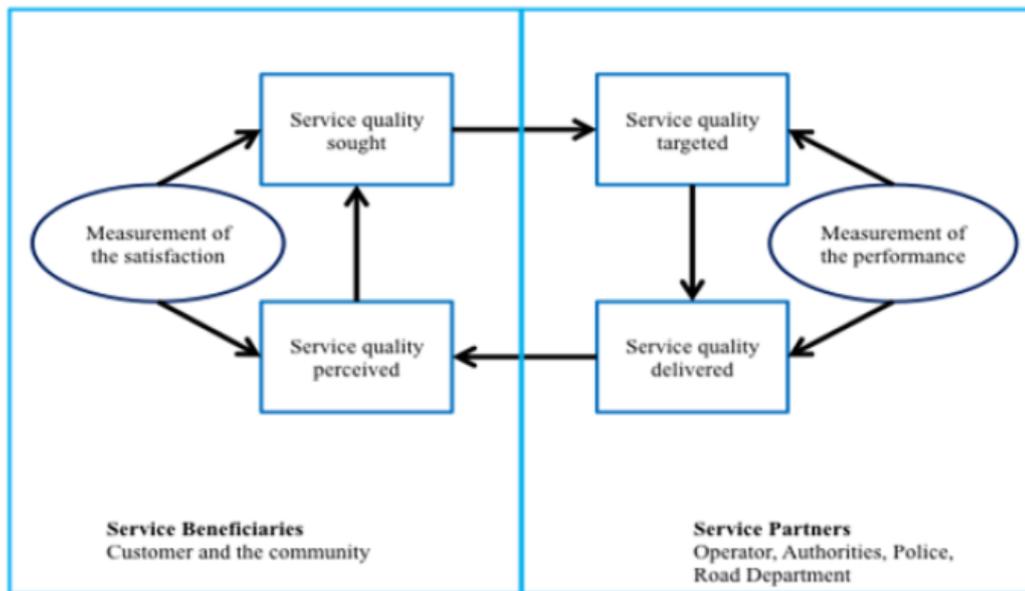
Konsep kualitas pelayanan dikemukakan oleh Gronroos (1984), dengan kualitas pelayanan tersebut dijelaskan melalui tiga elemen, yaitu kualitas teknis (*outcome*), kualitas fungsi atau proses, dan citra (*image*). Model ini kemudian dikembangkan oleh beberapa peneliti yang kemudian mengusulkan model-model kualitas pelayanan lainnya, seperti model Servqual (Parasuraman et al., 1988), model Nordic (Rust dan Oliver, 1994), dan model Hirarki (Dabholkar et al., 1996; Brady dan Cronin, 2001). Meskipun banyak model kualitas pelayanan telah diusulkan, model SERVQUAL yang diusulkan oleh Parasuraman merupakan model yang paling sering digunakan dalam penelitian (Ghotbabadi et al., 2012). Model SERVQUAL menjabarkan kualitas pelayanan dalam 5 dimensi yang juga dikenal dengan sebutan RATER, seperti dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 Model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988)

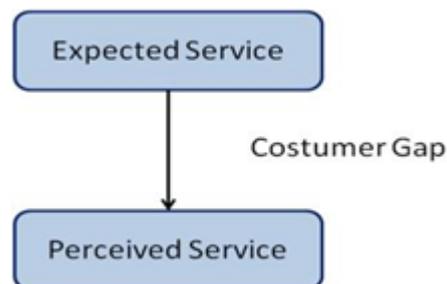
Zeithaml et al. (1990) telah menambahkan pengukuran paradigma diskonfirmasi untuk menyempurnakan model SERVQUAL. Paradigma diskonfirmasi tersebut menjelaskan kesenjangan pelayanan, dengan diskonfirmasi positif terjadi ketika kualitas layanan yang diterima kurang dari yang diharapkan sehingga terjadi ketidakpuasan pelanggan. Sebaliknya diskonfirmasi negatif terjadi ketika kualitas layanan yang diterima sesuai atau melebihi yang diharapkan sehingga muncul kepuasan pada pelanggan (Jain dan

Gupta, 2004). Pendekatan diskonfirmasi atau kesenjangan layanan didasarkan pada sudut pandang *service quality loop*, ketika terjadi lingkaran proses penyediaan jasa antara pelanggan dan penyedia jasa. Konsep *service quality loop* dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3 *Service Quality Loop* (European Committee for Standardisation, 2002)

Teori diskonfirmasi atau kesenjangan pelayanan terjadi karena adanya perbedaan kualitas pelayanan pada proses penyediaan jasa. Zeithaml et al. (1990) mengidentifikasi 5 kesenjangan pada penyediaan jasa. Namun yang sering menjadi fokus pada penelitian pemasaran jasa adalah kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diterima dengan kualitas pelayanan yang diharapkan, sebagaimana terlihat pada Gambar 4.



