

**TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA**  
**ANGKUTAN KOTA *FEEDER* LRT MUSI EMAS**  
**TRAYEK TALANG BURUK – TALANG KELAPA**  
**DI KOTA PALEMBANG**

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



**ARGA PRATAMA ADIPUTRA**  
**03011381924106**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA  
ANGKUTAN KOTA FEEDER LRT MUSI EMAS  
TRAYEK TALANG BURUK – TALANG KELAPA  
DI KOTA PALEMBANG**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Teknik

Oleh:

**Arga Pratama Adiputra**

**03011381924106**

**Palembang, Juli 2023  
Diperiksa dan disetujui oleh,  
Dosen Pembimbing**



**Dr. Melawaty Agustien, S.Si., M.T.**  
**NIP. 197408151999032003**

**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 Kepuasan Pengguna Angkutan Kota *Feeder* LRT Musi Emas Trayek Talang Buruk – Talang Kelapa Di Kota Palembang”.

Dalam proses penyelesaian tugas akhir ini saya mendapat banyak bantuan dari banyak pihak dan pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan banyak ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua, keluarga dan kerabat
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr.Eng. Ir. H. Joni Arliansyah, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Ir. Saloma, S.T., M.T., selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Heni Fitriani, S.T., M.T., Ph.D., IPU sebagai Dosen Pembimbing Akademik.
6. Ibu Dr. Melawaty Agustien S.Si., M.T., sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberi ilmu, saran dan masukan dalam menyelesaikan proposal Tugas Akhir.
7. Teman-teman Teknik sipil angkatan 2019 dan teman bimbingan kak Adit, kak Ayu, kak Andriani, dan Fajri.
8. Semua pihak yang ikut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Saya menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh sebab itu saya meminta maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang dapat membantu memperbaiki kekurangan dari tugas akhir ini. Saya berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

