

**ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA LAYANAN TRANSPORTASI LRT
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Persyaratan Program Strata - 1 Pada
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Tridinanti Palembang**



Oleh :

PUTRI NOVITA SARI

NPM.1602210037

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG
2021**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Putri Novita Sari
Npm : 1602210037
Program Studi : Teknik Sipil
Jenjang Pendidikan : Strata-1
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Pengguna Layanan
Transportasi LRT Kota Palembang

Diperiksa dan Disetujui Oleh :

Pembimbing I,



Hariman Al faritzie, S.ST.,MT.

Pembimbing II,



Felly Misdalena, ST.,MT.

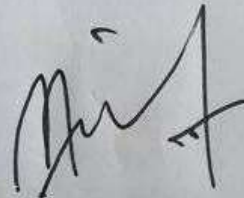
Mengetahui :

Dekan Fakultas Teknik



Ir. Zulkarnain Fatoni, MT.MM

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Reni Andayani, ST.MT

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Putri Novita Sari
NPM : 1602210037
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Pengguna Layanan Transportasi LRT
Kota Palembang

1. Skripsi dengan judul yang tersebut diatas adalah murni hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiat, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah skripsi dan disebutkan sebagai bahan refrensi serta dimasukan dalam daftar putaka.
2. Apabila dikemudian akan hari penulisan skrpsi ini terbukti merupakan hasil plagiat atau jiplakan dari skrpsi karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan serta bersedia menerima sanksi hukum berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang "Sistem Pendidikan Nasional" pasal 70 yang berbunyi : Lulusan yang karya ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan gelar akademik profesi atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 ayat 2 (dua) terbukti merupakan jiplakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun/atau pidana denda paling banyak Rp. 200.000.000,- (Dua Ratus Juta Rupiah).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadan sadar dan tidak dipaksakan

Palembang, Oktober 2021
Penulis,



(Putri Novita Sari)

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

“ Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang”

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Ubah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu.”

“Jadilah dirimu sendiri dan banggalah dengan apa yang kamu miliki.”

Persembahan :

1. Segala puji dan syukur bagi Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga karya ini dapat diselesaikan. Sholawat serta salam selalu dicurahkan kepada suri tauladan baginda Rasulullah Muhammad SAW.
2. Ibu dan Ayah, yang telah mencurahkan seluruh kasih sayang dan selalu memberikan inspirasi, motivasi doa dan dukungan, serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya.
3. Kepada kedua dosen pembimbingku bapak Hariman Al Fartizie, S.ST.,M.T dan ibu Felly Misdalena, S.T.,M.T. Terima kasih banyak atas ilmu, waktu, dan bimbingannya selama menyelesaikan skripsi ini. Dan mohon maaf sebesar-besarnya apabila selama bimbingan ada perkataan maupun perbuatan yang tidak berkenan dihati.
4. Kepada sang kekasih, sahabat dan seluruh teman-teman seperjuangan untuk segala tenaga dan support Andes Martin, Intan Pormala Dewi, Widiya Sari Afriyani, Nanda Puspita Sari, Resari Milanda, Ayu Anissa, Calvin, Arie Utomo dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih banyak semuanya.
5. Kepada kakak, ayuk dan kerabat-kerabat terima kasih untuk doanya, Ifbal Lostari, Dessy Puspita Sari.

Terima Kasih Banyak Dan Sebesar-besarnya

ABSTRAK

Light Rail Transit (LRT) merupakan moda transportasi massal kereta api ringan yang diharapkan dapat membuat pengalihan penggunaan kendaraan pribadi menjadi pengguna transportasi massal untuk mengurangi kemacetan khususnya di Kota Palembang. Pelayanan dan fasilitas akan menjadi salah satu pendukung dalam penggunaan transportasi massal. Penelitian ini bertujuan menganalisis karakteristik pengguna LRT dan tingkat kepuasan penumpang LRT serta mengelompokkan parameter ke dalam 4 kuadran. Metode Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *accidental sampling*. Pengolahan dan analisis data dengan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA). Dari hasil analisis rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang LRT kota Palembang sangat puas dan penting, baik dari faktor fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kelompok parameter kepuasan dan kepentingan prioritas dipertahankan yaitu kebersihan, kenyamanan tempat duduk, keramahan dan kesopanan petugas dan keberadaan keamanan, pengguna mendapat keselamatan rasa aman, tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat dan fasilitas ibu menyusui. Untuk prioritas rendah yaitu kemudahan naik turun LRT bagi penyandang disabilitas, waktu tunggu dan ketepatan jadwal LRT, tarif LRT, kemudahan akses menuju stasiun, kecepatan karyawan dalam merespon keluhan pengguna LRT.

