

## PENGARUH *E-TOLL CARD* MANDIRI DAN EFEKTIVITASNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *E-TOLL CARD* MANDIRI DI SURABAYA

Chryseis Ivana Winarto dan Wilma Laura Sahetapy  
Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra  
Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236  
*E-mail*: ivanawinarto@gmail.com ; wlsahetapy79@gmail.com

**Abstrak**—Efektivitas program dapat terjadi ketika terlaksana dengan baik dalam mencapai tujuan, sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Sebaliknya, jika kepuasan pelanggan ingin tercapai maka dapat dilakukan dengan meningkatkan efektivitas guna memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh program *e-Toll card* Mandiri dan efektivitasnya terhadap kepuasan pelanggan *e-Toll card* Mandiri. Jenis penelitian ini bersifat kausal dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang diambil dengan metode *convenience sampling*. Hasil penelitian menunjukkan efektivitas program berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci**—*E-Toll*, Efektivitas, Kepuasan pelanggan

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi membawa perubahan dalam bidang keuangan terutama dengan hadirnya alat pembayaran berbasis teknologi yang menawarkan kemudahan dalam bertransaksi, yang dinamakan uang elektronik atau yang lebih dikenal dengan sebutan *e-Money*. Uang elektronik didefinisikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik dimana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu. Penggunaannya harus menyetorkan uangnya terlebih dahulu kepada penerbit dan disimpan dalam media elektronik sebelum menggunakannya untuk keperluan bertransaksi. Ketika digunakan, nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media elektronik akan berkurang sebesar nilai transaksi dan setelahnya dapat mengisi kembali (*top-up*). Media elektronik untuk menyimpan nilai uang elektronik dapat berupa *chip* atau *server* (bi.go.id).

Kehadiran *e-Money* tidak lepas dari pencanangan “Gerakan Nasional Non-Tunai” yang ditujukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan instrumen non tunai, sehingga berangsur-angsur terbentuk suatu komunitas atau masyarakat yang lebih menggunakan instrumen non tunai (*Less Cash Society/LCS* (bi.go.id)). Salah satu perbankan yang mendukung “Gerakan Nasional Non-Tunai” ini adalah Bank Mandiri yang menghadirkan berbagai jenis *e-Money* yang memiliki fungsi sesuai dengan kebutuhan penggunaannya, salah satunya adalah *e-Toll Card* Mandiri yang berfungsi untuk meminimalisir terjadinya kemacetan akibat antrian yang panjang di gerbang tol dengan menggunakan teknologi yang dapat memberikan suatu layanan yang cepat dan mudah dalam hal transaksi pembayaran tol. *E-Toll* adalah kartu elektronik berisi saldo yang dapat menggantikan uang tunai sebagai alat pembayaran biaya

masuk tol dengan menggunakan sistem RFID (*Radio Frequency Identification*) melalui jarak jauh.

Penerapan transaksi tol non-tunai sepenuhnya menggunakan *e-Toll card* Mandiri di seluruh jalan tol dimulai per tanggal 31 Oktober 2017 sehingga pengguna jalan tol diwajibkan memiliki kartu uang elektronik dalam melakukan pembayaran biaya masuk tol. Meskipun seluruh pengguna jalan tol telah diwajibkan memiliki *e-Toll* nyatanya tidak dapat dipungkiri bahwa pelaksanaan elektronifikasi di jalan tol masih menjumpai masalah baik yang berada pada kendali pengguna (internal) maupun di luar kendali pengguna (eksternal). Hal ini sesuai dengan pendapat Sriwardiningsih (2014) yang menyatakan bahwa *e-Toll* yang diharapkan dapat mengurangi kemacetan malah terkadang menimbulkan kemacetan. Melihat masalah yang masih terjadi ini maka Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Tulus Abadi menyampaikan bahwa *e-Toll* belum memperlihatkan keberhasilan dalam memangkas antrean secara efektif (Aziz, 2017). Masalah tersebut tidak hanya menghambat jalannya pelaksanaan program tetapi juga akan berdampak pada efektif atau tidaknya program dalam memenuhi sasaran akhirnya. Definisi efektivitas bila dikaitkan dengan suatu program, maka program tersebut dapat dikatakan efektif jika terlaksana dengan baik dan mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya (Istiqomah dan Ali, 2017).