# DAFTAR ISI

## Halaman

|  |             |
|--|-------------|
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                   | <b>i</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                       | <b>ii</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                    | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                     | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                 | <b>vi</b>   |
| <b>RINGKASAN .....</b>                       | <b>vii</b>  |
| <b>SUMMARY .....</b>                         | <b>viii</b> |
| <b>PERNYATAAN INTEGRITAS.....</b>            | <b>xi</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>              | <b>xii</b>  |
| <b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b> | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>            | <b>xiv</b>  |
| <br>   |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....                      | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                    | 3           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                   | 3           |
| 1.4 Ruang Lingkup Penelitian .....           | 4           |
| <br>   |             |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>           | <b>5</b>    |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....                | 5           |
| 2.2 Transportasi .....                       | 6           |
| 2.2.1 Peranan Transportasi.....              | 6           |
| 2.3 Buy The Service .....                    | 7           |
| 2.4 Kepuasan .....                           | 7           |
| 2.5 Structural Equation Modeling .....       | 8           |
| 2.5.1 Keunggulan SEM.....                    | 9           |
| 2.5.2 Kelemahan SEM .....                    | 10          |
| 2.5.3 Model SEM.....                         | 10          |
| 2.5.4 Variabel SEM .....                     | 11          |
| 2.5.5 Uji Validitas dan Realibilitas .....   | 12          |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.5.6 Model SEM.....  | 13        |
| 2.5.7 Evaluasi Kriteria Goodness of fit.....                      | 14        |
| 2.5.8 Tahapan Permodelan SEM .....                                | 14        |
| <b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>                         | <b>17</b> |
| 3.1 Umum.....   | 17        |
| 3.2 Objek Penelitian .....  | 18        |
| 3.3 Lokasi Penelitian .....                                       | 18        |
| 3.4 Pengumpulan Data.....   | 18        |
| 3.4.1 Jumlah Sample.....  | 18        |
| 3.4.2 Variabel Penelitian.....                                    | 19        |
| 3.4.3 Survei.....   | 21        |
| 3.5 Pengolahan Data.....  | 22        |
| 3.6 Analisis Hasil.....   | 22        |
| 3.7 Kesimpulan Dan Saran.....                                     | 22        |
| <b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>                  | <b>24</b> |
| 4.1 Penyajian Data.....   | 24        |
| 4.1.1 Kinerja <i>Feeder</i> LRT.....                              | 24        |
| 4.1.2 Kepuasan Pengguna <i>Feeder</i> LRT .....                   | 35        |
| 4.2 Hasil Pengolahan Data .....                                   | 38        |
| 4.2.1 Uji Validitas Dan Realibilitas Penilaian Responden .....    | 38        |
| 4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Model SEM .....              | 40        |
| 4.2.3 Analisis Keseluruhan Model.....                             | 47        |
| 4.2.4 Analisis Koefisien Determinasi Model Pengukuran $R^2$ ..... | 52        |
| 4.1.4 Analisis Koefisien Determinasi Model Struktural.....        | 60        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                           | <b>62</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....   | 62        |
| 5.2 Saran.....  | 63        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                       | <b>65</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>67</b> |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b>   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Gambar 2.1 Model Struktural SEM .....   | 10             |
| Gambar 2.2 Contoh Model Struktural.....   | 13             |
| Gambar 2.3 Contoh Model Pengukuran.....   | 13             |
| Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian .....  | 17             |
| Gambar 3.2 Peta Lokasi Titik pemberhentian BTS <i>Feeder</i> Kota Palembang ..... | 18             |
| Gambar 4.1 Persentase jumlah responden berdasarkan Jenis Kelamin .....            | 36             |
| Gambar 4.2 Persentase jumlah responden berdasarkan Usia.....                      | 37             |
| Gambar 4.3 Persentase jumlah responden berdasarkan Jenis Pekerjaan .....          | 38             |
| Gambar 4.4 Model Kepuasan Pengguna Angkutan Kota <i>Feeder</i> LRT .....          | 40             |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....  | 5  |
| Tabel 2.2 Keterangan Model Struktural.....                                  | 11 |
| Tabel 3.1 Variabel Penelitian.....  | 19 |
| Tabel 4.1 <i>Load Factor</i> Feeder LRT Koridor 1 Bulan Juli 2022 .....     | 24 |
| Tabel 4.2 <i>Load Factor</i> Feeder LRT Koridor 1 Bulan Agustus 2022.....   | 25 |
| Tabel 4.3 <i>Load Factor</i> Feeder LRT Koridor 1 Bulan September 2022..... | 26 |
| Tabel 4.4 <i>Load Factor</i> Feeder LRT Koridor 1 Bulan Oktober 2022.....   | 27 |
| Tabel 4.5 <i>Load Factor</i> Feeder LRT Koridor 1 Bulan November 2022.....  | 28 |
| Tabel 4.6 <i>Load Factor</i> Feeder LRT Koridor 1 Bulan Desember 2022.....  | 29 |
| Tabel 4.7 <i>Load Factor</i> Feeder LRT Koridor 1 Bulan Januari 2023 .....  | 30 |
| Tabel 4.8 <i>Load Factor</i> Feeder LRT Koridor 1 Bulan Febuari 2023.....   | 31 |
| Tabel 4.9 Rekapitulasi <i>Load Factor</i> Feeder LRT Koridor 1 .....        | 32 |
| Tabel 4.10 <i>Headway Time</i> Feeder LRT Koridor 1 .....                   | 33 |
| Tabel 4.11 Waktu Perjalanan Feeder LRT Koridor 1 .....                      | 34 |
| Tabel 4.12 Frekuensi Jenis Kelamin Responden .....                          | 35 |
| Tabel 4.13 Frekuensi Usia Responden.....                                    | 36 |
| Tabel 4.14 Frekuensi Jenis Pekerjaan Responden .....                        | 37 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas.....   | 39 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabelitas .....                                     | 40 |
| Tabel 4.17 Validitas dan Realibilitas Variabel <i>Reliability</i> .....     | 41 |
| Tabel 4.18 Validitas dan Realibilitas Variabel <i>Tangibles</i> .....       | 42 |
| Tabel 4.19 Validitas dan Realibilitas Variabel <i>Assurance</i> .....       | 43 |
| Tabel 4.20 Validitas dan Realibilitas Variabel <i>Responsiveness</i> .....  | 44 |
| Tabel 4.21 Validitas dan Realibilitas Variabel <i>Empathy</i> .....         | 45 |
| Tabel 4.22 Validitas dan Realibilitas Variabel Kepuasan.....                | 46 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model .....                      | 51 |
| Tabel 4.24 Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model .....                      | 52 |

