

TUGAS AKHIR

ANALISIS PERSPEKTIF EKSPEKTASI PELAJAR DAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ANGKOT *FEEDER* LRT MUSI EMAS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Teknik
Pada Program Studi Teknik Sipil Dan Perencanaan Fakultas Teknik Universitas
Sriwijaya**



FADLYA SHAHAB

03011282126048

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
JURUSAN TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2025

PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fadlya Shahab

NIM : 03011282126048

Judul : Analisis Perspektif Ekspetasi Pelajar dan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Angkot *Feeder* LRT Musi Emas

Menyatakan bahwa Tugas Akhir saya merupakan hasil karya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam Tugas Akhir ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.



Palembang, Juli 2025



Fadlya Shahab

NIM. 03011282126048

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PERSPEKTIF EKSPEKTASI PELAJAR DAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ANGKOT *FEEDER* LRT MUSI EMAS

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Teknik
Oleh:

FADLYA SHAHAB
03011282126048

Palembang, Juli 2025
Diperiksa dan disetujui oleh,
Dosen Pembimbing


Ir. Rhaptyalvani, S.T., M.Eng., Ph.D., IPM
NIP. 198504032008122006

Mengetahui/Menyetujui
Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan

Dr. Ir. Saloma, S.T., M.T.
NIP. 197610312002122001


HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Perspektif Ekspetasi Pelajar dan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Angkot *Feeder* LRT Musi Emas” yang disusun oleh Fadlya Shahab, NIM. 03011282126048 telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Karya Ilmiah Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya pada tanggal 13 Juni 2025.

Palembang, 13 Juni 2025

Tim Penguji Karya Ilmiah berupa Tugas Akhir

Dosen Pembimbing :

1. Ir. Rhaptyalyani, S.T., M.Eng., Ph.D., IPM
NIP. 198504032008122006

()

Dosen Penguji :

2. Dr. Edi Kadarsa, S.T., M.T.
NIP. 197311032008121003

()

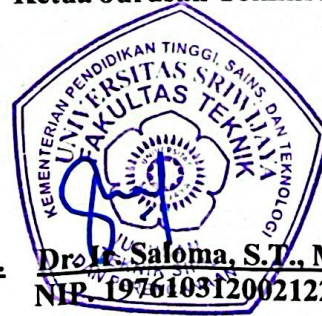
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



Dr. Ir. Bhakti Yudho Suprpto, S.T., M.T., IPM.
NIP. 197502112003121002

Ketua Jurusan Teknik Sipil



Dr. Ir. Saloma, S.T., M.T.
NIP. 197610312002122001

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fadlya Shahab

NIM : 03011282126048

Judul : Analisis Perspektif Ekspetasi Pelajar dan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Angkot *Feeder* LRT Musi Emas

Memberikan izin kepada Pembimbing dan Universitas Sriwijaya untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik apabila dalam waktu satu tahun tidak mempublikasikan karya penelitian saya. Dalam kasus ini saya setuju menempatkan pembimbing sebagai penulis korespodensi (*corresponding author*).

Demikian, pernyataan saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, Juli 2025



Fadlya Shahab

NIM. 03011282126048

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Fadlya Shahab
Jenis Kelamin : Perempuan
E-mail : 03011282126048@student.unsri.ac.id

Riwayat Pendidikan:

Nama Sekolah	Fakultas	Jurusan	Pendidikan	Masa
SD IT KAMILIYAH PALEMBANG	-	-	SD	2009 - 2015
SMP N 9 PALEMBANG	-	-	SMP	2015 - 2018
SMA N 3 PALEMBANG	-	IPA	SMA	2018 - 2021
Universitas Sriwijaya	Teknik	Teknik Sipil	S1	2021- 2025

Riwayat Organisasi:

Nama Organisasi	Jabatan	Periode
BEM FT	Staff Muda Dinas PPSDM	2021-2022
IMS	Staff Muda Departemen Humas	2021-2022
BEM FT	Kepala Biro Kestari	2022-2023
IMS	Staff Ahli Biro KPK	2022-2023
Bujang Gadis Palembang	Gadis Persahabatan 2023	2023-2024

Demikian Riwayat hidup penulis yang dibuat dengan sebenarnya.