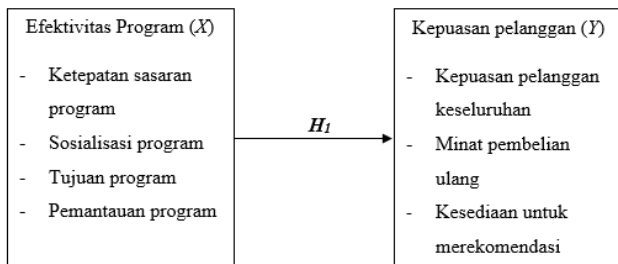
Kepuasan pelanggan adalah suatu perkiraan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli (Kotler dan Armstrong, 2012, p. 70). Pelaksanaan program *e-Toll card* Mandiri tidak lepas dari kepuasan pelanggan atau dalam hal ini masyarakat karena program ini dibentuk untuk memberikan pelayanan dan didesain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terutama pada kasus kemacetan yang terjadi di gerbang jalan tol. Kepuasan pelanggan dapat terbentuk ketika harapan pelanggan terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Panjaitan, 2016). Salah satu tantangan bagi Bank Mandiri dalam menerapkan program *e-Toll* adalah memastikan agar program *e-Toll card* Mandiri yang dilakukan sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan konsumen.

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah program *e-Toll card* Mandiri dan efektivitasnya berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *e-Toll Card* Mandiri di Surabaya.

Menurut Budiani dalam Aditya (2014, p. 5) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program adalah sebagai berikut:

- Ketepatan sasaran program: sejauh mana pelanggan dari program tersebut tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya
- Sosialisasi program: kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai

- pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran program pada khususnya
- c. Tujuan program: sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya
  - d. Pemantauan program: kegiatan yang dilakukan setelah pemberian hasil dari program sebagai bentuk perhatian kepada pelanggan
- Menurut Tjiptono dalam Sirait (2016), indikator kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:
- a. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*): pelanggan langsung ditanya seberapa puas dengan produk atau jasa. Kepuasan diukur berdasar produk atau jasa perusahaan bersangkutan dan membandingkan dengan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap produk atau jasa pesaing.
  - b. Minat pembelian ulang: kepuasan pelanggan diukur berdasar perilaku dengan jalan menanyakan pelanggan apakah akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
  - c. Kesiediaan untuk merekomendasi: kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarga, dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bukan hanya terjadi satu kali pembelian.



**Gambar 1. Kerangka penelitian**

Sumber: Budiani dalam Aditya (2014), Sirait (2016).

Hipotesis yang akan dibuktikan dalam penelitian ini, yaitu:

$H_1$ : Diduga program *e-Toll card* Mandiri dan efektivitasnya berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *e-Toll card* Mandiri di Surabaya

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini mencoba menguji pengaruh program *e-Toll card* Mandiri dan efektivitasnya terhadap kepuasan pelanggan *e-Toll card* Mandiri di Surabaya, sehingga jenis metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif.

Pendekatan kuantitatif dalam penelitian merupakan pendekatan yang merumuskan variabel-variabel menjadi dasar-dasar dalam pengumpulan data. Peneliti beranjak dari sebuah konsep, variabel, kemudian pengumpulan data dengan teknik tertentu untuk menghasilkan data angka atau statistik (Neuman, 2012, p. 114). Sedangkan penelitian kausal adalah penelitian yang ingin mencari penjelasan dalam bentuk hubungan sebab-akibat antar beberapa konsep atau beberapa variabel untuk menggambarkan hubungan sebab-akibat antara beberapa situasi yang digambarkan dalam variabel, dan selanjutnya ditarik sebuah kesimpulan umum (Ferdinand, 2014, p. 7)

### Populasi dan Sampel

Ferdinand (2014, p. 171), populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang

peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah pelanggan *e-Toll card* Mandiri di Surabaya.