## DAFTAR LAMPIRAN

| <b>Lampiran</b>   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Lampiran 1 Form Survey .....                              | 68             |
| Lampiran 2 Rekapitulasi Data Kuesioner .....              | 69             |
| Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel.....   | 97             |
| Lampiran 4 Ouput LISREL.....                              | 102            |
| Lampiran 5 Kunjungan PT. Transportasi Global Mandiri..... | 105            |
| Lampiran 6 Dokumentasi Survei .....                       | 106            |
| Lampiran 7 Lembar Asistensi .....                         | 107            |
| Lampiran 8 Surat Keterangan Selesai Tugas Akhir.....      | 109            |
| Lampiran 9 Surat Keterangan Ketidaksamaan Judul.....      | 114            |



## RINGKASAN

### ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA ANGKUTAN KOTA FEEDER LRT MUSI EMAS TRAYEK TALANG BURUK – TALANG KELAPA DI KOTA PALEMBANG

Karya tulis ilmiah berupa Tugas Akhir, Juni 2023

Arga Pratama Adiputra, dibimbing oleh Dr. Melawaty Agustien, S.Si., M.T.

Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya.

xiv + 67 halaman + 9 gambar + 27 tabel

Palembang sebagai sebuah kota membutuhkan sarana transportasi untuk menunjang kebutuhan masyarakat. Salah satu moda transportasi di kota Palembang adalah angkutan kota konvensional yang belum memiliki sistem operasional yang teratur. Untuk mengatasi permasalahan tersebut pemerintah menghadirkan angkutan kota *feeder* LRT dengan skema *Buy The Service* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna *feeder* LRT yang ada di kota Palembang khususnya koridor 1 rute Talang Buruk – Talang Kelapa. Untuk menilai kepuasan pengguna terhadap feeder LRT digunakan Structural Equation Modeling (SEM) berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian, dan berwujud. Pada hasil analisis kepuasan pengguna feeder LRT koridor 1 termasuk dalam kategori baik karena kepuasan pengguna feeder LRT signifikan sebesar 88%, artinya model dapat menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan sebesar 88%. Faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna feeder LRT adalah keandalan dengan indikator jam operasional sesuai dengan kebutuhan pengguna sebesar 92%, daya tanggap dengan indikator petugas dalam menanggapi pertanyaan, keluhan, dan permasalahan penumpang sebesar 91%, empati dengan indikator tata krama petugas saat memberikan pelayanan sebesar 91%, jaminan dengan indikator kemampuan pengemudi mengoperasikan kendaraan sebesar 90%, bukti fisik dengan indikator petugas selalu tampil rapi dan dalam keadaan bersih sebesar 89%.

**Kata kunci:** Feeder, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, SEM

## SUMMARY

### USER SATISFACTION ANALYSIS OF CITY TRANSPORTATION FEEDER LRT MUSI EMAS TALANG BURUK – TALANG KELAPA ROUTE IN THE CITY OF PALEMBANG

Scientific writing in the form of thesis, Juni 2023

Dina Azizah Wiranda; supervised by Dr. Melawaty Agustien, S.Si., S.T.

