

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN & HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
LRT DI KOTA PALEMBANG**



Skripsi Oleh:

MSY. ALLMIRA SCHIFRA NADEZHDA Y

01011181823035

MANAJEMEN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF
Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan & Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen LRT Di Kota Palembang

Disusun Oleh :

Nama : Msy. Allmira Schifra Nadezhda Y
Nomor Induk Mahasiswa : 01011181823035
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian /
Konsentrasi : Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam melanjutkan ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan :

Dosen Pembimbing,



Dr. Ahmad Maulana, SE. Ak, M.M
197512252015041001

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI

20/06/2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN & HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN LRT DI KOTA PALEMBANG

Disusun oleh :

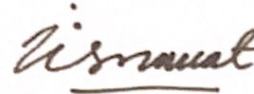
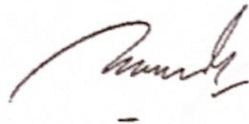
Nama : Msy. Allmira Schifra Nadezhda Y
NIM : 01011181823035
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 09 Juni 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif,
Indralaya, 09 Juni 2023

Pembimbing Skripsi

Penguji Skripsi



Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M
197512252015041001

Iisnawati, S.E., M.Si
1671045508820010

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

SURAT PERNYATAAN INTERGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Msy Allmira Schifra Nadezhda Y
NIM : 01011181823035
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan & Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Lrt Di Kota Palembang"

Pembimbing :

Nama : Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M
Tanggal Ujian : 9 Juni 2023

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjana.

Palembang, 09 Juni 2023

Pembuat Pernyataan



Msy Allmira Schifra Nadezhda Y

NIM. 01011181823035

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa menjadi penuntun, penopang dan teman terbaik penulis sepanjang hidupnya. Hanya karena kebaikan Kasih dan Berkat-Nya lah yang menuntun penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan & Harga Terhadap Kepuasan Konsumen LRT di Kota Palembang”. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya dan untuk menerapkan ilmu yang didapatkan pada perkuliahan selama ini.

Penulis berharap penelitian ini dapat membantu dan memberikan manfaat bagi orang lain. Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini jauh dari kata sempurna, karena itu penulis memohon atas segala keterbatasan pengetahuan dan segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, membimbing serta, mendukung dalam segala proses penyusunan skripsi ini. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Palembang,



Msy. Allmira Schifra Nadezhda Y

01011181823035

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa tidak luput dari berbagai kendala yang ada, namun hal itu dapat penulis atasi berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan dan mengucapkan terima kasih kepada :

1. **Allah SWT**, puji syukur dan terima kasih yang tiada hentinya diungkapkan. Terima kasih telah menopang, menuntun dan menyertai dengan Kasih-Nya dan Kuasa-Nya yang luar biasa sehingga peneliti mampu bertahan melawati banyak hal sampai saat ini dan senantiasa menjawab doa yang dipanjatkan.
2. **Ayah, Bunda dan Dhan** serta keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan, perhatian, pengorbanan, nasihat dan cinta kalian yang turut menjadi pembimbing, penyemangat dan pendukung dalam mencapai cita-cita.
3. **Bapak Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M** selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pemikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. **Ibu Iisnawati, S.E., M.Si** selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. **Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M** selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. **Ibu Hj. Nofiwaty, S.E., M.M** sebagai dosen pembimbing akademik yang telah memberikan masukan dan arahan selama perkuliahan.
7. **Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya** atas segala Ilmu dan dedikasinya selama perkuliahan dan seluruh staff pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membantu penulis baik selama masa perkuliahan maupun dalam menyelesaikan skripsi.
8. **Sebastian Duto Pamuji** yang selalu menemani, mengajarkan, memberikan arahan serta menjadi teman berdiskusi selama pembuatan skripsi ini. Terima kasih atas dukungannya dari awal pembuatan proposal skripsi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

9. **Sahabat saya Dita Rahayu dan Gita Rosa Amelia** yang telah menemani selama ini dan selalu memberikan semangat. Terimakasih atas kebahagiaan, keceriaan dan selalu memberikan kehangatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. **Seluruh Teman Organisasi AIESEC in UNSRI**, terima kasih atas pengalaman dan pembelajaran yang diberikan sungguh luar biasa.
11. **Seluruh Teman Jurusan Manajemen FE UNSRI Angkatan 2018** yang berada di Indralaya maupun Palembang saya ucapkan terima kasih banyak atas perhatian, pengalaman, dan dukungan semoga kita dapat bertemu kembali dan selalu diberkati.