Kata kunci : IPA, LRT, Moda Transportasi, Palembang.

ABSTRACT

Light Rail Transit (LRT) is a light rail mass transportation mode that is expected to make the transfer of private vehicle use to users of mass transportation to reduce congestion, especially in the city of Palembang. Services and facilities will be one of the supporters in the use of mass transportation. This study aims to analyse the characteristics of LRT users and the level of satisfaction of LRT passengers and classify the parameters into 4 quadrants. Method the sampling technique used by the researcher is accidental sampling. Processing and analysing data with Validity test, Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA). From the results of the analysis, the average level of satisfaction and interest of the Palembang LRT passengers is very satisfied and important, both from physical factors, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The groups of satisfaction and importance parameters with the priority maintained are cleanliness, seat comfort, friendliness and courtesy of officers and the presence of security, users get a sense of security, availability of facilities for people with disabilities and facilities for breastfeeding mothers. For low priorities, namely the ease of getting on and off the LRT for people with disabilities, waiting time and accuracy of the LRT schedule, LRT fares, easy access to stations, the speed with which employees respond to complaints from LRT users.

Keywords: Mode of Transportation, LRT, Services, Palembang

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan nikmatnya, terutama kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA LAYANAN TRANSPORTASI LRT KOTA PALEMBANG**”. Maksud dan tujuan penulis ini adalah Untuk memenuhi Syarat kurikulum pada Tingkat Sarjana Strata-1 Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Tridinanti Palembang.

Dalam penulisan ini, secara khusus penulis mengucapkan terimakasih kepada, Bapak Hariman Al Faritzie, S.St., MT. selaku Pembimbing I dan Ibu Felly Misdalena, ST., MT. selaku Pembimbing II. Yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan serta memberikan saran-saran yang sangat berharga bagi penulis selama masa penulisan skripsi ini. Dengan kerendahan hati penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Yth ibu Dr. Ir. Hj Nyimas Manisah, M.P., Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Yth Bapak Ir. Zulkarnain Fatoni, M.T., M.M. Dekan Fakultas Teknik Universitas Tridinanti Palembang.
3. Yth ibu Reni Andayani, ST.,MT. Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakult Teknik Universitas Tridinanti Palembang.
4. Seluruh Dosen dan Staf karyawan Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Tridinanti Palembang.
5. Orang Tua yang selalu memberikan doa, motivasi yang sangat berharga.
6. Rekan-rekan mahasiswa yang juga membantu dan memberikan dukungan kepada penulis guna menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari atas keterbatasan yang dimiliki baik secara teoritis maupun dalam penyampaian bahasa yang digunakan. Jika terdapat kekurangan maupun kekeliruan dari apa yang disajikan secara pribadi penulis meminta maaf kepada pembaca agar dapat memaklumii. Jika ada kekurangan pada proposal skripsi ini, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran sebagai upaya

perbaiki skripsi ini. Harapan penulis sebagai penyusun semoga skripsi ini dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat, baik kepada diri penulis sendiri maupun kepada pembaca umumnya.

Palembang, 25 September 2021

Penulis,

PUTRI NOVITA SARI

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSCTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	2
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Batasan Masalah	3
1.6. Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Pengertian Transportasi.....	5
2.2. Light Rail Transit (LRT).....	7
2.3. Tujuan Light Rail Transit (LRT)	9
2.4. Gambarkan Umum LRT Kota Palembang.....	9
2.5. Standar Pelayanan Publik.....	11
2.6. Metode Mengukur Tingkat Pelayanan.....	14
2.7. Uji Kuiaioner.....	18
2.7.1 SPSS (Statistical Product and service solutions)	18
2.7.2 Uji Validitas	18

