

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Jalan Tol.....	7
2.2. Tempat Istirahat (<i>Rest Area</i>).....	7
2.2.1. Peraturan Tempat Istirahat	8
2.2.2. Jenis-jenis Tempat Istirahat	9
2.2.3. Tipe Fasilitas Tempat Istirahat	11
2.3. Analisis Kepentingan Kinerja (<i>Importance Performance Analysis</i>)	20

2.4. Indeks Kepuasan Pelanggan (<i>Costumer Satisfaction Index</i>)/CSI.....	26
2.5. Penelitian Terdahulu	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metodologi Penelitian	31
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	32
3.3 Populasi Dan Sampel.....	33
3.4 Alur Kerja Penelitian	34
3.5 Survei Pendahuluan	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6.1. Data Primer.....	37
3.6.2. Data Sekunder	40
3.7 Teknik Analisis Data.....	41
3.7.1. Uji Data Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol.....	41
3.7.2. Uji Tingkat Kepuasan Pelanggan	43

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Tinjauan Umum Tempat Istirahat (<i>Rest Area</i>).....	45
4.1.1. Lokasi.....	45
4.1.2. Struktur Organisasi	46
4.1.3. Kondisi Tempat Istirahat (<i>Rest Area</i>)	47
4.2 Uji Kelayakan Rest Area	62

4.2.1 Uji Kelayakan Berdasarkan PERMEN PUPR No 16 tahun 2014	63
4.2.2 Uji Kelayakan Berdasarkan PERMEN PUPR No 10 tahun 2018	65
4.3 Uji Kemanfaatan Tempat Istirahat (Rest Area)	68
4.3.1 Uji Persyaratan Statistik.....	68
4.3.2 Karakteristik Responden Penelitian.....	72
4.3.3. Uji Analisis Kepentingan Kinerja (Importance Performance Analysis) /IPA	84
4.3.4. Uji Indeks Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Index)/CSI.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	100
5.2. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	103



THE
Character Building
UNIVERSITY