Ferdinand (2014, p. 171), sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi yang dibentuk menjadi sebuah perwakilan populasi. Dalam penelitian ini hanya menggunakan sebagian dari populasi dari pelanggan *e-Toll card* Mandiri untuk dijadikan sampel yaitu yang berdomisili di Surabaya. Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang.

Kriteria orang disebut sebagai pelanggan *e-Toll card* Mandiri adalah pemegang kartu *e-Toll card* Mandiri dan pernah melakukan transaksi pembayaran biaya masuk tol menggunakan kartu *e-Toll card* Mandiri. Teknik *sampling* yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*. Ferdinand (2014, p. 76) *nonprobability sampling* adalah elemen populasi yang dipilih atas dasar availabilitasnya atau karena pertimbangan pribadi peneliti bahwa mereka dapat mewakili populasi. Salah satu teknik *nonprobability sampling* yang diambil oleh penulis teknik aksidental (*convenience sampling*).

### Metode dan Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan angket. Penyebaran angket dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada 100 pelanggan *e-Toll card* Mandiri di Surabaya dengan indikator pernyataan angket yang sama antara pelanggan yang satu dengan yang lain. Selain itu dalam angket juga terdapat pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh setiap responden agar dapat memilih sesuai dengan pendapatnya. Penyebaran angket dilakukan dengan skala likert, dengan skala terkecil adalah 1 (satu) dan skala terbesar adalah 5 (lima), dengan penjelasan sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS)	=	Skor 1
Tidak Setuju (TS)	=	Skor 2
Netral (N)	=	Skor 3
Setuju (S)	=	Skor 4
Sangat Setuju (SS)	=	Skor 5

### Teknik Analisis Data

Pengujian ini menggunakan bantuan program SPSS. Teknik pengolahan data menggunakan: uji validitas; uji reliabilitas; statistik deskriptif; analisis tabulasi silang; uji asumsi klasik (uji linieritas); uji regresi liner sederhana; koefisien korelasi; koefisien determinasi; uji kelayakan model dan uji hipotesis (Uji  $t$ ).

Uji ini dilakukan untuk mengukur validitas dari hasil jawaban angket yang menunjukkan kedalaman pengukuran suatu alat ukur. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur angket yang merupakan sebuah indikator dari sebuah variabel dan suatu angket dianggap reliabel jika jawaban dari sampel terhadap pertanyaan bersifat konsisten.

Menurut Ferdinand (2014, p. 229) menyebutkan statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau dekripsi empiris atas data yang dikumpulkan dalam penelitian.

Analisis tabulasi silang digunakan untuk mengetahui korelasi antara dua variabel yang disajikan dalam bentuk tabulasi.

Uji asumsi digunakan agar dapat mengetahui apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi klasik layak uji atau tidak. Uji asumsi dalam penelitian ini meliputi uji linearitas yang akan dilakukan dengan bantuan program SPSS. Uji linearitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dua variabel atau lebih memiliki hubungan linear atau tidak.

Uji regresi linier sederhana bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien korelasi digunakan untuk menguji kuat atau tidaknya hubungan antara variabel  $X$  dan variabel  $Y$ . Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan besarnya sumbangan variabel  $X$  terhadap variabel  $Y$ .

Uji kelayakan model dilakukan untuk melihat apakah model regresi yang ada layak atau tidak. Layak artinya model regresi yang

ada dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel independen pada variabel dependen. Uji *t* digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh variabel pernyataan dinyatakan valid karena menunjukkan angka koefisien korelasi di atas 0,1966 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil uji reliabilitas dari efektivitas program dan kepuasan pelanggan menunjukkan angka *cronbach's alpha* di atas 0,6, sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel/konsisten.

