

TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA
ANGKUTAN KOTA *FEEDER* LRT MUSI EMAS
TRAYEK BUKIT SIGUNTANG – STADION KAMBOJA
DI KOTA PALEMBANG



NISRINA CARISA JASANDA
03011382025096

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024

TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA
ANGKUTAN KOTA *FEEDER* LRT MUSI EMAS
TRAYEK BUKIT SIGUNTANG – STADION KAMBOJA
DI KOTA PALEMBANG

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



NISRINA CARISA JASANDA
03011382025096

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA
ANGKUTAN KOTA *FEEDER* LRT MUSI EMAS
TRAYEK BUKIT SIGUNTANG – STADION KAMBOJA
DI KOTA PALEMBANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Teknik

Oleh:

Nisrina Carisa Jasanda

03011382025096

Palembang, Januari 2024

Diperiksa dan disetujui oleh,

Dosen Pembimbing,



Prof. Ir. Hj. Erika Buchari, M.Sc., Ph.D

NIP. 197610312002122001

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 Bukit Siguntang – Stadion Kamboja 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. Allah SWT, terima kasih untuk semua petunjuk dan kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat mengerjakan tugas akhir ini.
2. Julian S.E., selaku Ayah penulis, Dra. Hj. Zulhaida selaku Ibu penulis, Atharika Yosa Febrian S.T., selaku kakak penulis dan Febrian Saputra S.T., selaku abang penulis yang telah memberikan dukungan moral dan materil serta doa yang tiada henti sehingga penulis bersemangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE., selaku Rektor Universitas Sriwijaya. dan Bapak Prof. Dr. Eng. Ir. H. Joni Arliansyah, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya.
4. Dr. Saloma, S.T., M.T., selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Sriwijaya.
5. Dr. Mona Foralisa Toyfur, S.T., M.T., selaku Sekretaris Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Sriwijaya.
6. Prof. Ir. Hj. Erika Buchari, M.Sc., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir penulis yang telah memberikan kesempatan untuk waktu membimbing penulis menyelesaikan tugas akhir.
7. Dr. Ir. Hanafiah, M.S., selaku dosen pembimbing akademik.
8. Semua pihak dan teman-teman seperjuangan yang telah memberikan bantuan dan dukungan moral.
9. Dan yang terakhir, kepada Perempuan sederhana namun terkadang sangat sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis sebuah karya tulis ini, diri saya sendiri, Nisrina Carisa Jasanda. Seorang Perempuan yang berumur 21 tahun

saat menciptakan karya tulis ini namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Terima kasih telah hadir di dunia walaupun mungkin tidak sedikit yang tidak ikut serta merayakan hadirmu di dunia namun selalu bersyukur karena banyak pula manusia yang dengan Bahagia merayakan kehadiranmu di dunia. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini melewati banyaknya rintangan hidup yang tidak tertebak adanya. Terima kasih tetap memilih hidup dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walaupun seringkali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha untuk tidak Lelah mencoba. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Risa.

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 di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi civitas akademik Program Studi Teknik Sipil dan Perencanaan.

Palembang, September 2023

Nisrina Carisa Jasanda

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
RINGKASAN	x
SUMMARY	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
PERNYATAAN INTEGRITAS	xiv
HALAMAN PERSETUJUAN	xv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	xvi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Umum.....	5
2.2 Kinerja Pelayanan.....	6
2.3 Model <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	8
2.3.1 Keunggulan SEM.....	8
2.3.2 Kelemahan SEM.....	9
2.3.3 Model dalam SEM.....	9
2.3.4 Variabel dalam SEM.....	11
2.3.5 Uji validitas dan Realibilitas.....	12
2.3.6 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of fit</i>	12
2.3.7 Tahapan Permodelan SEM.....	13
2.4 Regresi Linear Berganda.....	15