Dengan Hormat,


Fadlya Shahab
03011282126048

RINGKASAN

ANALISIS PERSPEKTIF EKSPEKTASI PELAJAR DAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ANGKOT FEEDER LRT MUSI EMAS

Karya Tulis Ilmiah Berupa Tugas Akhir, 13 Juni 2025

Fadlya Shahab; Dimbing oleh Ir. Rhaptyalyani, S.T., M.Eng., Ph.D., IPM

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya

xix + 67 halaman, 7 gambar, 22 tabel, 8 lampiran

Pertumbuhan penduduk Kota Palembang yang pesat menuntut penyediaan sistem transportasi umum yang andal dan efisien. Salah satu upaya pemerintah adalah menghadirkan layanan angkot feeder LRT Musi Emas yang berfungsi sebagai penghubung kawasan permukiman ke stasiun LRT. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi dan ekspektasi pelajar serta mahasiswa terhadap kualitas pelayanan angkot feeder, menggunakan metode SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 300 responden dan dianalisis menggunakan *paired t-test* serta model PZB untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan negatif pada beberapa variabel di tiap-tiap dimensi, yang menandakan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola layanan transportasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam memenuhi kebutuhan pelajar dan mahasiswa sebagai pengguna utama angkot feeder..

Kata kunci: Angkot feeder, kualitas pelayanan, SERVQUAL, pelajar dan mahasiswa, LRT Musi Emas.

SUMMARY

AN ANALYSIS OF STUDENT EXPECTATIONS OF THE SERVICE QUALITY OF MUSI EMAS LRT FEEDER PUBLIC TRANSPORT

Scientific papers in form of Final Projects, June 13st, 2025

Fadlya Shahab; Guide by Advisor Ir.Rhapyalyani, S.T., M.Eng., Ph.D.,IPM

Civil Engineering, Faculty of Engineering, Sriwijaya University

xix + 67 halaman, 7 gambar, 22 tabel, 8 lampiran

The rapid population growth in Palembang City necessitates the provision a reliable and efficient public transportation system. One of the government's initiatives to address this is the implementation of the Musi Emas LRT feeder service, which connects residential areas to LRT stations. This study aims to analyze the perceptions and expectations of students regarding the service quality of the LRT feeder, using the SERVQUAL method, which consists of five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were collected through questionnaires distributed to 300 respondents and analyzed using paired t-tests and the PZB model to measure the gap between expectations and actual service. The results show negative gaps across several variables in each dimension, indicating that the service quality has not fully met user expectations. These findings are expected to serve as a reference for transportation service providers in improving service quality, particularly in meeting the needs of students, who represent the primary users of the LRT feeder.

Keywords: Feeder transport, service quality, SERVQUAL, students, Musi Emas LRT.

ANALISIS PERSPEKTIF EKSPEKTASI PELAJAR DAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ANGKOT FEEDER LRT MUSI EMAS

Fadlya Shahab¹⁾, Rhaptyalyani²⁾

¹⁾ Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya

E-mail: 03011282126048@student.unsri.ac.id

²⁾ Dosen Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya

E-mail: rhapty@unsri.ac.id

Abstrak

Pertumbuhan penduduk Kota Palembang yang pesat menuntut penyediaan sistem transportasi umum yang andal dan efisien. Salah satu upaya pemerintah adalah menghadirkan layanan angkot feeder LRT Musi Emas yang berfungsi sebagai penghubung kawasan permukiman ke stasiun LRT. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi dan ekspektasi pelajar serta mahasiswa terhadap kualitas pelayanan angkot feeder, menggunakan metode SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 300 responden dan dianalisis menggunakan *paired t-test* serta model PZB untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan negatif pada beberapa variabel di tiap-tiap dimensi, yang menandakan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola layanan transportasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam memenuhi kebutuhan pelajar dan mahasiswa sebagai pengguna utama angkot feeder.

Kata kunci: Angkot feeder, kualitas pelayanan, SERVQUAL, pelajar dan mahasiswa, LRT Musi Emas.