Analisis Deskriptif

Tabel 1  
Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	59	59%
Perempuan	41	41%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden pengguna kartu *e-Toll card* Mandiri adalah laki-laki di mana jumlah responden laki-laki sebanyak 59 orang dan 41 responden perempuan. Mayoritas responden laki-laki disebabkan karena dominan pengendara kendaraan mobil adalah laki-laki yang mengoperasikan kendaraan mobil dibandingkan perempuan.

Tabel 2  
Deskripsi Usia Responden

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
17-24 tahun	75	75%
25-34 tahun	8	8%
35-44 tahun	7	7%
45-54 tahun	5	5%
55-64 tahun	4	4%
>65 tahun	1	1%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden pengguna kartu *e-Toll card* Mandiri adalah yang berumur 17-24 tahun dengan jumlah persentase sebesar 75%, artinya responden didominasi oleh mahasiswa/pelajar.

Tabel 3  
Deskripsi Frekuensi Top-Up Responden

Frekuensi Top-Up dalam Satu Bulan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1-4x	36	36%
5-9x	28	28%
10-19x	22	22%
>20x	14	14%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas responden pengguna kartu *e-Toll card* Mandiri melakukan *top-up* 1-4 kali dalam sebulan dengan jumlah presentase sebesar 36%. Hal ini membuktikan bahwa responden rutin melakukan *top-up* kartu *e-Toll card* Mandiri karena *top-up* sebanyak 1-4x terbilang cukup untuk berpergian di wilayah Surabaya.

Tabel 4  
Deskripsi Pengeluaran Responden

Pengeluaran	Jumlah Responden	Persentase (%)
≤ Rp 25.000	2	2%
Rp 25.001–Rp 50.000	17	17%
Rp 50.001–Rp 100.000	43	43%
Rp 100.001–Rp200.000	22	22%
> Rp 200.000	16	16%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas responden pengguna kartu *e-Toll card* Mandiri mengeluarkan rata-rata uang sebesar Rp 50.001 sampai dengan Rp 100.000 dengan persentase sebesar 43%. Hal ini dikarenakan tarif masuk tol di Surabaya berkisar antara Rp 3.500 sampai dengan Rp 13.000 (tergantung golongan kendaraan) sehingga mayoritas responden memerlukan saldo yang cukup banyak untuk berpergian di wilayah Surabaya.

Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 5  
Deskripsi Variabel Efektivitas Program

Indikator	Mean	Kategori
Ketepatan Sasaran Program	4,33	Tinggi
Sosialisasi Program	3,72	Tinggi
Tujuan Program	4,26	Tinggi
Pemantauan Program	3,99	Tinggi
<b>Total</b>	<b>4,05</b>	<b>Tinggi</b>

Tabel 5 menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel efektivitas program masuk pada kategori tinggi dengan nilai *mean* sebesar 4,05. Artinya, efektivitas program *e-Toll card* Mandiri dirasakan tinggi oleh pelanggan *e-Toll card* Mandiri. Nilai mean tertinggi berada pada indikator ketepatan sasaran program yaitu sebesar 4,33 dimana pelanggan merasa *e-Toll card* Mandiri memudahkan mereka dalam melakukan pembayaran masuk tol sedangkan nilai mean terendah berada pada indikator sosialisasi program yaitu sebesar 3,72.

Tabel 6  
Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan

Indikator	Mean	Kategori
Kepuasan Pelanggan Keseluruhan	4,09	Tinggi
Niat Pembelian Ulang	4,01	Tinggi
Kesediaan untuk Merekomendasi	4,00	Tinggi
<b>Total</b>	<b>4,05</b>	<b>Tinggi</b>

Tabel 6 menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel kepuasan pelanggan masuk pada kategori tinggi dengan *mean* sebesar 4,05. Artinya, pelanggan *e-Toll card* Mandiri memiliki kepuasan yang tinggi terhadap *e-Toll card* Mandiri. Nilai mean tertinggi berada pada indikator kepuasan pelanggan keseluruhan yaitu sebesar 4,09 dimana pelanggan merasa puas karena *e-Toll card* Mandiri memudahkan mereka dalam melakukan pembayaran masuk tol sedangkan nilai mean terendah berada pada indikator kesediaan untuk merekomendasi yaitu sebesar 4,00.

