

**EVALUASI BETONISASI JALAN LOKAL DI KOTA PADANG  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE SATISFACTION  
ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX**

**TESIS**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**Oleh :**

**ELSA NOFRIYANTI**  
**NIM. 1620929005**

**Pembimbing :**  
**YOSRITZAL, Ph. D**  
**YOSSYAFRA, Ph. D**



**PROGRAM MAGISTER TEKNIK SIPIL  
JURUSAN TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK - UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2019**

**EVALUASI BETONISASI JALAN LOKAL DI KOTA PADANG DENGAN  
MENGUNAKAN METODE IMPORTANCE SATISFACTION ANALYSIS  
DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX**

**TESIS**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Penyelesaian Studi di Program Studi  
Magister Teknik Sipil, Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas  
Andalas*

**Oleh :**

**ELSA NOFRIYANTI**  
**NIM. 1620929005**

**PEMBIMBING I :**  
**YOSRITZAL, Ph. D**  
**NIP. 19740227 200003 1 001**

**PEMBIMBING II :**  
**YOSSYAFRA, Ph. D**  
**NIP. 19710111 199603 1 001**



**PROGRAM MAGISTER TEKNIK SIPIL  
JURUSAN TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK - UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2019**

## ABSTRACT

Road is the most important is the main infrastructure in the economic development the there fore should be maintain at certain level of service. In improving road quality, the satisfaction factor of road users can also be used as a reference to determine whether the road is still in good condition or if handling is needed to improve the comfort of the road users. This study aims to map the attributes that affect the satisfaction of local road users based on the level of importance and satisfaction of road users using the Importance Satisfaction Analysis and Customer Satisfaction Index methods, identify the main priority attributes that need to be improved and assessing the impact of concreteisation according to community perceptions.

The study found that road supporting facilities (road shoulder, drainage), width of the road, smooth flow in and out of the river, prevention of stagnant water during the rainy season are the most priority attributes to be improved which is neart that. The satisfaction index value is 67.22%, the overall user of concrete road shows satisfaction with the existence of local road concreteisation in the city of Padang.

**Keywords:** Road Concrete, Assessment Attributes, Top Priorities, Importance Satisfaction Analysis, Customer Satisfaction Index

## ABSTRAK

Jalan adalah infrastruktur utama yang paling penting dalam pembangunan ekonomi sehingga harus dijaga pada tingkat layanan tertentu. Dalam meningkatkan kualitas jalan, faktor kepuasan pengguna jalan juga dapat digunakan sebagai referensi untuk menentukan apakah jalan masih dalam kondisi baik atau jika diperlukan penanganan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna jalan. Penelitian ini bertujuan untuk memetakan atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jalan lokal berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna jalan dengan menggunakan metode Importance Satisfaction Analysis dan metode Customer Satisfaction Index, mengidentifikasi atribut prioritas utama yang perlu ditingkatkan dan menilai dampak konkritisasi menurut persepsi masyarakat.

Studi ini menemukan bahwa fasilitas pendukung jalan (bahu jalan, drainase), lebar jalan, kelancaran aliran masuk dan keluar dari sungai, pencegahan genangan air selama musim hujan adalah atribut yang paling prioritas untuk ditingkatkan yaitu pada saat itu. Nilai indeks kepuasan adalah 67,22%, keseluruhan pengguna jalan beton menunjukkan kepuasan dengan keberadaan betonisasi jalan lokal di kota Padang.

**Kata Kunci :** Betonisasi jalan, Atribut Penilaian, Prioritas Utama, Importance Satisfaction Analysis, Customer Satisfaction Index