Akhir kata, semoga ketulusan serta bantuan dari semua pihak tersebut di atas mendapat berkat dan anugrah dari Tuhan YME dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang,

Msy. Allmira Schifra Nadezhda Y

01011181823035

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UIN
20/06/2024

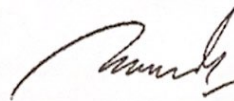
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Saya dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa :

Nama	: Msy Allmira Schifra Nadezhda Y
NIM	: 01011181823035
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi	: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan & Harga Terhadap Kepuasan Konsumen LRT di Kota Palembang

Telah kami periksa penulisan, grammar, maupun susunan tensesnya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Pembimbing Skripsi



Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.,

197512252015041001

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
MIU

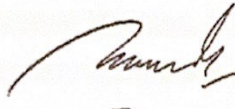
ABSTRAK

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN & HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LRT DI KOTA PALEMBANG**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen LRT di kota Palembang. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling. Data diperoleh melalui kuisisioner yang disebarakan secara online menggunakan Microsoft Forms pada 100 responden yang memenuhi kualifikasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptik, uji simultan dan uji parsial serta analisis linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen secara signifikan, baik parsial ataupun simultan. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen LRT di kota Palembang-

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen, SERVQUAL, Transportasi, Transportasi Publik, LRT.*

Pembimbing



Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.

197512252015041001

Ketua Jurusan Manajemen



Muhammad Ihsan Hadjiri, S.T., M.M

NIP. 198907112018031001

ASLI

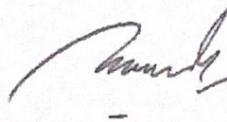
ABSTRACT

**THE IMPACT ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON
CUSTOMER SATISFICATION OF LRT PALEMBANG.**

This research aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction at LRT in Palembang City. This research is quantitative research with survey method. The data used in this research is primary data. The sampling technique used was a non-probability sampling technique. Data was collected through a questionnaire distributed online using Microsoft Forms to qualified 100 respondents. This study used descriptive analysis techniques, simultaneous tests and partial test, and multiple linear regression analysis. The results showed that service quality and price have significant effects on customer satisfaction both simultaneously and partially. Service quality has a dominant impact on customer satisfaction of LRT in Palembang City.

Keyword: SERVQUAL, Service Quality, Price, Customer Satisfaction

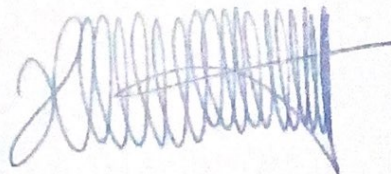
Advisor



Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.,

197512252015041001

Chairman of The Management Department



Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M

NIP. 198907112018031001

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Msy. Allmira Schifra Nadezhda Y
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 07 September 2000
Agama : Islam
Status : Pelajar/Belum Menikah
Alamat Rumah : Jl. KH. Azhari Lr. Taman Bacaan No. 388,
Tangga Takat, Palembang, Sumatera
Selatan.
Alamat E-mail : Msy.allmiraschifra@gmail.com
Pendidikan Formal
Sekolah Dasar : SD Negeri 99 Palembang
Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 16 Palembang
SMA : SMA Negeri 4 Palembang
Strata-1 : Universitas Sriwijaya
Pengalaman Organisasi : 1. Ketua Umum AIESEC in UNSRI
2. Project Coordinator Manager AIESEC
in UNSRI
Penghargaan : IISMA Awardee – University of Sussex

Daftar Isi

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN & HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LRT DI KOTA PALEMBANG	xi
BAB I.....	xiv
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1 Lintas Rel Terpadu di Kota Palembang	7
2.1.2 Kepuasan Konsumen	7
2.1.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen	9
2.1.4 Faktor Penentuan Tingkat Kepuasan Pengguna.....	10
2.1.5 Kualitas Layanan.....	12
2.1.6 Harga.....	14
2.2. Penelitian Terdahulu	15
2.3. Kerangka Pemikiran	25
2.4. Hipotesis	26
BAB III	28
METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Ruang Lingkup Penelitian	28
3.3 Rancangan Penelitian	28
3.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	30
3.6.1 Populasi	30
3.6.2 Sampel	30
3.6.3 Teknik Sampling.....	31