Gambar 4 Kesenjangan Pelanggan Jasa

Model SERVQUAL digunakan pada pada banyak penelitian secara luas, seperti pada sektor jasa pendidikan (Akhlaghi et al., 2012), pelayanan kesehatan (Purcarea et al., 2012), serta pada transportasi publik (Mustafa et al., 2005; Randheer et al., 2012). Sedangkan jalan, termasuk jalan tol, saat ini lebih dipandang sebagai barang dan bukan sebagai jasa. Indikator kinerja jalan biasanya diukur berdasarkan kondisi fisik (Kementerian PU, 2005; Humplick dan Peterson, 1994; Hartanto dan Susilo, 2001) serta

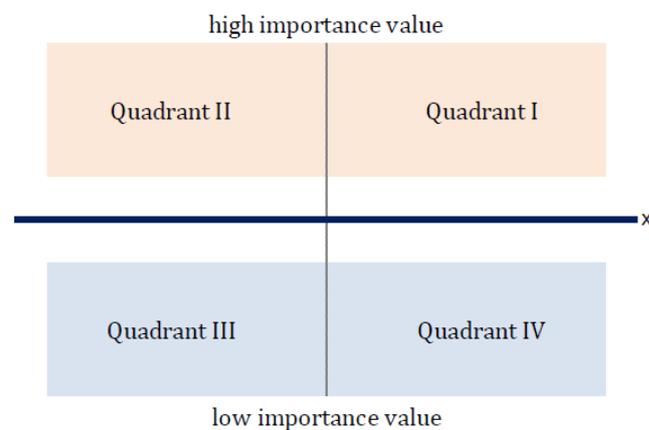
kinerja berdasarkan aktivitas berkendara, seperti waktu tempuh dan kondisi lalulintas (Senbil dan Kitamura, 2004; Susilawati et al., 2008; Sakai et al., 2011). Oleh karena itu, telah dilakukan pendekatan lain dalam penelitian ini, yaitu memperlakukan jalan tol sebagai jasa dan bukan hanya sebagai barang, dengan pelanggan turut serta dalam pembentukan nilai dalam proses penyediaan jasa.

DATA DAN ANALISIS

Data yang digunakan pada studi ini adalah data primer, yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna jalan tol. Jumlah responden adalah sebanyak 175 orang. Kuesioner penelitian berisi pertanyaan mengenai tingkat harapan dan penerimaan layanan jalan tol. Penilaian kualitas pelayanan jalan tol tersebut dilakukan dengan memberi nilai dengan menggunakan 5 skala Linkert. Lokasi survey dilakukan pada Jalan Tol di Makassar, yaitu Jalan Tol Ujung Pandang dan Jalan Tol Makassar Seksi IV.

Pengolahan data untuk menentukan atribut-atribut kualitas pelayanan jalan tol yang termasuk dalam kategori prioritas dilakukan dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) sebagaimana yang dilakukan oleh Martilla dan James (1977). Analisis ini membandingkan nilai ekspektasi (kepentingan) dengan nilai performa atau kepuasan masing-masing atribut pelayanan. Atribut ini membentuk matriks 4 kuadran dengan nilai rata-rata kepentingan sebagai sumbu x dan nilai rata-rata performa sebagai sumbu y.

Pembahasan difokuskan pada nilai kepentingan karena tujuan studi ini adalah menentukan atribut-atribut penting atau menjadi prioritas. Karena itu matriks IPA dititik-beratkan pada sumbu x, dengan membagi matriks menjadi 2 kuadran besar, yaitu kuadran atas dan kuadran bawah. Nilai performa digunakan sebagai informasi tambahan untuk melakukan evaluasi tingkat layanan jalan tol.



Gambar 5 Matriks *Importance Performance Analysis* (Diadopsi dari Martilla dan James, 1977)

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Pada Tabel 1 dan Tabel 2 diperoleh informasi mengenai karakteristik responden dan sifat perjalanannya. Terlihat pada Tabel 1 tersebut bahwa mayoritas responden Jalan Tol Makassar berpendapatan kurang dari Rp 5 juta. Padahal pilihan dalam penggunaan jalan tol akan meningkatkan biaya perjalanan. Namun, jika ditinjau lebih mendalam hal tersebut bisa terjadi karena pekerjaan para responden adalah sopir, sehingga biaya perjalanan tidak ditanggung oleh responden melainkan oleh atasannya.