Palembang, Juli 2025
Dosen Pembimbing



Ir. Rhaptyalyani, S.T., M.Eng., Ph.D., IPM
NIP. 198504032008122006

Mengetahui/Menyetujui
Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan,



AN ANALYSIS OF STUDENT EXPECTATIONS OF THE SERVICE QUALITY OF MUSI EMAS LRT FEEDER PUBLIC TRANSPORT

Fadlya Shahab¹⁾, Rhaptyalyani²⁾

¹⁾ Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya

E-mail: 03011282126048@student.unsri.ac.id

²⁾ Dosen Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya

E-mail: rhapty@unsri.ac.id

Abstract

The rapid population growth in Palembang City necessitates the provision a reliable and efficient public transportation system. One of the government's initiatives to address this is the implementation of the Musi Emas LRT feeder service, which connects residential areas to LRT stations. This study aims to analyze the perceptions and expectations of students regarding the service quality of the LRT feeder, using the SERVQUAL method, which consists of five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were collected through questionnaires distributed to 300 respondents and analyzed using paired t-tests and the PZB model to measure the gap between expectations and actual service. The results show negative gaps across several variables in each dimension, indicating that the service quality has not fully met user expectations. These findings are expected to serve as a reference for transportation service providers in improving service quality, particularly in meeting the needs of students, who represent the primary users of the LRT feeder.

Keywords: Feeder transport, service quality, SERVQUAL, students, Musi Emas LRT.

Palembang, Juli 2025

Dosen Pembimbing



Ir. Rhaptyalyani, S.T., M.Eng., Ph.D., IPM

NIP. 198504032008122006

Mengetahui/Menyetujui

Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan,



Dr. Ir. Saloma, S.T., M.T.

NIP. 197610312002122001

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya ucapkan kepada Allah SWT atas anugerah rahmat dan karunia yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Perspektif Ekspetasi Pelajar dan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Angkot Feeder LRT Musi Emas**”. Pada kesempatan ini, Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penyelesaian tugas akhir ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Ir. Bakhti Yudho Suprpto, S.T., M.T., IPM., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Ir. Saloma, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dr.Ir. Ratna Dewi, S.T., M.T., selaku Sekretaris Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Rhaptyalyani, S.T., M.Eng., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing, memberi saran, dan motivasi dalam penelitian tugas akhir ini.
6. Ibu Dr. Rosidawani, S.T, M.T Selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan arahan.
7. Bapak Dr. Edi Kadarsa, S.T., M.T., selaku dosen pembahas dan dosen penguji pada saat seminar hasil yang telah memberikan banyak saran dan masukan dalam penelitim tugas akhir ini.
8. Segenap Dosen Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Teristimewah penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yaitu Abi Ahmad Fikri dan Umi Farhana yang telah mendoakan, memberi dukungan, motivasi, serta kasih sayang yang tulus kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan perkuliahan dan tugas akhir ini dengan baik. Doa yang diberikan tak henti kepada penulis selama melalui proses perkuliahan, sampai saat ini. Walaupun tidak sempat duduk dibangku perkuliahan namun mereka berusaha untuk bekerja keras demi memberikan kesempatan Pendidikan yang

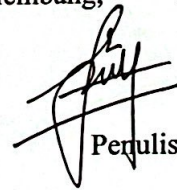
lebih baik dari yang telah mereka lalui sebelumnya kepada ketiga anaknya, harapan yang selalu ada disetiap doa yang penulis panjatkan “Semoga Allah melindungi dan memberkati Umi Abi dalam mengajari dan menuntun kami anak-anak mu”

10. Kepada saudara terkasih Fachriya Nasywa dan Muhammad Fathir Army yang telah memberi dukungan, memberi semangat dan memberikan berbagai saran saat penulis mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir.
11. Seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan tugas akhir.
12. Teruntuk RA Aqila Puti Palimbano yang telah menjadi sahabat dan teman terbaik penulis dari kecil sampai sekarang, terima kasih telah hadir untuk penulis, banyak membantu penulis dalam segala hal dan mendengarkan keluhan penulis serta memberikan semangat untuk dalam segala hal saat penulis kesulitan.
13. Teruntuk Revy Mariska Putri, Nadya Shafira, dan Hafiz Muhammad Iqbal yang telah berhasil juga dalam menyelesaikan dalam perkuliahan, bersedia menjadi teman terbaik penulis di dunia perkuliahan dari masa maba sampai sekarang, sehingga penulis mampu menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik, terima kasih selalu ada dalam setiap proses.
14. Teruntuk teman satu TA (Malik, Yantok, Rifqi) yang telah mengerjakan penelitian tugas akhir secara bersama-sama, memberikan banyak ilmu berharga dan banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
15. Teruntuk teman-teman yang dulu pernah bersama penulis dan tidak bisa penulis sebutkan, terima kasih sudah bersama dan menyemangati satu sama lain dalam setiap proses dari awal perkuliahan sampai waktu yang ditentukan.
16. Teruntuk seseorang yang belum penulis ketahui namanya namun sudah tertulis di *lauhul mahfuz*. Terima kasih sudah menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini, semoga gelar baru yang nantinya akan tersemat dibelakang nama penulis menjadikan setara dalam hal apapun.
17. Keluarga besar Universitas Sriwijaya, khususnya teman-teman seperjuangan di Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan, atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya.