3.7	Teknik Analisis	31
3.7.1	Analisis Deskriptif	31
3.7.2	Uji Normalitas Data	32
3.8	Uji Instrumen.....	32
3.8.1	Uji Validitas	32
3.8.2	Uji Reliabilitas	32
3.8.3	Regresi Linear Berganda	33
3.9	Uji F (Uji Simultan)	33
3.10	Uji t (Uji Parsial)	34
3.11	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	35
BAB IV		40
HASIL DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Hasil Penelitian.....	40
4.1.1	Karakteristik Responden.....	40
4.1.2	Analisis Deskriptif	41
4.1.3	Uji Normalitas Data	42
4.1.4	Hasil Uji Instrumen.....	43
4.1.5	Uji Reliabilitas	45
4.1.6	Regresi Linear Berganda	47
4.1.7	Uji F (Uji Simultan).....	48
4.1.8	Uji t (Uji Parsial)	49
4.1.9	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	50
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
4.2.1	Pengaruh Secara Parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	51
4.2.2	Pengaruh Secara Parsial Harga terhadap Kepuasan Konsumen	53
4.2.3	Variabel Dominan yang Bepengaruh	54
BAB V.....		55
KESIMPULAN DAN SARAN.....		55
Daftar Pustaka		57

Table 1.1 Jumlah Penumpang LRT kota Palembang	2
Table 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Table 3.1 Skala Likert	29
Table 4.1 Karakteristik Umur Responden	40
Table 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	40
Table 4.3 Analisis Deskriptif Instrumen Variabel Penelitian	41
Table 4.4 Uji Normalitas Data	42
Table 4.5 Hasil Uji Vailiditas Variabel X1	43
Table 4.6 Hasil Uji Vailiditas Variabel X2	44
Table 4.7 Hasil Uji Vailiditas Variabel Y	45
Table 4.8 Hasil Uji Reliabilitas XI, X2 dan Y	45
Table 4.9 Hasil Regresi Linear Berganda Variabel X1 & X2	47
Table 4.10 Hasil Uji Simultan 2 Variabel	48
Table 4.11 Hasil Uji Parsial 2 Variabel	49
Table 4.12 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi	50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan sektor publik bertanggung jawab dan akuntabel kepada warga negara dan masyarakat serta penggunaannya. Beberapa penelitian yang telah meneliti pelayanan sektor publik menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Wiśniewski, 2001). Penyediaan layanan lebih kompleks di sektor publik karena tidak hanya masalah memenuhi kebutuhan yang secara nyata saja tetapi juga harus menemukan kebutuhan yang tidak terlihat, contohnya menetapkan prioritas, mengalokasikan sumber daya dan penanggung jawaban terhadap pelayan yang telah diberikan jawaban apa yang telah dilakukan (Gowan, 2017). Selain itu pelayanan sektor publik saat ini dihadapkan dengan tantangan baru yang timbul dari pengenalan prinsip-prinsip dan alat-alat baru yang hadir oleh pergeseran pengelolaan layanan public terbaru (Caron, 2006).

Layanan publik terdiri dari beragam hal, salah satunya adalah transportasi. Transportasi berperan sangat penting bagi kehidupan manusia. Transportasi dianggap sebagai hal yang paling krusial dikarenakan dapat mempermudah pergerakan manusia demi memenuhi kebutuhan-kebutuhan hidupnya. Dimulai dari kebutuhan akan pendidikan, ekonomi, kesehatan, dan kebutuhan sehari-hari lainnya. Kemajuan transportasi sangat berpengaruh terhadap kehidupan di suatu daerah (Tjakranegara, 2012). Selain itu, transportasi berperan dalam mendukung, memberi energi dan mendorong pertumbuhan di suatu kawasan dengan tujuan untuk meningkatkan dan menyeimbangkan pembangunan dan hasilnya