Civil Engineering and Design Department, Faculty of Engineering, Sriwijaya  
University.

xiv + 67 pages + 9 pictures + 27 tables

Palembang as a city requires transportation facilities to support people's needs. One of the modes of transportation in the city of Palembang is conventional city transportation which does not yet have a regular operational system. To overcome this problem, the government presents feeder LRT city transportation with a Buy The Service scheme to meet the needs of the community. This study aims to analyze the satisfaction of LRT feeder users in the city of Palembang, especially corridor 1 of the Talang Buruk – Talang Kelapa route. To assess user satisfaction with the feeder LRT, Structural Equation Modeling (SEM) is used based on the five dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. The results of the analysis of feeder LRT corridor 1 user satisfaction are included in the good category because user satisfaction with the LRT feeder is significant at 88%, meaning that the model can explain the factors that influence satisfaction by 88%. The factor that significantly influences LRT feeder user satisfaction is reliability. with indicators of operational hours according to user needs by 92%, ladder power with indicators of officers responding to questions, complaints, and passenger problems by 91%, empathy with indicators of officer manners when providing services by 91%, guarantees with indicators of the driver's ability to operate vehicles by 90%, physical evidence with indicators that officers always appear neat and clean by 89%.

**Keywords:** Feeder, Service Quality, User Satisfaction, SEM

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA  
ANGKUTAN KOTA FEEDER LRT MUSI EMAS  
TRAYEK TALANG BURUK – TALANG KELAPA  
DI KOTA PALEMBANG**

**Arga Pratama Adiputra<sup>1)</sup>, Melawaty Agustien<sup>2)</sup>**

Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan, FT UNSRI, Jl. Raya Prabumulih – KM 32  
Indralaya Ogan Ilir, Sumsel

**Abstrak**

Transportasi dibutuhkan untuk menunjang berbagai aktifitas masyarakat di kota Palembang. Salah satu moda transportasi umum di kota Palembang adalah angkutan kota konvensional yang belum memiliki sistem operasional yang teratur. Untuk mengatasi permasalahan tersebut pemerintah menyediakan angkutan kota feeder LRT dengan skema *Buy The Service* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna feeder LRT koridor I, trayek Talang Buruk – Talang Kelapa menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian, dan berwujud. Hasil dari penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna feeder LRT. Analisis berdasarkan hasil survei terhadap 400 responden, faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna feeder LRT adalah jam operasional sesuai dengan kebutuhan pengguna sebesar 92%, petugas dalam menanggapi pertanyaan, keluhan, dan permasalahan penumpang sebesar 91%, tata krama petugas saat memberikan pelayanan sebesar 91%, kemampuan pengemudi mengoperasikan kendaraan sebesar 90%, petugas selalu tampil rapi dan dalam keadaan bersih sebesar 89%. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kepuasan pengguna feeder LRT signifikan sebesar 88%, artinya model dapat menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan sebesar 88%.

**Kata kunci:** Feeder, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, SEM

**Palembang, Juli 2023  
Diperiksa dan disetujui oleh,  
Dosen Pembimbing,**



**Dr. Melawaty Agustien, S.Si., M.T.**  
NIP. 197408151999032003

**Mengetahui/Menyetujui  
Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan,**



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

**USER SATISFACTION ANALYSIS OF  
CITY TRANSPORTATION FEEDER LRT MUSI EMAS  
TALANG BURUK – TALANG KELAPA ROUTE  
IN THE CITY OF PALEMBANG**

**Arga Pratama Adiputra<sup>1)</sup>, Melawaty Agustien<sup>2)</sup>**

Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan, FT UNSRI, Jl. Raya Prabumulih – KM 32  
Indralaya Ogan Ilir, Sumsel

**Abstrac**

Transportation is needed to support various community activities in the city of Palembang. One of the modes of public transportation in the city of Palembang is conventional city transportation, which does not yet have a regular operational system. To overcome this problem, the government provides feeder LRT city transportation with a "Buy The Service" scheme to meet the needs of the community. This study aims to measure the satisfaction of feeder LRT Corridor I users using the Structural Equation Modelling (SEM) method, based on the five dimensions of service quality: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility. The results of this study are the factors that influence feeder LRT user satisfaction. The analysis, based on the results of a survey of 400 respondents, shows that the factors that significantly influence LRT feeder user satisfaction are: operational hours according to user needs by 92%, officers responding to questions, complaints, and passenger problems by 91%, staff manners when providing services by 91%, the driver's ability to operate the vehicle by 90%, and officers always appearing neat and clean by 89%. The results of the study explain that LRT feeder user satisfaction was significant at 88%, meaning that the model could explain the factors influencing satisfaction by 88%.