Analisis Tabulasi Silang (*Crosstab*)

**Tabel 7**  
**Tabulasi Silang Efektivitas Program dan Kepuasan Pelanggan dengan Jenis Kelamin**

Variabel	Kategori Variabel	Jenis Kelamin		Total
		Laki-laki	Perempuan	
Efektivitas Program	Rendah	0	0	0
	Sedang	15	9	24
	Tinggi	44	32	76
Kepuasan Pelanggan	Rendah	0	0	0
	Sedang	12	12	24
	Tinggi	47	29	76

Tabel 7 menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 76% menilai bahwa efektivitas program *e-Toll card* Mandiri tinggi, dengan persentase sebesar 44% laki-laki dan 32% perempuan. Berikutnya sebesar 24% yang terdiri dari 15% laki-laki dan 9% perempuan menilai bahwa efektivitas program *e-Toll card* Mandiri sedang. Tidak ada responden yang menilai bahwa efektivitas program *e-Toll card* Mandiri rendah, baik laki-laki maupun perempuan. Artinya, efektivitas program ditinjau dari jenis kelamin menunjukkan bahwa baik laki-laki maupun perempuan merasakan efektivitas yang tinggi terhadap program *e-Toll Card* Mandiri.

Tabel 7 menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 76% puas terhadap *e-Toll card* Mandiri, dengan persentase sebesar 47% laki-laki dan 29% perempuan. Berikutnya sebesar 24% yang terdiri dari 12% laki-laki dan 12% perempuan cukup puas terhadap *e-Toll card* Mandiri. Tidak ada responden yang merasa tidak puas dengan *e-Toll card* Mandiri, baik laki-laki maupun perempuan. Artinya, kepuasan pelanggan ditinjau dari jenis kelamin menunjukkan bahwa baik laki-laki maupun perempuan merasa sangat puas dengan program *e-Toll card* Mandiri.

**Tabel 8**  
**Tabulasi Silang Efektivitas Program dan Kepuasan Pelanggan dengan Usia**

Variabel	Kategori Variabel	Usia						Total
		17-24 tahun	25-34 tahun	35-44 tahun	45-54 tahun	55-64 tahun	≥65 tahun	
Efektivitas Program	Rendah	0	0	0	0	0	0	0
	Sedang	20	3	0	0	0	1	24
	Tinggi	55	5	7	5	4	0	76
Kepuasan Pelanggan	Rendah	0	0	0	0	0	0	0
	Sedang	21	1	1	0	0	1	24
	Tinggi	54	7	6	5	4	0	76

Tabel 8 menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 76% menilai bahwa efektivitas program *e-Toll card* Mandiri tinggi, dengan persentase terbesar ada pada responden yang berumur 17-24 tahun sebesar 55%. Berikutnya sebesar 24% menilai bahwa efektivitas program *e-Toll card* Mandiri sedang, dengan persentase terbesar ada pada responden yang berumur 17-24 tahun sebesar 20%. Tidak ada responden berumur 17 tahun sampai dengan 65 tahun ke atas yang menilai bahwa efektivitas program *e-Toll card* Mandiri rendah. Artinya, efektivitas program ditinjau dari usia menunjukkan bahwa secara keseluruhan mulai dari umur 17 tahun sampai dengan umur diatas 65 tahun merasakan efektivitas yang tinggi terhadap program *e-Toll card* Mandiri.