Secara umumnya, alat transportasi dibagi menjadi 3 yaitu transportasi darat, laut dan udara (Purba, 2005). Transportasi sendiri sudah dikenal sejak zaman dahulu di Indonesia dan akan terus berkembang seiring majunya teknologi dan berjalannya waktu. Di Sumatera Selatan, khususnya kota Palembang. Alat transportasi yang paling modern dan sudah ada serta telah digunakan sehari-hari adalah Lintas

Rel Terpadu atau *Light Rail Station* (Selanjutnya disebut LRT). LRT adalah sebuah sistem angkutan cepat yang beroperasi di Palembang, yang awalnya dibuat sebagai angkutan bagi para atlet pada *Asian Games 2018* yang lalu, sehingga jalur yang dihubungkan adalah Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Baddarudin II dengan Kompleks Olahraga Jakabaring dimana yang merupakan tempat pertandingan berlangsung. LRT difungsikan sebagai transportasi penunjang mobilitas warga kota Palembang pada Asian Games lalu, dan pada saat ini pemerintah Sumatera Selatan berkomitmen untuk meningkatkan penggunaan angkutan umum khususnya LRT (Media Indonesia, 2022).

Table 1.1 Jumlah Penumpang LRT kota Palembang

Tahun	Jumlah Penumpang Per Tahun	Rata-rata Penumpang Harian
2018	927.432	2.540
2019	2.619.159	7.175
2020	1.053.637	2.887
2021	1.598.700	4.380
2022	2.328.970 (Per Oktober 2022)	9.666 (Per Oktober 2022)

Sumber : Detik Finance, 2022

Semenjak 2018 hingga 2022 pengguna LRT Kota Palembang terus meningkat, tentunya sejalan dengan tujuan pembangunan pelayanan sektor publik yaitu untuk menarik minat masyarakat menggunakan fasilitas yang disediakan dengan memperhatikan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan (Kotler & Keller, 2012). Secara

umumnya, seorang pengguna jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pengguna dalam waktu yang lama. Faktor kepuasan konsumen adalah sebagai berikut; kualitas pelayanan atau jasa, kualitas produk, harga, biaya, faktor situasi dan faktor pribadi konsumen (Zeithaml & Bitner, 2006).

Kualitas pelayanan, harga yang cocok serta faktor situasi konsumen secara keseluruhan mempunyai hubungan yang positif antar satu sama lain. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang dominan dalam menghasilkan kepuasan konsumen dan merupakan salah satu faktor yang dapat menghubungkan dengan variable lain (Risnawati, Sumarga, & Purwanto, 2019). Kualitas pelayanan yang diberikan secara baik dan mengedepankan konsumen sangat mempengaruhi hingga 92,5% kepuasan pelanggan, pelanggan yang ekspektasinya dapat terpenuhi cenderung menjadi puas dan akan melakukan penggunaan secara berulang, harga yang cocok dengan kualitas yang diberikan juga menjadi faktor penting terhadap terciptanya kepuasan konsumen (Malik, Ghafoo, & Iqbal, 2012). Variabel harga, terbukti mempunyai pengaruh yang signifikan mampu menaikkan kepuasan pelanggan hingga loyalitas. Pelanggan cenderung akan melakukan pembelian berulang bahkan merekomendasikan ke orang lain jika mereka merasa harga dengan kualitas yang didapatkan sesuai (Albari, 2019).

Kepuasan konsumen adalah proses internal, komponen, standar, dan kriteria yang ingin dipenuhi oleh penyedia layanan (Hayes, 2018). Memenuhi atau melampaui tujuan ini sering digunakan untuk menentukan keberhasilan atau kegagalan produk ataupun satu layanan jasa. Sehingga penyedia layanan akan tetap terus mengutamakan kepuasan pengguna, sumber informasi lain yang berguna seringkali digunakan agar perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan penggunanya. LRT di Kota Palembang telah menerapkan survey yang dilakukan melalui laman social media mereka yaitu @lrtsumsel (Instagram) untuk mengukur kepuasan konsumen, hal ini disajikan menggunakan Link yang dapat diakses oleh seluruh

masyarakat. Namun, kepuasan tersebut hanya berbentuk dalam kritik dan saran secara umum saja tidak merinci faktor yang dapat menunjang kepuasan konsumen. Maka dari itu, perlu ditinjau lebih lanjut terkait hal yang dapat memenuhi kepuasan konsumen LRT Kota Palembang.