18. Terakhir, terima kasih kepada wanita sederhana yang memiliki keinginan tinggi namun terkadang sulit untuk dimengerti, sang penulis karya tulis ini yaitu Fadlya Shahab. Seorang anak pertama yang sekarang sudah mampu melewati sebagian perjalanannya. Terimakasih ya telah hadir di dunia dan sudah bertahan sampai sejauh ini melewati banyak tantangan dan rintangan yang alam semesta berikan. Terimakasih kamu hebat dan saya bangga dengan pencapaian yang kamu raih dalam hidupmu. Rayakan selalu kehadiranmu jadilah bersinar dimanapun kamu memijakkan kaki. Semoga langkah kebaikan selalu berada padamu dan semoga Allah selalu meridhoi setiap perbuatan dan selalu dalam lindungan-Nya. Aamiinn...

Dalam tulisan ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi lebih baiknya penulisan ini dimasa yang akan datang.

Palembang, Juli 2025



Penulis

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya ucapkan kepada Allah SWT atas anugerah rahmat dan karunia yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Perspektif Ekspetasi Pelajar dan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Angkot Feeder LRT Musi Emas**”. Pada kesempatan ini, Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penyelesaian tugas akhir ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Ir. Bakhti Yudho Suprpto, S.T., M.T., IPM., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Ir. Saloma, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dr.Ir. Ratna Dewi, S.T., M.T., selaku Sekretaris Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Rhaptyalyani, S.T., M.Eng., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing, memberi saran, dan motivasi dalam penelitian tugas akhir ini.
6. Ibu Dr. Rosidawani, S.T, M.T Selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan arahan.
7. Bapak Dr. Edi Kadarsa, S.T., M.T., selaku dosen pembahas dan dosen penguji pada saat seminar hasil yang telah memberikan banyak saran dan masukan dalam penelitiaan tugas akhir ini.
8. Segenap Dosen Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Teristimewah penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yaitu Abi Ahmad Fikri dan Umi Farhana yang telah mendoakan, memberi dukungan, motivasi, serta kasih sayang yang tulus kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan perkuliahan dan tugas akhir ini dengan baik. Doa yang diberikan tak henti kepada penulis selama melalui proses perkuliahan, sampai saat ini. Walaupun tidak sempat duduk dibangku perkuliahan namun mereka berusaha untuk bekerja keras demi memberikan kesempatan Pendidikan yang

lebih baik dari yang telah mereka lalui sebelumnya kepada ketiga anaknya, harapan yang selalu ada disetiap doa yang penulis panjatkan “Semoga Allah melindungi dan memberkati Umi Abi dalam mengajari dan menuntun kami anak-anak mu”

10. Kepada saudara terkasih Fachriya Nasywa dan Muhammad Fathir Army yang telah memberi dukungan, memberi semangat dan memberikan berbagai saran saat penulis mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas akhir.
11. Seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan tugas akhir.
12. Teruntuk RA Aqila Puti Palimbano yang telah menjadi sahabat dan teman terbaik penulis dari kecil sampai sekarang, terima kasih telah hadir untuk penulis, banyak membantu penulis dalam segala hal dan mendengarkan keluh kesah penulis serta memberikan semangat untuk dalam segala hal saat penulis kesulitan.
13. Teruntuk Revy Mariska Putri, Nadya Shafira, dan Hafiz Muhammad Iqbal yang telah berhasil juga dalam menyelesaikan dalam perkuliahan, bersedia menjadi teman terbaik penulis di dunia perkuliahan dari masa maba sampai sekarang, sehingga penulis mampu menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik, terima kasih selalu ada dalam setiap proses.
14. Teruntuk teman satu TA (Malik, Yantok, Rifqi) yang telah mengerjakan penelitian tugas akhir secara bersama-sama, memberikan banyak ilmu berharga dan banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
15. Teruntuk teman-teman yang dulu pernah bersama penulis dan tidak bisa penulis sebutkan, terima kasih sudah bersama dan menyemangati satu sama lain dalam setiap proses dari awal perkuliahan sampai waktu yang ditentukan.
16. Teruntuk seseorang yang belum penulis ketahui namanya namun sudah tertulis di *lauhul mahfuz*. Terima kasih sudah menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini, semoga gelar baru yang nantinya akan tersemat dibelakang nama penulis menjadikan setara dalam hal apapun.
17. Keluarga besar Universitas Sriwijaya, khususnya teman-teman seperjuangan di Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan, atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya.