Tabel 1 Karakteristik Responden

Pendidikan terakhir	SMP atau lebih rendah	16 %
	SMU sederajat	45 %
	Pendidikan tinggi	39 %
Pekerjaan	Sopir	41 %
	Swasta non ahli	16 %
	Ahli/profesional	43 %
Pendapatan	Kurang dari 5 juta	78 %
	5 juta-10 juta	21 %
	dias 10 juta	1 %

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas jenis kendaraan yang digunakan adalah kendaraan penumpang (sedan, mini bus, dan bus). Hal ini menunjukkan bahwa pergerakan di Jalan Tol Makassar merupakan pergerakan yang berkaitan dengan kegiatan perkotaan, sebagaimana peran Kota Makassar sebagai pusat kegiatan ekonomi Indonesia Timur. Sebagian besar responden menggunakan jalan tol secara rutin (minimal 4 kali seminggu) dengan tujuan perjalanan untuk bekerja. Lebih dari 80 % responden menyatakan bahwa dengan menggunakan jalan tol diharapkan pelaku perjalanan dapat mencapai tempat tujuan dengan lebih cepat.

Tabel 2 Karakteristik Perjalanan

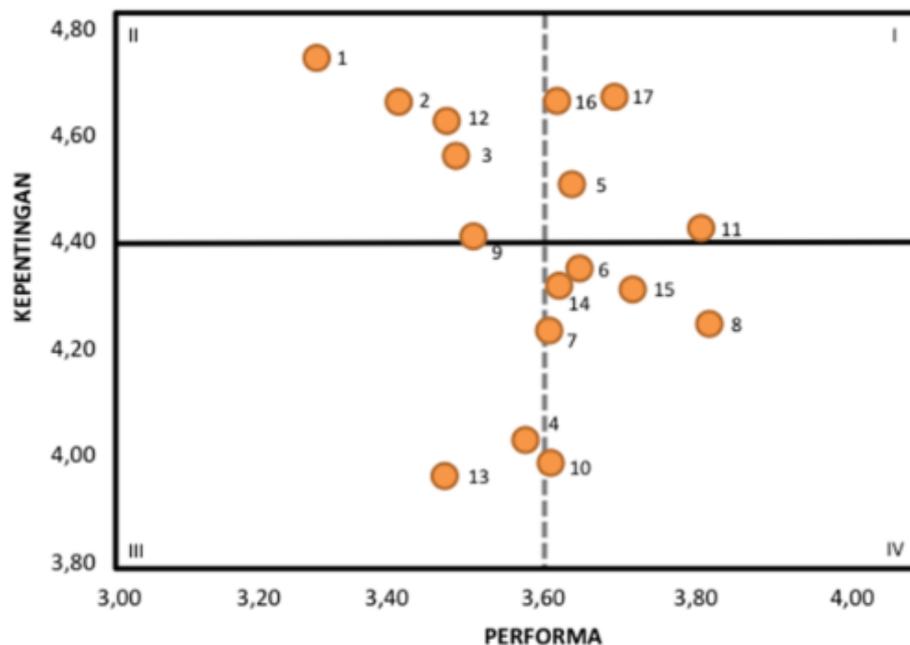
Jenis kendaraan	Mobil penumpang	92 %
	Mobil barang	8 %
Frekuensi	4 kali seminggu atau lebih	43 %
	2-3 kali seminggu	26 %
	1 kali seminggu atau kurang	31 %
Maksud perjalanan	Bekerja	69 %
	Wisata dan kegiatan sosial	24 %
	Lainnya	7 %
Alasan penggunaan	Waktu tempuh lebih cepat	88 %
	Lebih aman	3 %
	Lebih nyaman	7 %
	Lainnya	2 %

TINGKAT KEPENTINGAN ATRIBUT LAYANAN JALAN TOL

Penentuan atribut yang menjadi prioritas dilakukan dengan mengolah data survei primer menggunakan metode SERVQUAL dan metode IPA. Tabel 3 menunjukkan nilai kepentingan dan nilai performa masing-masing atribut beserta nilai kesenjangan yang terjadi.