Kualitas Pelayanan di transportasi publik sangat mempengaruhi kepuasan konsumen, setiap dimensi berperan secara signifikan. Pelayanan yang baik dan mengedepankan pengguna serta dapat diandalkan merupakan elemen yang paling penting untuk pelayanan sektor publik (Deliyani & Prambudi, 2019). *Service quality* adalah suatu bentuk perlakuan oleh produsen/ pemilik usaha terhadap pengguna, dimana pengguna akan merasa puas jika dilayani dengan baik atau sesuai dengan yang diharapkan (Zeithaml & Bitner, 2006). Faktor kualitas pelayanan juga dapat dihubungkan dengan elemen lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, misalnya pengguna transportasi publik memilih menggunakan opsi tersebut dikarenakan harga yang murah (Isradi, Stini, Dermawan, & Mufhidin, 2021). Hal ini dapat diteliti lebih lanjut dengan menggunakan variable baru yaitu harga. Faktor ini biasanya menentukan minat pengguna jika harga dan kualitas barang, pelayanan ataupun jasa yang diberikan sebanding dengan harga yang dikeluarkan. Transportasi publik relatif mematok harga yang murah, dikarenakan tujuan utama transportasi publik adalah pemerataan dan aksesibilitas terhadap tempat-tempat yang dilalui oleh moda transportasi tersebut.

Pengaruh masing - masing faktor ini sangat menarik, karena LRT yang merupakan transportasi umum paling modern di kota Palembang sehingga pelayanan yang baik dan harga yang sesuai membuat konsumen menjadi puas saat menggunakan transportasi ini sehingga membuat transportasi ini menjadi pilihan yang tepat. Berdasarkan uraian dan data yang sudah dijabarkan di atas, penulis sangat tertarik untuk menganalisa bagaimana **Pengaruh Kualitas Pelayanan & Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada LRT di Kota Palembang**. Penelitian ini pun diharapkan dapat menyebutkan serta menjelaskan bagaimana

kedua faktor tersebut dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap transportasi umum LRT di kota Palembang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah-masalah yang akan diteliti secara spesifik dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada LRT Kota Palembang?
2. Apakah Variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen LRT Kota Palembang?
3. Apakah Variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara simultan LRT Kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai bersamaan dengan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada LRT Kota Palembang
2. Untuk mengetahui pengaruh antara harga terhadap kepuasan konsumen pada LRT Kota Palembang
3. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada LRT Kota Palembang

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak, penulis, perusahaan dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik penelitian, dengan rincian sebagai berikut:

1. Bagi penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan khususnya di bidang jasa transportasi, serta pelatihan dalam penerapan dan penerapan ilmu akademik di dunia kerja.

2. Bagi LRT di kota Palembang

Penelitian ini diharapkan agar LRT sebagai objek penelitian dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaannya, gunanya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan peningkatan tingkat kepuasan pengguna.

3. Untuk akademik

Hasil penelitian ini dapat menambah informasi tambahan untuk ditelaah lebih lanjut dan dijadikan acuan untuk penelitian sejenis yang akan datang, serta dapat memberikan informasi dan pengetahuan bagi yang membutuhkan.

Daftar Pustaka

- Bowen, D. (2004). Managing Customers as Human Resources in Service Organizations. *Human Resources Management*, 371-383.
- Bryceland, A., & Curry, A. (2001). Service Improvements in public services using SERVQUAL. *Managing Service Quality*, 389-401.
- Caron, D. J., & Giaque, D. (2006). Civil servant identity at the crossroads: new challenges for Public administrations. *International Journal of Public Sector Management*, 543-555.
- Courtenay, P. (2007, 10 12). Trams in the UK. Retrieved from The Trams: <https://www.thetrans.co.uk/tramsinuk.php>
- Eliyani, E., & Prambudi, B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang Mrt Jakarta. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis & Manajemen*, 124-131.
- Finance Detik. (2022, Oktober 24). Finance Detik - Infrastruktur. Retrieved from Finance Detik: <https://finance.detik.com/infrastruktur/d-6365413/penumpang-lrt-palembang-mulai-meningkat-saat-ridwan-kamil-bilang-sepi>
- Gowan, M., Seymour, J., Ibarreche, S., & Lackey, C. (2001). Service quality in a public agency: same expectations but different perceptions by employees, managers, and customers. *Journal of Quality Management*, 275-291.
- Hayes, B. (1998). *Measuring Customer Satisfaction*. Milwaukee: WI: ASQ Quality Press.

