

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI BUS DAMRI  
TRAYEK PALEMBANG-SEKAYU**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**M. INDRA AFRIANSYAH  
NPM.1702210024**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG  
2022**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : M. Indra Afriansyah  
Npm : 1702210024  
Program Studi : Tekni Sipil  
Jenjang Pendidikan : Strata-1  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Damri Trayek Palembang-Sekayu

**Diperiksa dan Disetujui Oleh :**

**Pembimbing I,**



**Ani Firda, ST.MT**  
NIDN : 0020117701

**Pembimbing II,**



**Hariman Al Faritzie, S.ST.MT**  
NIDN : 0003067801

**Mengetahui :**

**Dekan Fakultas Teknik**



**Ir. Zulkarnain Fatoni, MT.MM**  
NIDN : 0218126201

**Ketua Program Studi Teknik Sipil**



**Reni Andayani, ST.MT**  
NIDN : 0003067801

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Indra Afriansyah  
NPM : 1702210024  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Damri Trayek Palembang - Sekayu

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 dimasukkan dalam daftar putaka.
2. Apabila dikemudian akan hari penulisan skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiat atau jiplakan dari skripsi 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 2022  
Penulis



M. Indra Afriansyah  
NPM.1702210024

## بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

### MOTTO DAN PERSEMBAHAN

#### Motto :

“Bahwa tiada yang orang dapatkan, kecuali yang ia usahakan, Dan bahwa usahanya akan kelihatan nantinya. (Q.S. An Najm ayat 39-40).”

“Jangan terlalu memikirkan masa lalu karena telah pergi dan selesai dan jangan terlalu memikirkan masa depan hingga dia datang sendiri Karena jika melakukan yang terbaik dihari ini maka hari esok akan lebih baik.”

#### Persembahan :

Dengan rahmat ALLAH SWT, Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. 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.
2. Kepada kedua dosen pembimbingku ibu Ani Firda, ST.MT dan Hariman Al Faritzie S.ST.MT. 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.
3. Kepada sang kekasihku tercinta Elvina Rosa yang telah Mensuport saya selama mengerjakan skripsi dan juga untuk seluruh teman-teman seperjuangan Angkatan 2017.

**Terima Kasih Banyak Dan Sebesar-besarnya.....**

## ABSTRAK

Djawatan Angkoetan Motor Repeoeblik Indonesia (DAMRI) adalah Badan usaha milik negara yang berada pada sektor pelayanan transportasi darat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik masyarakat pengguna bus dan tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan bus DAMRI trayek Palembang-Sekayu. Metode yang digunakan adalah metode IPA dan CSI yang diolah dengan Software Microsoft Excel. Kuisisioner yang disebarakan berjumlah 178 responden. Hasil pengolahan data dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) didapatkan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 98,74%. Hasil dari metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) menunjukkan tingkat kepuasan penumpang sebesar 0,87. Nilai tersebut berada pada rentang  $X > 0,81$ , dengan demikian secara keseluruhan penumpang merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan bus DAMRI trayek Palembang-Sekayu.

**Kata Kunci:** DAMRI, IPA (*Importance Performance Analysis*), CSI (*Customer Satisfaction Index*), Kepuasan Penumpang, dan Kualitas Pelayanan.

## ABSTRACT

*Djawatan Angkoetan Motor Repeoblik Indonesia (DAMRI) is a state-owned enterprise that is in the land transportation service sector. This study aims to determine the characteristics of the bus user community and the level of passenger satisfaction with the Palembang-Sekayu DAMRI bus service. The method used is the IPA and CSI methods which are processed with Microsoft Excel software. Questionnaires distributed amounted to 178 respondents. The results of data processing with the IPA (Importance Performance Analysis) method obtained an average level of conformity of 98.74%. The results of the CSI (Customer Satisfaction Index) method show a passenger satisfaction level of 0.87. This value is in the range of  $X > 0.81$ , thus overall passengers are very satisfied with the service quality of the Palembang-Sekayu DAMRI bus service.*

**Keywords:** *DAMRI, IPA (Importance Performance Analysis), CSI (Customer Satisfaction Index), Passenger Satisfaction, and Service Quality.*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan nikmat-Nya, terutama kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Bus DAMRI Trayek Palembang-Sekayu”**. Dengan waktu yang telah ditentukan. Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata-1 Program Studi Teknik Sipil Universitas Tridinanti Palembang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, dukungan dan semangat dari berbagai pihak, khususnya kepada Ibu Ani Firda, S.T.,M.T selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Hariman Al Faritzie S.ST.MT, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya.