18. Terakhir, terima kasih kepada wanita sederhana yang memiliki keinginan tinggi namun terkadang sulit untuk dimengerti, sang penulis karya tulis ini yaitu Fadlya Shahab. Seorang anak pertama yang sekarang sudah mampu melewati sebagian perjalanannya. Terimakasih ya telah hadir di dunia dan sudah bertahan sampai sejauh ini melewati banyak tantangan dan rintangan yang alam semesta berikan. Terimakasih kamu hebat dan saya bangga dengan pencapaian yang kamu raih dalam hidupmu. Rayakan selalu kehadiranmu jadilah bersinar dimanapun kamu memijakkan kaki. Semoga langkah kebaikan selalu berada padamu dan semoga Allah selalu meridhoi setiap perbuatan dan selalu dalam lindungan-Nya. Aamiinn...

Dalam tulisan ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi lebih baiknya penulisan ini dimasa yang akan datang.

Palembang, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tinjauan penelitian sebelumnya.....	5
2.2 Angkutan Umum.....	10
2.2.1 LRT (Light Rail Transit)	11
2.2.2 Angkot <i>Feeder</i> Kota Palembang.....	13
2.3 Kualitas Layanan.....	14
2.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.4 Kepuasan Penumpang	15
2.4.1 Faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang	15
2.4.2 Indikator kepuasan penumpang.....	16
2.5 <i>Service Quality</i>	16
2.5.1 Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	18
2.5.2 Keandalan (<i>reliability</i>)	18

2.5.3	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	19
2.5.4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	19
2.5.5	Empati (<i>Empathy</i>)	19
BAB III METEOLOGI PENELITIAN.....		19
3.1	Umum.....	19
3.2	Ruang Lingkup Penelitian.....	20
3.2.1	Objek Penelitian	20
3.2.2	Variable Penelitian	20
3.3	Pengumpulan Data	21
3.3.1.	Data Primer	21
3.3.2.	Data Sekunder	24
3.3.3.	Pra Survei	24
3.3.4.	Metode Pengumpulan Data	25
3.3.5.	Penjabaran Variabel Penelitian.....	25
3.4	Pengolaan Data.....	28
3.4.1	Analisa Dan Hasil	30
3.5	Jadwal Penelitian.....	30
BAB IV HASIL DAN ANALISIS PEMBAHASAN		32
4.1	Pengumpulan Data	32
4.1.1	Jumlah Responden Hasil Kuesioner.....	32
4.1.2	Data Demografi.....	32
4.1.3	Uji Validitas.....	34
4.1.4	Uji Reliabilitas	37
4.1.5	Uji Normalitas	39
4.2	Pengolahan Data.....	40
4.2.1	Analisa Uji Kesenjangan Dimensi	40

4.2.2	Analisa Uji Kesenjangan Variabel	43
4.2.3	Perhitungan Kualitas Pelayanan.....	46
4.2.4	Perenkingan Kesenjangan (GAP) Kualitas Layanan	47
4.3	Hasil Analisa	48
4.3.1	<i>Tangible</i> (Wujud fisik)	48
4.3.2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	51
4.3.3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	54
4.3.4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	56
4.3.5	<i>Empathy</i> (Empati)	58
4.3.6	Kesenjangan kualitas pelayanan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....		65
LAMPIRAN.....		67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 LRT Kota Palembang	13
Gambar 2. 2 Feeder LRT Kota Palembang	14
Gambar 3. 1 Bagan Alir	19
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	32
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	33
Gambar 4. 3 Pendidikan Terakhir	33
Gambar 4. 4 Pekerjaan Responden	34