**Keywords:** Feeder, Service Quality, User Satisfaction, SEM

**Palembang, Juli 2023  
Diperiksa dan disetujui oleh,  
Dosen Pembimbing,**



**Dr. Melawaty Agustien, S.Si., M.T.**  
NIP. 197408151999032003

**Mengetahui/Menyetujui  
Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan,**



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

## PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arga Pratama Adiputra

NIM : 03011381924106

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Angkutan Kota *Feeder* LRT Musi  
Emas Trayek Talang Buruk – Talang Kelapa Di Kota Palembang.

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

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



Palembang, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



**Arga Pratama Adiputra**

**NIM. 03011381924106**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah ini berupa Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Angkutan Kota *Feeder* LRT Musi Emas Trayek Talang Buruk – Talang Kelapa Di Kota Palembang” yang disusun oleh Arga Pratama Adiputra, NIM. 03011381924106 telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya pada tanggal 23 Juni 2023.

Palembang, 23 Juni 2023

Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah berupa Tugas Akhir :

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Melawaty Agustien, S.Si., M.T.  
NIP. 197408151999032003

(  )

Dosen Penguji :

2. Debby Yulinar Permata, S.T., M.T.  
NIP. 1671045607890007

(  )

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



Prof. Dr. Eng. Ir. H. Joni Arliansyah, M.T.

NIP. 196706151995121002

Ketua Jurusan Teknik Sipil



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

NIP. 197610312002122001

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arga Pratama Adiputra

NIM : 03011381924106

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Angkutan Kota Feeder LRT Musi  
Emas Trayek Talang Buruk – Talang Kelapa Di Kota Palembang.

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

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

Palembang, Jun 2023



**Arga Pratama Adiputra**

**03011381924106**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Arga Pratama Adiputra  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
E-mail : adiputraargapratama@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

| Nama Sekolah                | Fakultas | Jurusan      | Masa      |
|-----------------------------|----------|--------------|-----------|
| SD Negeri 3 Kuala Pembuang  | -        | -            | 2007-2013 |
| SMP Negeri 1 Kuala Pembuang | -        | -            | 2013-2016 |
| SMA Negeri 1 Kuala Pembuang | -        | IPA          | 2016-2019 |
| Universitas Sriwijaya       | Teknik   | Teknik Sipil | 2019-2023 |

Demikian riwayat hidup penulis yang dibuat dengan sebenarnya.

Dengan Hormat,



(Arga Pratama Adiputra)



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transportasi dibutuhkan untuk menunjang kebutuhan aktifitas perorangan ataupun masyarakat. Palembang sebagai sebuah kota membutuhkan sarana transportasi untuk menunjang berbagai aktifitas masyarakat. Daerah perkotaan sebagai tempat berbagai aktifitas diantaranya yaitu pendidikan, perkantoran, industri, perdagangan dan jasa yang sangat membutuhkan transportasi untuk menunjang aktifitas tersebut. Aktifitas tersebut akan menjadi efektif dan efisien apabila transportasi berjalan lancar namun sebaliknya apabila ada masalah akan mengganggu aktifitas yang terjadi. Pada kawasan industri, perkantoran, jasa, pendidikan dan perdagangan akan berdampak pada terjadinya kemacetan yang disebabkan oleh jam sibuk di mana masyarakat akan memulai dan mengakhiri aktifitas yang umumnya terjadi pada pagi dan sore hari.