Tabel 8 menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 76% puas terhadap *e-Toll card* Mandiri, dengan persentase terbesar

ada pada responden yang berumur 17-24 tahun sebesar 54%. Berikutnya sebesar 24% menilai cukup puas terhadap *e-Toll card* Mandiri, dengan persentase terbesar ada pada responden yang berumur 17-24 tahun sebesar 21%. Tidak ada responden berumur 17 tahun sampai dengan 65 tahun ke atas yang merasa tidak puas dengan *e-Toll card* Mandiri. Artinya, kepuasan pelanggan ditinjau dari usia menunjukkan bahwa secara keseluruhan mulai dari umur 17 tahun sampai dengan umur diatas 65 tahun merasa sangat puas dengan program *e-Toll card* Mandiri.

**Tabel 9**  
**Tabulasi Silang Efektivitas Program dan Kepuasan Pelanggan dengan Frekuensi Top-Up**

Variabel	Kategori Variabel	Frekuensi Top-Up				Total
		1-4x	5-9x	10-19x	>20x	
Efektivitas Program	Rendah	0	0	0	0	0
	Sedang	8	5	5	6	24
	Tinggi	28	23	17	8	76
Kepuasan Pelanggan	Rendah	0	0	0	0	0
	Sedang	13	2	5	4	24
	Tinggi	23	26	17	10	76

Tabel 9 menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 76% menilai bahwa efektivitas program *e-Toll card* Mandiri tinggi, dengan persentase terbesar ada pada responden yang melakukan *top-up* sebanyak 1 sampai dengan 4 kali sebesar 28%. Berikutnya sebesar 24% menilai bahwa efektivitas program *e-Toll card* Mandiri sedang, dengan persentase terbesar ada pada responden yang melakukan *top-up* sebanyak 1 sampai dengan 4 kali sebesar 8%. Tidak ada responden yang menilai bahwa efektivitas program *e-Toll card* Mandiri rendah, mulai dari yang melakukan 1 kali *top-up* sampai dengan lebih dari 20 kali *top-up*. Artinya, efektivitas program ditinjau dari frekuensi *top-up* menunjukkan bahwa baik pelanggan yang jarang melakukan *top-up* hingga yang sering melakukan *top-up* merasakan efektivitas yang tinggi terhadap program *e-Toll card* Mandiri.

Tabel 9 menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 76% puas terhadap *e-Toll card* Mandiri tinggi, dengan persentase terbesar ada pada responden yang melakukan *top-up* sebanyak 5 sampai dengan 9 kali sebesar 26%. Berikutnya sebesar 24% menilai cukup puas terhadap *e-Toll card* Mandiri, dengan persentase terbesar ada pada responden yang melakukan *top-up* sebanyak 1 sampai dengan 4 kali sebesar 13%. Tidak ada responden yang merasa tidak puas dengan *e-Toll card* Mandiri, mulai dari yang melakukan 1 kali *top-up* sampai dengan lebih dari 20 kali *top-up*. Artinya, kepuasan pelanggan ditinjau dari usia menunjukkan bahwa baik pelanggan yang jarang melakukan *top-up* hingga yang sering melakukan *top-up* merasa sangat puas dengan program *e-Toll card* Mandiri.

**Tabel 10**  
**Tabulasi Silang Efektivitas Program dan Kepuasan Pelanggan dengan Pengeluaran**

Variabel	Kategori Variabel	Pengeluaran					Total
		≤Rp 25.000	Rp 25.001 - 50.000	Rp 50.001 - 100.000	Rp 100.001 - 200.000	> Rp 200.000	
Efektivitas Program	Rendah	0	0	0	0	0	0
	Sedang	1	5	10	5	3	24
	Tinggi	1	12	33	17	13	76

	Rendah	0	0	0	0	0	0
Kepuasan Pelanggan	Sedang	1	6	9	4	4	24
	Tinggi	1	11	34	18	12	76