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pernelitian Terdahulu	6
Tabel 3. 1 Variabel dimensi Kepuasan Penumpang Angkutan Feeder Musi Emas	26
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian	31
Tabel 4. 1 Uji Validitas Data Kuesioner Kenyataan Penumpang	35
Tabel 4. 2 Uji Validitas Data Kuesioner Harapan Penumpang	36
Tabel 4. 3 Tabel Reliabelitas	37
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Kenyataan	37
Tabel 4. 5 Hasil Reliabilitas Keseluruhan Kenyataan Penumpang	38
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Harapan	38
Tabel 4. 7 Hasil Reliabilitas Harapan Penumpang	39
Tabel 4. 8 Uji <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>	39
Tabel 4. 9 Uji Kesenjangan per Variabel	40
Tabel 4. 10 Uji Kedua Sampel	41
Tabel 4. 11 Uji Korelasi hubungan variabel kenyataan dengan harapan penumpang	42
Tabel 4. 12 Uji Keseluruhan Kesenjangan Variabel	42
Tabel 4. 13 Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Dimensi Tangible	43
Tabel 4. 14 Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	44
Tabel 4. 15 Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Dimensi Responsiveness	45
Tabel 4. 16 Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Dimensi Assurance	45
Tabel 4. 17 Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Dimensi Empathy	46
Tabel 4. 18 Perhitungan Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4. 19 Data Ranking Kesenjangan (GAP) Service Quality	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pramudi Angkot Feeder LRT di Lapangan	68
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Kuesioner	71
Lampiran 3 Uji Validitas Kenyataan Menggunakan SPSS	142
Lampiran 4 Uji Reliabilitas Menggunakan SPSS	166
Lampiran 5 Rekapitulasi Penumpang	170
Lampiran 6 Rekapitulasi Kesenjangan 5	173
Lampiran 7 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan	173
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara	174

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan dan perkembangan suatu daerah memang memberikan banyak manfaat peningkatan kesejahteraan di daerah tersebut. Menurut Andriansyah (2015:20), Transportasi merupakan suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan manusia, yakni dengan mendistribusikan barang bergerak dari satu tempat ke tempat lain. Menurut Hermanto, dkk., (2017:30), transportasi, yang mengacu pergerakan orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi ada sejak lama, meskipun masih primitif dengan kereta yang ditarik oleh hewan. Namun, dengan perkembangan teknologi, sektor transportasi mengalami perkembangan yang luar biasa cepat. Saat ini ada banyak permintaan untuk menyediakan fasilitas transportasi yang dapat berlangsung dengan aman, nyaman, lancar, sekaligus hemat dalam biaya dan waktu. Berdasarkan data tahun 2023 jumlah penduduk Kota Palembang diperkirakan 1.772.492 jiwa, dengan itu akan semakin banyak Masyarakat yang memerlukan transportasi (Badan Pusat Statistik Kota Palembang, 2024).

Transportasi sangat mendukung kegiatan masyarakat dengan adanya transportasi, tentu distribusi barang atau jasa akan menjadi lebih mudah. Berbagai macam fasilitas dan jasa transportasi umum yang disediakan oleh pemerintah baik jalur laut, darat maupun udara. Ada beberapa jenis transportasi umum, contohnya di jalur darat, terdapat transportasi umum di kota Palembang yaitu LRT Kota Palembang. LRT Palembang adalah sistem transportasi cepat yang tersedia di Palembang. Kompleks Olahraga Jakbaring terhubung ke Bandar udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II melalui sistem ini. LRT Kota Palembang diharapkan dapat mengubah penggunaan pribadi menjadi transportasi umum yang layak dioperasikan di perkotaan (Kemenhub sosialisasi Gerakan nasional Kembali ke angkutan umum, 2022). Angkutan kota *feeder* Musi Emas sekarang ini tetap tanpa biaya berkat bantuan dari pemerintah. Angkot *feeder* ini melayani 7 rute yang dilewati antara lain Asrama Haji Sematang Borang, Talang Buruk Talang Kelapa, Asrama Haji

Talang Betutu, Polresta Komplek Opi, DJKA Pasar Plaju, RSUD Sukawinatan, dan Kamboja Bukit Siguntang.