Selain itu pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Yth.Ibu Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisah, MP. Selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Yth.Bapak Ir. Zulkarnain Fatoni, MT., MM. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tridinanti Palembang.
3. Yth.Ibu Reni Andayani, ST., MT. Selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil Universitas Tridinanti Palembang.
4. Yth.Seluruh Dosen Teknik Sipil Universitas Tridinanti Palembang.
5. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan berupa doa

dan semangat hingga tersusunnya skripsi ini.

6. Teman-teman satu perjuangan Teknik Sipil Universitas Tridianti Palembang yang memberikan semangat dalam perjuangan menghadapi suka dan duka selama ini, serta pihak yang telah mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Tridianti Palembang.

Palembang, Oktober 2022

M.Indra Afriansyah  
1702210024



## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHASAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Batasan Masalah.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Sistematika Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. Pengertian Transportasi .....	7
2.2. Angkutan Umum.....	8

2.3. Angkutan Darat .....	9
2.4. DAMRI(Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia).....	9
2.5. Kepuasan Penumpang.....	10
2.5.1. Pengertian Kepuasan.....	10
2.5.2. Pengukuran Kepuasan Penumpang.....	12
2.5.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Penumpang .....	13
2.5.4. Indikator Kepuasan Penumpang .....	14
2.6. Metode Mengukur Tingkat Pelayanan .....	16
2.7. Kualitas Pelayanan .....	17
2.7.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	17
2.7.2. Dimensi Kepuasan Pelayanan .....	18
2.8. Standar Pelayanan Angkutan Umum .....	20
2.9. Standar Pelayanan Publik .....	23
2.10. Populasi dan Sampel .....	26
2.11. Teknik Analisis .....	27
2.12. Importance Performance Analysis (IPA) .....	30
2.13. Diagram Kartesius.....	31
2.14. Penelitian Terdahulu.....	33
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1. Lokasi Penelitian .....	35
3.2. Waktu Penelitian .....	36
3.3. Peralatan dan Tenaga Surveyor.....	36
3.4. Bagan Alir Penelitian .....	37

3.5. Identifikasi Masalah .....	37
3.6. Survei Literatur .....	38
3.7. Pengumpulan Data .....	38
3.7.1. Data Primer .....	38
3.7.2. Data Sekunder .....	39
3.8. Pengolahan Data .....	39
3.9. Analisis dan Pembahasan .....	39
3.10. Skala Pengukuran.....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1. Pelaksanaan Survey.....	41
4.2. Pengambilan Sampel .....	41
4.3. Karakteristik Responden.....	42
4.3.1. Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
4.3.2. Berdasarkan Umur .....	44
4.3.3. Berdasarkan Pekerjaan.....	45
4.3.4. Berdasarkan Penghasilan perbulan.....	47
4.3.5. Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	48
4.4. Mengetahui Tingkat Kepuasan.....	50
4.4.1. Analisis Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score .....	50
4.4.2. Weight Factors (WF) .....	52
4.4.3. Weight Score (WS).....	53
4.4.4. Customer Satisfaction Index (CSI).....	54

4.5. Analisis Hal-hal yang menentukan mencapai kepuasan.....	56
4.6. Diagram Kartesius.....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>65</b>
5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) .....	30
Tabel 2.2. Koordinat .....	11
Tabel 2.3. Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1. Skor Tingkat Kepuasan Penumpang DAMRI .....	40
Tabel 3.2. Skor Tingkat Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI .....	40
Tabel 4.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.2. Responden berdasarkan Umur .....	44
Tabel 4.3. Responden berdasarkan Pekerjaan .....	45
Tabel 4.4. Responden berdasarkan Penghasilan .....	46
Tabel 4.5. Responden berdasarkan pendidikan terakhir .....	48
Tabel 4.6. Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS .....	50
Tabel 4.7. Rekapitulasi nilai MIS dan WF .....	51
Tabel 4.8. Rekapitulasi Nilai WS .....	52
Tabel 4.9. Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) .....	53
Tabel 4.10. Rekapitulasi keseluruhan perhitungan .....	53
Tabel 4.11. Tingkat Kesesuaian dari rata-rata .....	54
Tabel 4.12. Tingkat Kesuaian .....	57
Tabel 4.13. Nilai Diagram Cartesius .....	58

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Penumpang .....	11
Gambar 2.2. Diagram Fishbone.....	15
Gambar 2.3. Diagram Kartesius .....	32
Gambar 3.1. Peta Lokasi Penelitian pada Pool DAMRI Palembang .....	35
Gambar 3.2. Peta Lokasi Penelitian pada Pool DAMRI Palembang .....	35
Gambar 3.3. Diagram Alir Penelitian .....	37
Gambar 4.1. Presentase berdasarkan jenis kelamin .....	43
Gambar 4.2. Presentase berdasarkan umur .....	44
Gambar 4.3. Presentase berdasarkan pekerjaan.....	46
Gambar 4.4. Presentase berdasarkan penghasilan .....	47
Gambar 4.5. Presentase berdasarkan pendidikan terakhir .....	49
Gambar 4.6. Diagram Cartesius.....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Lembar Konsultasi