Tabel 3 Tingkat Kepentingan dan Performa Jalan Tol Makassar

No.	Atribut Pelayanan	Kepentingan	Performa	Gap
1.	Kelancaran	4,73	3,30	-1,43
2.	Keselamatan	4,65	3,43	-1,22
3.	Kemulusan	4,60	3,49	-1,11
4.	Akurasi informasi petugas	4,03	3,59	-0,44
5.	Keamanan terhadap tindak kejahatan	4,50	3,65	-0,85
6.	Kualitas layanan petugas gardu	4,36	3,68	-0,68
7.	Keramahan petugas gardu	4,24	3,62	-0,62
8.	Kejujuran petugas gardu	4,28	3,82	-0,46
9.	Gardu tol	4,48	3,53	-0,95
10.	Bentuk dan tampilan papan informasi	3,97	3,61	-0,36
11.	Rambu lalulintas	4,44	3,80	-0,64
12.	Penerangan	4,62	3,50	-1,12
13.	<i>Call center</i>	3,90	3,49	-0,41
14.	Kemudahan mendapatkan layanan petugas darurat	4,38	3,63	-0,75
15.	Kecepatan layanan petugas darurat	4,35	3,72	-0,63
16.	Penanganan kecelakaan	4,63	3,64	-0,99
17.	Perbaikan kerusakan jalan	4,64	3,72	-0,92
	Rata-rata	4,40	3,60	



Gambar 6 Matriks Analisis Importance-Performance Jalan Tol Makassar

Pada Tabel 3 terlihat bahwa tingkat kepentingan masing-masing atribut cukup tinggi (dengan rentang 3,9-4,7) dengan nilai rata-rata kepentingan 4,40 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh atribut dirasa penting oleh pengguna jalan tol. Bila dilihat nilai performa, seluruh atribut berada pada batas cukup (dengan rentang 3,3-3,8) dengan nilai rata-rata kepentingan 3,60. Meskipun dinilai cukup, nilai performa masih berada di bawah nilai ekspektasi, yang ditunjukkan oleh nilai gap, yang seluruhnya bernilai negatif.

Gambar 6 menunjukkan pengelompokan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan atau performa. Karena fokus penelitian ini adalah tingkat kepentingan, pengelompokan atribut dibagi menjadi 2, yaitu di atas sumbu x dan di bawah sumbu x. Sumbu x pada matriks dibentuk dari nilai rata-rata tingkat kepentingan, yaitu 4,40. Berdasarkan hasil tersebut, terdapat 9 atribut yang memiliki nilai kepentingan di atas sumbu x, yaitu kelancaran lalulintas, keselamatan berkendara, kerataan permukaan jalan, keamanan terhadap tindak kriminal, jumlah dan fasilitas gardu tol, rambu lalulintas, penerangan jalan, penanganan kecelakaan, dan ketanggapan perbaikan jalan yang rusak.

Tabel 4 Tingkat Kepentingan Dimensi Kualitas Pelayanan

No.	Atribut Pelayanan	Dimensi	Kepentingan	
1.	Kelancaran	<i>Reliability</i>	Prioritas	
2.	Keselamatan		Prioritas	
3.	Kemulusan		Prioritas	
4.	Akurasi informasi petugas			
5.	Keamanan dari tindak kejahatan		Prioritas	
6.	Kualitas layanan petugas gardu	<i>Assurance</i>		
7.	Keramahan petugas gardu			
8.	Kejujuran petugas gardu			
9.	Gardu tol	<i>Tangible</i>	Prioritas	
10.	Bentuk dan tampilan papan informasi			
11.	Rambu lau lintas		Prioritas	
12.	Penerangan		Prioritas	
13.	<i>Call center</i>	<i>Empathy</i>		
14.	Kemudahan mendapatkan layanan petugas darurat		<i>Responsiveness</i>	
15.	Kecepatan layanan petugas darurat			
16.	Penanganan kecelakaan		Prioritas	
17.	Perbaikan kerusakan jalan		Prioritas	

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dapat diketahui bahwa terdapat 9 atribut yang perlu menjadi prioritas dalam pelayanan jasa tol, yaitu kelancaran lalulintas, keselamatan berkendara, kerataan permukaan jalan, keamanan dari tindak kriminal, jumlah dan fasilitas gardu tol, rambu lalulintas, penerangan jalan, penanganan kecelakaan, ketanggapan

perbaikan jalan yang rusak. Kesembilan atribut ini perlu diprioritaskan untuk dapat mencapai kepuasan pengguna jalan tol.

Sebagai catatan, nilai kepentingan seluruh atribut menunjukkan nilai yang tinggi, sehingga ketika kualitas layanan kesembilan atribut ini telah dipenuhi, atribut yang lain kemudian juga perlu dipenuhi. Peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan karena seluruh performa atribut di bawah ekspektasi pengguna jalan tol.