Angkot feeder ini memiliki ketersediaan layanan dan fasilitas pendukung di daerah tempat LRT merupakan aspek yang sangat penting diperhatikan karena dapat memudahkan perpindahan bagi pengguna. Saat ini, angkot feeder LRT Kota Palembang menjadi pilihan alternatif moda transportasi di Kota Palembang dengan hadirnya angkot *feeder Buy The Service* (BTS), seiring dengan peningkatan jumlah penduduk dan bertambahnya kendaraan pribadi serta kurang minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum. Konsep BTS ini merupakan elemen krusial untuk mereformasi sistem pada angkutan umum. Pada sistem ini perlu menggantikan sistem lama yang selama ini berorientasi pada setoran. Berdasarkan namanya, BTS merupakan sistem pembelian layanan dari pemerintah kepada operator untuk melayani publik. Dalam hal ini, transportasi umum perlu menyediakan layanan yang berfokus pada konsumen (Sutomo, 2017). Pengenalan angkutan umum kepada pelajar dan mahasiswa sangat penting untuk meningkatkan kesadaran mengenai nilai menggunakan angkutan umum dan mengurangi ketergantungan pada kendaraan mobil.

Agar menuruni ketergantungan pada mobil pribadi dan meningkatkan pemahaman akan pentingnya transportasi publik, pelajar dan mahasiswa harus bekerja sama dengan angkutan umum. Kerja sama ini memberikan fungsi keuntungan, salah satunya adalah mengurangi kepadatan lalu lintas karena semakin banyak pelajar dan mahasiswa yang memilih transportasi umum, sehingga jumlah kendaraan pribadi di jalan, terutama di kawasan padat penduduk, akan menurun.

Disamping itu, penggunaan transportasi umum juga bisa menghemat biaya, karena pelajar dan mahasiswa tidak perlu mengeluarkan uang untuk bahan bakar, parkir, dan perawatan mobil. Informasi yang jelas tentang rute, jadwal, dan layanan transportasi umum pun membuat transportasi publik menjadi lebih mudah diakses, khususnya bagi pelajar yang tinggal jauh dari kampus atau lokasi penting lainnya. Lebih dari itu, kebiasaan menggunakan transportasi publik dapat menggalakkan gaya hidup berkelanjutan, di mana pelajar dan mahasiswa menjadi contoh positif dalam mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan menjaga lingkungan. Tak kalah penting, kerja sama ini juga meningkatkan kesadaran akan keselamatan,

karena melalui sosialisasi, pelajar dan mahasiswa dapat memahami perilaku aman di dalam dan di sekitar transportasi umum serta mengetahui tindakan yang harus diambil dalam kondisi darurat.

Tujuan penelitian ini adalah memperoleh nilai kepuasan pelajar dan mahasiswa angkot feeder berdasarkan indikator kepuasan pengguna. Kepuasan penumpang terhadap pelajar dan mahasiswa selain relawan angkot *feeder* ini juga termasuk strategis. Data ini dikumpulkan dan akan dianalisis menggunakan metode statistik yang tepat untuk mengidentifikasi kesenjangan penumpang terutama pelajar dan mahasiswa yang menggunakan angkot feeder dan persepsi terhadap kualitas layanan yang mereka dapatkan. Kualitas layanan ini diperkenalkan dan dikembangkan dengan beberapa teori dimensi menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) mendefinisikan dimensi SERVQUAL sebagai lima dimensi kualitas layanan: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (wujud fisik), dan *empathy* (empat).

Berdasarkan dari data diatas perlu dilakukan perspektif dan ekspektasi terkait dengan kualitas pelayanan penumpang bagi para pelajar dan mahasiswa dalam menggunakan angkutan *feeder*. Oleh sebab itu tujuan kita untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan telah memenuhi harapan penumpang. Maka penelitian diambil pada analisis perspektif ekspektasi pelajar dan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan angkot *feeder* LRT Musi Emas dan karakteristik penumpang angkot *feeder* saat ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut ini adalah rumusan masalah yang dapat diambil:

1. Faktor - faktor apa saja yang menjadi pelajar dan mahasiswa untuk memilih moda angkot *feeder*?
2. Apa saja penilaian kualitas pelayanan angkot *feeder* dari pelajar dan mahasiswa?
3. Apa saja faktor-faktor yang menjadi keinginan atau harapan pelajar dan mahasiswa terhadap kualitas layanan angkot *feeder*?
4. Seberapa besar kesenjangan antara penilaian kualitas pelayanan dan keinginan?