Lampiran 2. Foto Dokumentasi

Lampiran 3. Hasil Survei

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pertumbuhan ekonomi di Kota Palembang saat ini mengalami perkembangan yang semakin pesat, salah satunya di bidang transportasi. Terdapat angkutan bus, DAMRI, dan travel yang bertujuan untuk melayani kebutuhan masyarakat. Untuk mengimbangi kebutuhan permintaan konsumen, meningkatnya permintaan jasa transportasi tersebut juga diikuti semakin banyaknya penyedia jasa transportasi yang pelayanan dan fasilitasnya semakin baik. Bahkan pada saat ini adanya angkutan khusus yang dipersiapkan oleh Pemerintahan Indonesia untuk mengangkut penumpang yaitu bus DAMRI. Bus DAMRI merupakan bus yang paling banyak dipilih oleh masyarakat sebagai transportasi umum trayek Palembang-Sekayu. Bus DAMRI menjadi pilihan utama masyarakat sebagai transportasi umum DAMRI karena tarif angkutan yang murah, hemat pengeluaran dibandingkan dengan menggunakan kendaraan pribadi dan mengurangi kemacetan lalu lintas terbebas dari polusi dan waktu perjalanan yang lebih cepat.

DAMRI (Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia) adalah Badan Usaha Milik Negara yang berada pada sektor pelayanan transportasi darat. Salah satu kantor cabangnya yaitu Perum DAMRI Palembang, memiliki segmen bisnis bus kota yang menjadi salah satu transportasi umum yang ada di Kota Palembang. Bus DAMRI trayek Palembang – Sekayu mulai beroperasi pada 12 November 2018 dengan rute keberangkatan pagi 05.00 WIB dan sore pukul 16.00 WIB. Pada tahun 2018 jumlah penumpang DAMRI trayek



Palembang – Sekayu mencapai 80% terlampaui normal namun seiring berjalannya waktu dari tahun ketahun jumlah penumpang DAMRI trayek Palembang – Sekayu mengalami penurunan. Penurunan jumlah penumpang seharusnya tidak terjadi walaupun di tahun 2020 terdampak oleh berbagai kebijakan selama Covid-19 tetapi masih banyak masyarakat yang melakukan mobilisasi sehari-hari dengan memakai transportasi umum. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suci Rahmayani (2019) mungkin benar bahwa alasan orang-orang lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi karena transportasi umum tidak selalu memenuhi kebutuhan penggunanya yang dapat mengakibatkan mereka beralih menggunakan kendaraan pribadi atau transportasi umum lainnya sehingga terjadi penurunan jumlah penumpang.

Secara naluriah kebutuhan yang timbul dalam kehidupan seseorang selalu menuntut untuk dipenuhi. Fenomena sosial tersebut tidak luput dari pandangan para pelaku bisnis untuk turut serta terjun dalam bisnis penyedia jasa transportasi, tidak hanya itu para penyedia jasa transportasi juga bersaing untuk menyediakan jasa transportasi yang tidak hanya nyaman dan cepat. Namun mereka juga menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan yang dapat menarik minat konsumen. Setelah konsumen melakukan perjalanan, akan ada proses yang dinamakan tingkah laku pasca melakukan perjalanan tersebut yang didasarkan oleh rasa puas dan tidak puas. Rasa puas dan tidak puas konsumen terletak pada hubungan antara harapan konsumen dengan prestasi yang diterima dari produk atau jasa. Bila produk atau jasa tidak memenuhi harapan konsumen, maka konsumen merasa tidak puas, sehingga dimasa yang akan datang konsumen tidak

melakukan perjalanan ulang. Di lain pihak apabila sebuah produk atau jasa melebihi harapan konsumen, maka konsumen akan melakukan perjalanan ulang. Menurut Levitt (1987) syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Selain kepuasan konsumen atas pelayanan membawa dampak kemungkinan terjadi pembelian ulang, mereka biasanya juga menyampaikan pelayanan atas jasa yang kita berikan kepada orang lain.