Tabel 10 menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 76% menilai bahwa efektivitas program *e-Toll card* Mandiri tinggi, dengan persentase terbesar ada pada responden yang melakukan *top-up* mulai dari Rp 50.001 sampai dengan Rp 100.000 dalam satu bulan sebesar 28%. Berikutnya sebesar 24% menilai bahwa efektivitas program *e-Toll card* Mandiri sedang, dengan persentase terbesar ada pada responden yang melakukan *top-up* mulai dari Rp 50.001 sampai dengan Rp 100.000 dalam satu bulan sebesar 10%. Tidak ada responden yang menilai bahwa efektivitas program *e-Toll card* Mandiri rendah, mulai dari yang melakukan *top-up* kurang dari Rp 25.000 sampai dengan lebih dari Rp 200.000. Artinya, efektivitas program ditinjau dari jumlah pengeluaran menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelanggan yang menghabiskan kurang dari Rp. 25.000 hingga lebih dari Rp. 200.000 untuk melakukan *top-up* kartu *e-Toll card* Mandiri, merasakan efektivitas yang tinggi terhadap program *e-Toll card* Mandiri.

Tabel 10 menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 76% puas terhadap *e-Toll card* Mandiri, dengan persentase terbesar ada pada responden yang melakukan *top-up* mulai dari Rp 50.001 sampai dengan Rp 100.000 dalam satu bulan sebesar 34%. Berikutnya sebesar 24% menilai puas terhadap *e-Toll card* Mandiri, dengan persentase terbesar ada pada responden yang melakukan *top-up* mulai dari Rp 50.001 sampai dengan Rp 100.000 dalam satu bulan sebesar 9%. Tidak ada responden yang merasa tidak puas dengan *e-Toll card* Mandiri, mulai dari yang melakukan *top-up* kurang dari Rp 25.000 sampai dengan lebih dari Rp 200.000. Artinya, kepuasan pelanggan ditinjau dari usia menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelanggan yang menghabiskan kurang dari Rp. 25.000 hingga lebih dari Rp. 200.000 untuk melakukan *top-up* kartu *e-Toll card* Mandiri, merasa sangat puas dengan program *e-Toll card* Mandiri.

### Uji Asumsi Klasik

**Tabel 11**  
**Uji Linieritas**

Keterangan	F	Sig.
Linearity	84,439	0,000
Deviation from Linearity	0,914	0,568

Tabel 11 menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 0,914 lebih kecil dari nilai  $F_{table}$  sebesar 3,94, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan linier antara variabel efektivitas program dengan variabel kepuasan pelanggan.

### Uji Regresi Linear Sederhana

**Tabel 12**  
**Koefisien Regresi**

Model	Koefisien Regresi	t <sub>hitung</sub>	Sig
Constant	1,071	3,303	0,001
Efektivitas Program (X)	0,737	9,267	0,000

F<sub>hitung</sub> 85,872

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 12 di atas, maka diperoleh persamaan regresi linier sederhana yang signifikan sebagai berikut :

$$Y = 1,071 + 0,737 X \quad (1)$$

Persamaan regresi linier sederhana diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien efektivitas program (X) sebesar 0,737 artinya variabel efektivitas program memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

### Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

**Tabel 13**  
**Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi**

Model	R	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	Estimasi Standard Error
1	.683	.467	.462	.38875

Tabel 13 menunjukkan bahwa nilai R mendekati nilai 1 yaitu sebesar 0,683, sehingga dapat dikatakan bahwa hubungan antara variabel efektivitas program dan variabel kepuasan pelanggan cukup kuat dan positif.

Tabel 13 juga menunjukkan bahwa nilai *adjusted R<sup>2</sup>* adalah sebesar 0,462, sehingga dapat dikatakan bahwa besar kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh efektivitas program adalah sebesar 46,2%, sedangkan sebesar 53,8% dipengaruhi oleh variabel bebas yang lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

### Uji Kelayakan Model

**Tabel 14**  
**Uji Kelayakan Model**

Variabel	Sig.	Syarat	Kesimpulan
Efektivitas Program	0,000	< 0,05	Layak

Tabel 14 menunjukkan bahwa tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka berdasarkan hasil uji kelayakan model dapat dikatakan bahwa model regresi dinyatakan layak untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas (efektivitas program) pada variabel terikat (kepuasan pelanggan).