1.3 Tujuan

Berikut adalah tujuan penelitian:

1. Mengetahui faktor – faktor yang menjadi alasan untuk memilih moda angkutan umum berdasarkan faktor wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati.
2. Mengetahui penilaian kualitas pelayanan angkot *feeder* dari pelajar dan mahasiswa.
3. Mengetahui faktor-faktor yang menjadi keinginan atau harapan pelajar dan mahasiswa terhadap kualitas layanan angkot *feeder*.
4. Mengetahui seberapa besar kesenjangan antara penilaian kualitas pelayanan dan keinginan mengenai pelayanan yang diharapkan dari pelajar dan mahasiswa terhadap pelayanan angkot *feeder*.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dilakukan kepada pelajar dan mahasiswa yang ada di kota Palembang
2. Penelitian ini melakukan survei kepada pelajar dan mahasiswa untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pengguna feeder LRT terhadap kualitas, dan kenyamanan dalam jasa angkutan umum.
3. Penelitian ini menggunakan sistem analisa statistik paired t-test model *PZB* dan metode *SERVQUAL*.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, B., Sari, M., Norkhadiza, Fitriani, & Sintaman, P. I. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Transportasi Bus Trans Banjarbakula an Analysis of Community Satisfaction in Using Trans Banjarbakula. *Auterior*, 2(1), 1–7.
- Anas, A. berita satu. (2023, Desember 22). *Angkot Feeder LRT Palembang Tetap Gratis di 2024, Ini Rinciannya*.
<https://www.beritasatu.com/network/sumselupdate/73863/angkot-feeder-lrt-palembang-tetap-gratis-di-2024-ini-rinciannya>
- Baiq, S. D. I. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Umum (Trayek Sumbawa–Mataram). *Jurnal Informasi, Sains dan Teknologi*, 6(02), 15–29.
<https://doi.org/10.55606/isaintek.v6i02.117>
- Biro komunikasi dan informasi publik kementerian perhubungan republik indonesia. (2022, Desember 10). *Kemenhub Tambah Lima Rute Baru Angkot Feeder LRT Sumsel Kementerian Perhubungan Republik Indonesia*.
<https://dephub.go.id/post/read/kemenhub-tambah-lima-rute-baru-angkot-feeder-lrt-sumsel#>
- Della, H. R., & Rachmannullah, A. F. (2021). Perspektif Kepuasan Penumpang Dalam Kualitas Pelayanan Kapal Feri: Studi Kasus Pelabuhan Penyeberangan Merak-Bakauheni. *Cantilever: Jurnal Penelitian dan Kajian Bidang Teknik Sipil*, 10(1), 1–9. <https://doi.org/10.35139/cantilever.v10i1.80>
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2022, Juni 11). Kemenhub Luncurkan Angkutan Feeder LRT dan BRT Sumsel, Angkutan Umum di Palembang Semakin Lengkap dan Terintegrasi. *Kementerian Perhubungan Republik Indonesia*, 1–5. <https://dephub.go.id/post/read/kemenhub-luncurkan-angkutan-feeder-lrt-dan-brt-sumsel,-angkutan-umum-di-palembang-semakin-lengkap-dan-terintegrasi>
- Farzahtira, A. V., Hamidah, Putri, C., & Ningsih, A. (2024). *Strategi Komunikasi*

Humas Pt . Transportasi Global Mandiri Dalam Meningkatkan Citra Transportasi Angkutan Feeder LRT Kota Palembang. 2, 1–9.

Ispurwanto, W., & Pricillia, V. W. (2011). Analisis Kepuasan Penumpang Gerbong Kereta Api Khusus Wanita menggunakan Model Servqual. *Humaniora*, 2(1), 544. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v2i1.3066>

Muzammil, K., Koesoemawati, J. dewi, & Kriswardhana, W. (2019). Evaluasi Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang di Terminal Angkutan Umum Tawang Alun Jember. *Rekayasa Sipil*, 13(2), 89–96. <https://doi.org/10.21776/ub.rekayasisipil.2019.013.02.2>

Terus Tingkatkan Kinerja LRT Sumsel, Kemenhub Sosialisasikan Gerakan Nasional kembali Ke Angkutan Umum. (2022, Februari 24). <https://portal.dephub.go.id/post/read/terus-tingkatkan-kinerja-lrt-sumsel,-kemenhub-sosialisasikan-gerakan-nasional-kembali-ke-angkutan-umum>