Menurut badan pusat statistik kota Palembang tahun 2021 jumlah penduduk di kota Palembang sebanyak 1.686.073 jiwa. Jumlah penduduk kota Palembang yang tinggi akan mengakibatkan kebutuhan akan transportasi meningkat. Kota Palembang memiliki moda transportasi umum salah satu di antaranya adalah angkutan kota atau disebut angkot konvensional. Angkot konvensional di kota Palembang tidak memiliki sistem operasional yang jelas seperti jadwal keberangkatan, lama perjalanan, tempat pemberhentian, jarak antar kendaraan dan keamanan pengguna. Ditambah kurangnya minat untuk memilih angkutan massal sebab tidak terintegrasi dengan baik akibatnya masyarakat lebih memilih kendaraan pribadi dari pada transportasi umum. Untuk mengatasi masalah tersebut pemerintah pusat memberikan fasilitas transportasi yaitu *feeder* LRT dengan skema *Buy The Service* (BTS), didukung dengan terintegrasinya *Light Rail Transit* dan Teman Bus kota Palembang. *Feeder* LRT beroperasi sejak 7 juli 2022 diharapkan meningkatkan minat masyarakat terhadap angkutan kota dan menjadi alternatif untuk mengurangi kemacetan di kota Palembang. *Feeder* LRT memberikan layanan transportasi yang ekonomis, mudah, handal, dan nyaman bagi masyarakat.

Berdasarkan data *load factor* angkot *feeder* LRT koridor 1 menunjukkan terjadinya kenaikan dan penurunan jumlah penumpang dengan *load factor* tertinggi terjadi pada bulan agustus 2022 sebesar 137,44% dan terendah terjadi pada bulan desember 2022 sebesar 56,67%. Penurunan tersebut terjadi kemungkinan disebabkan karena pada tanggal 31 oktober hingga 31 desember 2022 layanan *feeder* LRT berbayar untuk seluruh rute yang awalnya gratis. Angkot *feeder* LRT kembali digratiskan pada tanggal 1 januari 2023 dan *load factor* kembali mengalami peningkatan. Studi ini dilakukan pada koridor 1 karena nilai *load factor* pada koridor 1 lebih kecil dibandingkan *load factor* pada koridor 2 sehingga perlu mengukur kepuasan pengguna *feeder* LRT pada koridor 1.

Berdasarkan hal tersebut diperlukan analisis kepuasan pengguna terhadap *feeder* LRT dan ruang lingkup penelitian ini pada koridor 1 dengan rute Talang Kelapa-Talang Buruk dengan panjang rute 20,4 km. Tujuan analisis ini adalah untuk mengukur kepuasan pengguna *feeder* LRT koridor 1. Dengan adanya *feeder* LRT diharapkan dapat meningkatkan pelayanan angkot *feeder* dan meningkatkan jumlah penggunanya baik untuk saat ini dimana angkot *feeder* masih gratis maupun jika sudah dikenakan tarif bagi pengguna.

Penelitian terdahulu terkait aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna angkutan umum yang dilakukan oleh Prasetyanto dkk (2021) mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Trans Metro Bandung. Pengujian dibagi menjadi dua yaitu outer model (model pengukuran) dan inner model (model struktural). Penelitian sebelumnya yang dilakukan juga oleh Azka dan Handayeni (2021) mengenai kepuasan pengguna BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto. Pengujian ini mengevaluasi aspek-aspek pelayanan BRT yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna menggunakan analisis *Structural Equation Modelling*. Penelitian sebelumnya yang dilakukan juga oleh Ye dan Titheridge (2015) mengenai pemilihan model perjalanan untuk mengetahui kepuasan perjalanan yang dipengaruhi dari lingkungan binaan, sikap perjalanan, dan karakteristik perjalanan terhadap kepuasan perjalanan secara kuantitatif.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan nilai dari kepuasan pengguna angkot *feeder* berdasarkan indikator tingkat kepuasan pengguna. Ada lima dimensi yang akan diukur yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan atau