### Uji Hipotesis

**Tabel 15**  
**Uji t**

Variabel	t Sig.	Syarat	Kesimpulan
Efektivitas Program	0,000	< 0,05	H <sub>1</sub> diterima

Tabel 15 menunjukkan bahwa tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga H<sub>1</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak. Maka berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas (efektivitas program) pada variabel terikat (kepuasan pelanggan). Hal ini berarti bahwa program *e-Toll card* Mandiri dan efektivitasnya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *e-Toll card* Mandiri.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa program *e-Toll card* Mandiri dan efektivitasnya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *e-Toll card* Mandiri.

Adapun saran yang dapat diberikan melalui penelitian ini, yaitu:

1. Untuk meningkatkan efektivitas maka indikator yang perlu diperhatikan adalah efektivitas program berdasarkan sosialisasi program sebab nilai rata-rata sosialisasi program terendah adalah pernyataan bahwa pelanggan sering melihat sosialisasi tentang

pentingnya *e-Toll card* Mandiri, artinya pelanggan merasa jarang melihat sosialisasi *e-Toll card* Mandiri sehingga disarankan agar lebih gencar memberikan sosialisasi kepada masyarakat dengan cara memaksimalkan sosialisasi dengan memberikan seminar khusus sebagai langkah meningkatkan kesadaran penggunaan *e-Toll Card* Mandiri, Selain itu juga dapat dilakukan dengan cara memberikan bimbingan teknis yaitu dengan memberikan arahan tentang cara penggunaan *e-Toll Card* Mandiri di gerbang-gerbang tol.

2. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka indikator yang perlu diperhatikan adalah kepuasan pelanggan keseluruhan sebab memiliki nilai rata-rata terendah pada pernyataan bahwa pelanggan memperoleh pengalaman yang lebih baik dengan menggunakan *e-Toll card* Mandiri dibandingkan dengan *e-Toll* milik bank lain yang sejenis. Oleh karena itu, saran yang diajukan adalah sebaiknya Bank Mandiri meyakinkan pelanggan bahwa *e-Toll card* Mandiri memiliki kelebihan dibandingkan *e-Toll* milik Bank lain yang sejenis dengan cara memberikan informasi tentang fasilitas-fasilitas yang ada pada *e-toll card* Mandiri, baik dari segi kualitas produk maupun kualitas layanan.
3. Bagi peneliti yang tertarik melakukan penelitian yang sejenis maka diharapkan dapat menggunakan variabel lainnya seperti *customer experience*, *brand image*, kepercayaan merek, dan faktor lainnya yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan serta diharapkan menggunakan pendekatan lainnya seperti pendekatan kualitatif.

#### DAFTAR REFERENSI

- Aditya, S. W. (2014). Effectiveness of program kredit usaha mikro (KUR) development of micro in PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Persero branch Diponegoro. *Publika*, 2(1), 1–11.
- Aziz, A. (2017, 2 November). Penerapan transaksi e-toll dinilai belum efektif urai antrean. *Tirto.Id*. <https://tirto.id>.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indonesia. Bank Indonesia. (2013). *Uang elektronik*. Retrieved from <https://www.bi.go.id>.
- Istiqomah, N., & Ali. (2017). Efektivitas program revitalisasi Taman Monumen 45 Banjarsari Surakarta sebagai ruang publik. *Jurnal Wacana Publik*, 1(6), 16–24.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of marketing* (14th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Neuman, W. L., & Robson, K. (2012). *Basic of social media research: Qualitative and Quantitative approaches*.
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289.
- Sirait, J. N. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada waterpark Perum Bumi Sempaja di Kota Samarinda. *E-Jurnal Administrasi Bisnis*, 4(2), 342–355.
- Sriwardiningsih, E. (2014). Nilai guna (kepuasan) green technology e-toll sebagai salah satu alternatif layanan pada konsumen pengguna tol dalam Kota Jakarta. *Binus Business Review*, 5(1), 323–332.