2.7.3 Uji Realibilitas	21
2.7.4 Customer Satisfaction Index	23
2.7.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	23
2.7.6. Pengukuran service qualite (servqual)	24
2.7.7. Diagram Kartesius.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1. Lokasi Penelitian	29
3.2. Waktu Penelitian	29
3.3. Peralatan Survei	30
3.4. Tenaga Survei	30
3.5. Diagram Penelitian.....	31
3.6. Tahapan Penelitian	32
3.6.1 Studi Literatur	32
3.6.2.Pengumpulan Data	32
1. Data Primer	32
2. Data Sekunder.....	33
3.7. Pengelolahan Data.....	33
3.8. Analisa dan Pembahasan.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Pelaksanaan Survei.....	34
4.2. Pengambilan Sampel.....	34
4.3. Karakteristik Responden	35
4.3.1. Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.3.2. Berdasarkan Umur	36
4.3.3. Berdasarkan Pekerjaan	38
4.3.4. Berdasarkan Penghasilan Perbulan	39
4.3.5. Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
4.4. Pengujian Validitas Realibilitas data	42

4.4.1. Uji Validitas Kepuasan.....	42
4.4.1.1. Hasil Uji Validitas Kepuasan	43
4.4.1.2. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan.....	44
4.4.2. Uji Validitas Kepentingan.....	47
4.4.2.1. Hasil uji validitas kepentingan	47
4.4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan.....	49
4.5. Analisis Service quality Kepuasan dan kepentingan terkait persepsi .	52
4.6. Diagram Kartesius.....	56
4.7. Analisis Kepuasan dan kepentingan berdasarkan 4 kuadran.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1. Kesimpulan	62
5.2. Saran.....	62

Daftar pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Angkutan massal di indonesia.....	8
Tabel 2.2. Signifikasi	20
Tabel 2.3. Pengelompokkan Reliabilitas.....	22
Tabel 2.4. Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4.1. Responden berdasarkan jenis kelamin	35
Tabel 4.2. Responden berdasar kan umur	37
Tabel 4.3. Responden berdasarkan pekerjaan	38
Tabel 4.4. Responden berdasarkan penghasilan perbulan	39
Tabel 4.5. Responden berdasarkan pendidikan terakhir	41
Tabel 4.6. Hasil Pengukuran Uji Validitas 13 Variabel Kepuasan	43
Tabel 4.7. Hasil Pengukuran parsial uji validitas 13 variabel kepuasan	45
Tabel 4.8. Hasil pengukuran parsial uji validitas 13 variabel kepentingan	48
Tabel 4.9. Hasil pengukuran uji realibitas 13 variabel kepentingan	50
Tabel 4.10. Pengukuran Skor Servqual.....	54
Tabel 4.11. Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Persepsi Pengguna Layanan Transportasi LRT di Kota Palembang Melalui Kepuasan dan Kepentingan.....	57
Tabel 4.12. Analisis Kepuasan dan Kepentingan berdasarkan 4 kuadran.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Hubungan antara unsur transportasi dan system di dalamnya	6
Gambar 2.2. Diagram fishbone	17
Gambar 2.3. Diagram Kartesius.....	26
Gambar 3.1. Lokasi Penelitian	29
Gambar 3.2. Diagram Alir Penelitian	31
Gambar 4.1. Presentase Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Gambar 4.2. Presentase Berdasarkan Umur.....	37
Gambar 4.3. Presentase Berdasarkan Pekerjaan	38
Gambar 4.4. Presentase Berdasarkan Perbulan.....	40
Gambar 4.5. Presentase Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
Gambar 4.6. Diagram kepuasan dan kepentingan.....	58

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Palembang merupakan salah satu kota di Indonesia yang tidak lepas dari masalah kemacetan yang harus segera dibenahi. Pertambahan jumlah penduduk yang terus meningkat diprediksi kemacetan akan semakin parah di kota ini, sehingga dicari jalan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan pemerintah kota Palembang untuk mengurangi kemacetan dengan mengembangkan sistem transportasi massal yang diharapkan bisa membuat pengalihan penggunaan kendaraan pribadi menjadi menggunakan transportasi massal. *Light Rail Transit* (LRT) adalah moda transportasi massal yang telah diresmikan oleh Presiden pada 15 juli 2018. LRT Kota Palembang diharapkan dapat membuat pengalihan penggunaan pribadi menjadi pengguna transportasi massal yang cocok dioperasikan di daerah kota.

Pada awalnya pembangunan LRT atau jalur kereta api ringan tersebut memang dibangun untuk persiapan Asian Games 2018 yang diselenggarakan di Kota Palembang dan Jakarta sebagai sarana angkutan peserta pesta olahraga internasional. Seiring perkembangan jumlah penduduk Kota Palembang setiap tahun meningkat dan memberikan dampak adanya masalah kemacetan sehingga LRT difungsikan sebagai prasarana transportasi massal untuk mengantisipasi kemacetan yang lebih luas.