- Isradi, M., Stini, L. O., Dermawan, W. B., & Mufhidin, A. (2021). Analysis of Customer Satisfaction on Service Quality of KRL Bogor-Jakarta. *IJTI (International Journal of Transportation and Infrastructure)*, 14-25.
- Kementerian Perhubungan RI. (2015, September 09). LRT Pertama Di Indonesia Akan Dibangun. Retrieved from Komunikasi dan Informasi Publik: <http://dephub.go.id/post/read/lrt-pertama-di-indonesia-akan-dibangun>
- Kementrian Perhubungan - DJKA. (2023, 4 2). DJKA - Department Perhubungan. From Visi dan Misi: <https://djka.dephub.go.id/visi-dan-misi>
- Kompas. (2015, May 23). 142 Tahun Stasiun Ambarawa. Retrieved from Wisata Sejarah Kereta Api Indonesia: heritage.kereta-api.co.id
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Manajemen*. New Jersey: Practice Hall inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Manajemen*. New Jersey: Practice Hall inc.
- Levy, P. S., & Lemeshow, S. (2013). *Sampling of Populations: Methods and Applications*. Michigan: Wiley.
- Liputan 6. (2022, 07 23). Liputan 6 - Bisnis. From Liputan 6: <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5021705/4-tahun-beroperasi-lrt-palembang-angkut-77-juta-penumpang>
- Liputan 6. (2022, 07 23). Liputan 6 - Bisnis. Retrieved from Liputan 6: <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5021705/4-tahun-beroperasi-lrt-palembang-angkut-77-juta-penumpang>
- Liputan6. (2018, 07 24). Sambut Asian Games 2018, LRT di Palembang Mulai Diuji Coba (Fokus). From Liputan6: <https://www.liputan6.com/asian->

games/read/3598414/sambut-asian-games-2018-lrt-di-palembang-mulai-diuji-coba-fokus

Liputan6. (2018, 07 24). Sambut Asian Games 2018, LRT di Palembang Mulai Diuji Coba (Fokus). Retrieved from Liputan6: <https://www.liputan6.com/asian-games/read/3598414/sambut-asian-games-2018-lrt-di-palembang-mulai-diuji-coba-fokus>

Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2011). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.

Malik, P. D., Ghafoo, M. M., & Iqbal, H. K. (2012). Impact of Brand Image, Service Quality and price on customer satisfaction in Pakistan Telecommunication Sector. *International Journal of Business and Social Science* , 123-129.

Media Indonesia. (2022, February 25). Media Indonesia. From Media Indonesia: <https://mediaindonesia.com/ekonomi/474050/lrt-sumsel-harus-jadi-pilihan-utama-moda-transportasi-warga>

Merdeka. (2021, 09 12). Merdeka News. Retrieved from Merdeka News: <https://www.merdeka.com/peristiwa/selama-pandemi-covid-19-penumpang-lrt-sumsel-turun-nyaris-2-kali-lipat.html>

Parasuraman, V., Zeithaml, A., & C, L. B. (2006). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50.

Purba, H. (2005). Hukum Pengangkutan di Laut. Medan: Pustaka Bangsa Pers.

Risnawati, H., Sumarga, H. E., & Purwanto, S. (2019). The Effect of Service Quality Prices and Location of Companies to Customer Satisfaction Implications on Customer Loyalty. *International Review of Management and Marketing*, 38-42.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2015). *Perilaku Konsumen Edisi Kedua*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjakranegara, S. (1995). *Hukum Pengangkutan Barang Dan Penumpang*. Jakarta: Rineka.
- Tjiptono, F. (2000). *Prinsip dan Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: J & J Learning.
- Tjiptono, Fandy, & Candra, G. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wade-Matthews, M., & Garratt, C. (2006). *The Illustrated Book of Steam and Rail*. London: Anness.
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality*, 380-388.
- Zakaria, Z., Hussin, Z., & Batau, M. F. (2010). Service Quality of Malaysian Public Transports. *Cross-Cultural Communication*, 84-90.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2006). *Service Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. New York: McGraw-Hill