Jika dilihat dari pengelompokan dimensi berdasarkan model SERVQUAL, atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi terkonsentrasi pada dimensi *reliability* dan *tangible* sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna jalan tol mengharapkan operator jalan tol dapat memberikan layanan yang sesuai dengan fungsi utama jalan tol, yaitu memberikan kenyamanan dalam berkendara yang direpresentasikan dengan fasilitas fisik jalan tol sebagai penunjang fungsi utama tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhlaghi, E., Amini S., dan Akhlaghi, H. 2012. *Evaluating Educational Service Quality in Technical and Vocational Colleges Using SERVQUAL Model*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46: 5285-5289.
- Badan Pusat Statistik Kota Makassar. 2013. *Makassar dalam Angka 2013*. Makassar.
- Brady, M. K., dan Cronin J. J. 2001. *Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach*. *Journal of Marketing*, 65 (3): 34-39.
- Cronin, J. J., dan Taylor, S. A. 1994. *SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*. *Journal of Marketing*, 58 (1): 125-131.
- Eboli, L. dan Mazulla G. 2008. *Willingness to Pay of Public Transport Users for Improvement in Service Quality*. *European Transport*, 38: 107-118.
- European Committee for Standardisation. 2002. *Transportation-Logistic and Services-Public Passenger Transport-Service Quality Definition, Targeting and Measurement*. (Online), (<http://www.transportbenchmarks.eu>, accessed July 2014).
- Ghotbabadi, A. R., Baharun, R., dan Feiz, S. 2012. *A Review of Service Quality Models*. 2nd International Conference on Management Proceeding, Malaysia.
- Gronroos, C. 1984. *A Service Quality Model and its Marketing Implications*. *European Journal of Marketing*, 18 (4): 36-44.
- Hartanto, B. dan Susilo, Y. O. 2001. *Performance Indicators as a Measurement of Successful of Road Development*. *Proceedings of The Eastern Asia Society for Transportation Studies*, 3 (1): 309-318.

- Humplick, F. dan Peterson W.D.O. 1994. *A Framework of Performance Indicators for Managing Road Infrastructure and Pavement*. Proceeding of the Third International Conference. San Antonio, TX.
- Jain, S. K. dan Gupta, G. 2004. *Measuring Service Quality: SERVQUAL vs SERVPERF Scales*. VIKALPA, 29 (2): 25-37.
- Jou, R. C., Chou, Y. C., Chen, K., and Tan, H. I. 2012. *Freeway Drivers' Willingness to Pay For a Distance Based Toll Rate*. Transportation Research Part A, 46:549-559.
- Kementerian Pekerjaan Umum. 2005. *Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol*. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 392/PRT/M/2005. Jakarta.
- Kotler, P. 1995. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Levy, S. 1996. *Build Operate Transfer*. New York, NY: John Wiley and Sons.
- Martilla, J. A. dan James, J. C. 1977. *Importance Performance Analysis*. Journal of Marketing, 41 (1): 77-79.
- Mustafa, A., Jia-Pei, F., dan Siaw-Peng, L. 2005. *The Evaluation of Airline Service Quality Using The Analytic Hierarchy Process*. International Conference on Tourism Development 2005. Penang.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64 (1): 12-40.
- Purcarea, V. L., Gheorghe, I. R., dan Petrescu, C. M. 2013. *The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale*. Procedia Economics and Finance, 6: 573-585.
- Randheer, K., AL-Motawa, A.A., dan Vijay, P.J. 2012. *Measuring Commuters' Perception on Service Quality Using SERVQUAL in Public Transportation*. International Journal of Marketing Studies, 3 (1): 21-34.
- Rust, R.T. dan Oliver, R.L. 1994. *Service Quality: Insights and Managerial Implication from The Frontier in Service Quality: New Direction in Theory and Practice*.
- Sakai, T., Yamada-Kawai, K., Matsumoto, H., dan Uchida, T. 2011. *New Measure of the Level of Service for Basic Expressway Segments Incorporating Customer Satisfaction*. Procedia Social and Behavioral Sciences, 16(1): 57-68.
- Senbil, M. dan Kitamura, R. 2004. *Willingness to Pay for Expressway*. EES 2004: Experiments in Economic Science-New Approaches to Solving Real-World Problems.
- Susilawati, S., Taylor, M., dan Somenahalli, S. 2008. *Travel Time Variability and Reliability: The South Road Corridor Study Case*. Conference of Australia Institute Transport Research Centre 2008. Adelaide.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publisher.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Malhotra, A. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York, NY: Free Press.