PT. KAI sebagai satu-satunya pengelola perkeretaapian di Indonesia berperan penting dalam kepuasan konsumen, kepuasan tersebut meliputi pelayanan terhadap sarana dan prasarana, kesesuaian tarif serta kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang.

Dalam dunia bisnis (ekonomi) terutama mengenai jasa, apabila produknya tidak memiliki orientasi terhadap “kepuasan” pengguna (pelanggan) maka usaha jasa tersebut pasti akan ditinggalkan konsumennya. Hal inilah yang akan membahayakan kelangsungan usaha tersebut dan investasi yang telah ditanamkan (Kinnear, 1991). Untuk mendukung hal tersebut di atas, perlu dilakukan penelitian tentang persepsi pengguna layanan transportasi LRT di Kota Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui karakteristik masyarakat pengguna LRT Kota Palembang.
2. Mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang LRT Kota Palembang.
3. Kelompok parameter kepuasan dan kepentingan pengguna LRT apa saja yang dianggap berpengaruh terhadap penilaian pengguna LRT.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Analisis karakteristik pengguna LRT Kota Palembang.

2. Analisis tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang LRT Kota Palembang.
3. Mengelompokkan parameter yang dianggap berpengaruh terhadap penilaian pengguna LRT kedalam 4 (empat) kuadran.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya mengenai opini pengguna LRT Kota Palembang dan dapat memberikan masukan atau saran kepada PT. KAI selaku operator LRT Kota Palembang dan Dinas Perhubungan Kota Palembang sebagai pihak regulator.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya khusus untuk pengguna angkutan massal LRT Kota Palembang.
2. Koridor yang akan diamati adalah trayek Stasiun Bandara, Stasiun Bumi Sriwijaya, Stasiun Cinde, Stasiun Ampera, Stasiun Jakabaring, Stasiun DJKA.
3. Waktu penelitian ini dilakukan selama 3 hari dari jam 08.00-14.00.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dari penulisan penelitian ini terdiri dari beberapa bab dan sub bab masing-masing bab dijelaskan dengan perincian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini di uraikan mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Maksud dan Tujuan Penelitian, Batasan Masalah, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Bab ini membahas dasar teori berdasarkan buku-buku yang menjelaskan mengenai teori, temuan, dan penelitian terdahulu yang menjadi acuan untuk melaksanakan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan mengenai langkah-langkah atau prosedur pengambilan dan pengolahan. Data hasil penelitian meliputi jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, dan variable penelitian.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Menyajikan data-data hasil penelitian dilapangan, analisis data, hasil data dan pembahasannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan dari rangkaian penelitian dan saran-saran terkait pengembangan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2017. *Bukleat Proyek LRT Provinsi Sumatera Selatan*. Kementrian Perhubungan.
- Brata, A. A. 2003. *Dasar - dasar Pelayanan Prima. Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Djoko, S., Frazila, R. B. 2001, *Pengantar Sistem Transportasi*, Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- Husein, U. 2003. *Studi Kelayakan Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Husein, U. 2004. *Riset sumber daya manusia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Irawan, H. 2003. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintah dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media. Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Khisty C. J. and Lall B. K. 2005. *Dasar-dasar Rekayasa Transportasi*. Jilid I Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kinnear, T. 1991. *Marketing Research. An Applied Approach*, 4 Ed. Mc Grow Hill, USA
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Jilid 1)*. Terj. Bob Sabran. Erlangga, Jakarta.
- Miro, F. 2005. *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*. Erlangga, Jakarta.
- Nasution, M. N. 2008. *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. 1998. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64 (spring) 12-40.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 16 tahun 2014, *Tentang Pedoman Survey kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015, *Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api*.

Peraturan Presiden No.116 Tahun 2015 tentang percepatan Penyelenggaraan Kereta Api Ringan/Light Rail Transit di Provinsi Sumatera Selatan.

Salim, A. 2000. *Manajemen Transportasi*. Cetakan Pertama. Edisi Kedua. Galia.

Sugiyono. 2010. *Pengelompokan realibitas*.

Sunyoto.2011, Danang, 2002. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Cetakan Pertama. CAPS; Yogyakarta

Undang-undang No. 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*.