kepedulian (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* Metode ini dapat digunakan untuk menyelesaikan model persamaan dengan variabel terikat lebih dari satu serta model yang dianalisis dapat bertingkat. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perlu adanya pengukuran kinerja oprasional *feeder* LRT yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap *Feeder* LRT Musi Emas.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja pelayanan angkot *feeder* LRT Musi Emas meliputi *load factor*, *headway time* dan waktu perjalanan ?
2. Bagaimana model SEM tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan angkot *feeder* LRT Musi Emas ?
3. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan terhadap angkutan kota dengan layanan *feeder* LRT Musi Emas ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan dapat digunakan untuk beberapa pihak. Penelitian ini juga bermaksud untuk memberikan solusi atau skenario kepada BPTD Kota Palembang yang menerapkan angkutan kota dengan layanan *Buy The Service*. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi kinerja pelayanan angkot *feeder* LRT Musi Emas meliputi *load factor*, *headway time*, dan waktu perjalanan.
2. Menganalisis kepuasan pengguna terhadap angkutan kota *feeder* LRT Musi Emas.
3. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap angkutan kota *feeder* LRT Musi Emas.

#### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan pada trayek angkutan kota Talang Buruk-Talang Kelapa.
2. Penelitian ini dilakukan dengan survei kepada pengguna untuk melihat kepuasan terhadap *feeder* LRT dengan layanan *Buy The Service*.
3. Pengolahan data digunakan dengan metode *Structural Equation Modeling*

## DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan PARTIAL LEAST SQUARES (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunarto, M. (2013). *Membangun Model Persamaan Struktural (SEM) Dengan Program Lisrel*. Palembang: Tunas Gemilang.
- Kasanah, A. (2015). *Penggunaan Metode Structural Equation Modeling Untuk Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Program Lisrel 8.80*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Khadir, A. (2006). Transportasi : Peran dan Dampaknya Dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional. *Jurnal Perencanaan & Pengembangan Wilayah Wahana Hijau Vol.1 No.3*, 3-5.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.
- Kurniawan, G. P., Shalikhah, S. Z., Shofiati, H., Azizah, N. N., & Mochtar, M. (2021). Analisis Permasalahan Transportasi di Perkotaan: Studi Kasus pada Kawasan Perkotaan Yogyakarta. *Jurnal Tana Mana Vol.2 No.1*.
- Marpiani. (2011). *Peranan Transportasi Perdesaas Terhadap Peningkatan Hasil Produksi Pertanian Di Kecamatan Kindang Kabupaten Bulukumba*. Makasar: Universitas Islam Negeri Alaudin Makasar.
- Napitupulu, R. C., Wicaksono, A., & Anwar, M. R. (2012). Kajian Kepuasan Masyarakat kota Malang Terhadap Kualitas Layanan Angkutan Umum Dengan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (SEM). *JURNAL REKAYASA SIPIL/Volume.6 No.2*.

- Nasution, P. (2020). *Analisis Pengembangan Jaringan Transportasi Darat Kabupaten Padang Lawas*. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Pahlevi, H. (2018). *Analisis Model Kebutuhan Moda Transportasi Light Rail Transit Di Kota Palembang*. Palembang: Sriwijaya University.
- Prasetyanto, D., Maulana, A., Rizki, M., & Prantina, M. D. (2021). Kajian Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Bus Trans Metro Bandung Menggunakan Metode Structural Equation Modeling-Partial Least Square. *Jurnal Teknik Sipil – Institut Teknologi Bandung*, 6-10.
- Rita, N. A. (2022). *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Teman Bus Koridor 1 Terminal Alang Alang Lebar - Dempo, Kota Palembang*. Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Sunyoto, D. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Syamsudin, A. (2013). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013*. Jakarta: Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1585.
- Tazaruwah, D. W. (2019). *Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Transportasi Publik Di Kota Semarang*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widodo, Purba, A., & S.R.Wardani, D. W. (2018). Kajian Kepuasan Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Bandar Lampung Terhadap Kualitas Layanan Menggunakan Metode Structural Equatioan Modeling (SEM). *Prosiding Semnas SINTA FT UNILA Vol. 1*.