Menurut peneliti Maulida Wahyu Fadhilah (2021) ia mengatakan bahwa keluhan penumpang bus DAMRI Bandung diantaranya waktu menunggu kedatangan bus cukup lama, fasilitas didalam bus seperti kursi, dan AC ditemukan tidak berfungsi dengan baik. Melihat dari permasalahan yang dijelaskan oleh Maulida maka penulis ingin membuktikan bagaimana tingkat kepuasan penumpang apakah kualitas layanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus DAMRI. Maka, dari penjelasan diatas menimbulkan permasalahan seberapa besar pengaruhnya kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Perusahaan perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan sebab hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kepuasan akan tercipta bila pelayanan diberikan dengan baik (Mulyapradana, 2020). Selain itu, Perusahaan juga harus mengetahui cara melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang mereka berikan dari sudut pandang pelanggan, dengan begitu perusahaan akan lebih memahami kebutuhan dan cara memuaskan pelanggan

(Shah, 2020). Sebab menurut Daniels (2017) transportasi umum harus dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Nilai kepuasan pelanggan dapat tercipta dengan mengendalikan kualitas pelayanan melalui 5 dimensi pelayanan menurut Parasuraman (1988) yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan bus DAMRI trayek Palembang-Sekayu, serta mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bus DAMRI trayek Palembang-Sekayu terhadap kepuasan pelanggan.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah karakteristik masyarakat pengguna bus DAMRI trayek Palembang – Sekayu?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan penumpang bus DAMRI trayek Palembang – Sekayu?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan bus DAMRI trayek Palembang - Sekayu terhadap kepuasan penumpang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis karakteristik masyarakat pengguna bus DAMRI trayek Palembang – Sekayu?
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang bus DAMRI trayek Palembang – Sekayu.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bus DAMRI trayek Palembang - Sekayu terhadap kepuasan penumpang.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini perlu diberi batasan masalah agar penelitian lebih terarah dan tidak meluas. Adapun batasan masalah antara lain :

1. Populasi penelitian hanya dilakukan pada angkutan darat bus DAMRI trayek Palembang-Sekayu dengan 178 populasi.
2. Fokus penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati), yang diukur berdasarkan jumlah keseluruhan pengguna jasa bus DAMRI trayek Palembang – Sekayu.
3. Penelitian yang dilakukan hanya terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa Bus DAMRI trayek Palembang – Sekayu.
4. Penelitian ini menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance and Performance Analysis (IPA)*.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan biasa didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan Jasa Transportasi, dapat dijadikan sebagai acuan atau pertimbangan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, sehingga kepuasan konsumen terpenuhi, baik perusahaan swasta, perusahaan daerah, ataupun BUMN.
2. Bagi masyarakat, dapat dijadikan referensi dalam memilih jasa transportasi

yang memiliki layanan terbaik.

3. Bagi civitas akademik, dapat dijadikan rujukan dalam melakukan penelitian terkait dengan analisa tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa transportasi.

### **1.6. Sistematika Penelitian**

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

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tinjauan 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 peneliti 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, variabel penelitian dan jadwal penelitian.

#### **BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi analisis dan hasil pembahasan dari penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Damri Trayek Palembang-Sekayu.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

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

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang Lerbin R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Cikita, Nawazirul, Sari. (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Pelayanan Shuttle Dan Travel Pt. Cipaganti Citra Graha Otojasa Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Daniels, S. 2017. *Servqual Analysis of Public Bus Transport Services in Kumasi Metropolis*. Ghana: Core User Perspective.
- Istianto, B. (2011). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wicana Media
- Jiptono, Fandy. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Indonesia*. (2002). Jakarta: Selemba Empat.
- Levitt, Theodore. (1987). *Impedansi Pemasaran*. Edisi Revisi. Jakarta: Erlangga.
- Lodhita, Heru Eka. (2014). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (Importance Perfomance Analysis) dan CSI (Costumer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang. Skripsi Pada Fakultas Teknologi Pertanian: Universitas Brawijaya.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Selemba Empat.
- Maulida Wahyu Fadhilah. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Administrasi Niaga*.
- Miro, F. (2005). *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi*. Erlangga. Jakarta.
- Mulyapradana. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*.
- Nalendra, Aloysius Rangga Aditya, dkk. (2021). *Statistika Seri Dasar Dengan SPSS*. Bandung: Media Sains Indonesia.

Nasution. (2008). *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.PM 10 Tahun 2012

Peraturan Pemerintah No. 74 tahun 2014 tentang Angkutan Jalan

Rahmayani, S. (2019) Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian PT Schneider Electric Indonesia Medan. Skripsi. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Sari, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Penggunaan Jasa Transportasi Bus DAMRI Palembang. Skripsi. Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Shah. (2020). The Impact of Airline Quality on Passengers Behavioral Intentions Using Passenger Satisfaction as a mediator. *Journal of Air Transport Management*.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Virda Noor, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center Ii Hpai Kota Bengkulu). Skripsi. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.

Warpani. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: ITB.