2.5	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan.....	15
2.6	Penelitian Terdahulu	16
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....		20
3.1	Umum.....	21
3.2	Objek Penelitian	21
3.3	Lokasi Penelitian	21
3.4	Pengumpulan Data	21
3.5	Pengumpulan Data	22
3.5.1	Jumlah Sampel	22
3.5.2	Variabel Penelitian	23
3.5.3	Survei	25
3.6	Pengolahan Data.....	26
3.7	Analisis.....	27
3.8	Rencana Jadwal Penelitian	28
BAB VI HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Penyajian Data.....	29
4.1.1	Kinerja Feeder LRT	29
4.1.2	Kepuasan Pengguna Feeder LRT.....	43
4.2	Analisis Regresi Linear Berganda	46
4.2.1	Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t).....	47
4.2.2	Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik f).....	48
4.2.3	Uji koefisien Determinasi (R^2)	49
4.2.4	Analisis	49
4.3	Hasil Pengolahan Data	50
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Penilaian Responden.....	50
4.3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Model SEM.....	52
4.3.3	Analisis Keseluruhan Model.....	60
4.3.4	Analisis Koefisien Determinasi Model Pengukuran (R^2)	64
4.3.5	Analisis Koefisien Determinasi Model Struktural.....	73
4.3.6	Analisis Hipotesis Penelitian	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Contoh Model Struktural.....	10
Gambar 2. 2 Contoh Model Pengukuran	11
Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian	20
Gambar 3. 2 Tempat Pemberhentian <i>Feeder</i> LRT Musi Emas Rute Bukit Siguntang – Stadion Kamboja.....	21
Gambar 4. 1 Persentase jumlah responden berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4. 2 Persentase jumlah responden berdasarkan Usia.....	45
Gambar 4. 3 Persentase jumlah responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	46
Gambar 4. 4 Model Kepuasan Pengguna Angkutan Kota Feeder LRT	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Indikator Kinerja Angkutan Umum standar world bank.....	6
Tabel 2. 2 Keterangan Model <i>Structural</i>	10
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Perhitungan Slovin Pengambilan Sampel	23
Tabel 3. 2 Variabel Penelitian.....	23
Tabel 4. 1 Load Factor Feeder LRT Koridor 7 Bulan Desember 2022.....	29
Tabel 4. 2 Load Factor Feeder LRT Koridor 7 Bulan Januari 2023	30
Tabel 4. 3 Load Factor Feeder LRT Koridor 7 Bulan Februari 2023	31
Tabel 4. 4 Load Factor Feeder LRT Koridor 7 Bulan Maret 2023	32
Tabel 4. 5 Load Factor Feeder LRT Koridor 7 Bulan April 2023	33
Tabel 4. 6 Load Factor Feeder LRT Koridor 7 Bulan Mei 2023	34
Tabel 4. 7 Load Factor Feeder LRT Koridor 7 Bulan Juni 2023	35
Tabel 4. 8 Load Factor Feeder LRT Koridor 7 Bulan Juli 2023	37
Tabel 4. 9 Load Factor Feeder LRT Koridor 7 Bulan Agustus 2023.....	38
Tabel 4. 10 Load Factor Feeder LRT Koridor 7 Bulan September 2023.....	39
Tabel 4. 11 Load Factor Feeder LRT Koridor 7 Bulan Oktober 2023.....	40
Tabel 4. 12 Rekapitulasi <i>Load Factor</i> Feeder LRT Koridor 7.....	41
Tabel 4. 13 <i>Headway Time</i> Feeder LRT Koridor 7.....	41
Tabel 4. 14 Waktu Perjalanan Feeder LRT Koridor 7	42
Tabel 4. 15 Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4. 16 Frekuensi Usia Responden	44
Tabel 4. 17 Frekuensi Jenis Pekerjaan Responden.....	45
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda <i>Headway</i> (Y) terhadap <i>Load Factor</i> (X_1) dan Waktu Perjalanan (X_2).....	46
Tabel 4. 19 Hasil Pengujian Statistik T <i>Headway</i> (Y) terhadap <i>Load Factor</i> (X_1) dan Waktu Perjalanan (X_2).....	47
Tabel 4. 20 Hasil Pengujian Statistik F <i>Headway</i> (Y) terhadap <i>Load Factor</i> (X_1) dan Waktu Perjalanan (X_2).....	48
Tabel 4. 21 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2) <i>Headway</i> (Y) terhadap <i>Load Factor</i> (X_1) dan Waktu Perjalanan (X_2).....	49

Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas Variabel	50
Tabel 4. 23 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	51
Tabel 4. 24 Validitas dan Realibilitas Variabel <i>Realibility</i>	53
Tabel 4. 25 Validitas dan Realibilitas Variabel <i>Tangibles</i>	54
Tabel 4. 26 Validitas dan Realibilitas Variabel <i>Assurance</i>	55
Tabel 4. 27 Validitas dan Realibilitas Variabel <i>Responsiveness</i>	56
Tabel 4. 28 Validitas dan Realibilitas Variabel <i>Empathy</i>	58
Tabel 4. 29 Validitas dan Realibilitas Variabel Kepuasan	59
Tabel 4. 30 Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	63
Tabel 4. 31 Hasil Uji Kedudukan Keseluruhan Model	64
Tabel 4. 32 Hasil Uji Determinasi Variabel Laten Endogen.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Form Survey	81
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Kuesioner	82
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel	109
Lampiran 4 Output LISREL	112

RINGKASAN

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA ANGKUTAN KOTA FEEDER LRT MUSI EMAS TRAYEK BUKIT SIGUNTANG – STADION KAMBOJA DI KOTA PALEMBANG

Karya tulis ilmiah berupa tugas akhir, 11 Januari 2024

Nisrina Carisa Jasanda; Dibimbing oleh Prof. Ir. Hj. Erika Buchari, M.Sc., Ph.D

Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya

xvii+ 116 halaman, 8 gambar, 37 tabel, dan 5 lampiran

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 7 rute Bukit Siguntang – Stadion Kamboja. 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 7 termasuk dalam kategori baik karena kepuasan pengguna feeder LRT signifikan sebesar 44%, artinya model dapat menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan sebesar 44%. Faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna feeder LRT adalah keandalan dengan indikator jam operasional sesuai dengan kebutuhan pengguna sebesar 88%, bukti nyata dengan indikator Ketersediaan kotak sampah sebesar 98%, jaminan dengan indikator Keamanan dan kenyamanan pada saat berada didalam feeder dan halte sebesar 91%, kepedulian dengan indikator Informasi titik pemberhentian dan lokasi tujuan membantu penumpang dengan baik sebesar 98%, empati dengan indikator Pelayanan petugas dalam membantu penumpang dengan kebutuhan khusus sebesar 90%.

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

SUMMARY

USER SATISFACTION ANALYSIS OF CITY TRANSPORTATION FEEDER LRT MUSI EMAS BUKIT SIGUNTANG – STADION KAMBOJA ROUTE IN PALEMBANG CITY

Karya tulis ilmiah berupa tugas akhir, 11 Januari 2024

Nisrina Carisa Jasanda; Dibimbing oleh Prof. Ir. Hj. Erika Buchari, M.Sc., Ph.D

Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya

xviii+ 116 halaman, 8 gambar, 37 tabel, dan 5 lampiran

Palembang as a city requires transportation facilities to support the needs of the community. One mode 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 introduced LRT feeder city transportation with a Buy The Service scheme to meet community needs. This research aims to analyze the satisfaction of LRT feeder users in the city of Palembang, especially corridor 7 on the Bukit Siguntang – Stadion Kamboja route. To assess user satisfaction with LRT feeders, Structural Equation Modeling (SEM) is used based on five dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, guarantee, attention and tangibles. In the results of the analysis of LRT feeder user satisfaction, corridor 7 is included in the good category because LRT feeder user satisfaction is significant at 44%, meaning the model can explain the factors that influence satisfaction by 44%. Factors that have a significant influence on LRT feeder user satisfaction are reliability with indicators of operational hours according to user needs of 88%, concrete evidence with indicators of availability of trash boxes of 98%, guarantees with indicators of safety and comfort when inside feeders and bus stops of 91 %, concern with indicators of information on stopping points and destination locations helps passengers well by 98%, empathy with officers' service indicators in helping passengers with special needs is 90%.

Key words: Feeder, Service Quality, User Satisfaction, SEM

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA ANGKUTAN KOTA FEEDER LRT MUSI EMAS TRAYEK BUKIT SIGUNTANG – STADION KAMBOJA DI KOTA PALEMBANG

Nisrina Carisa Jasanda¹⁾, Erika Buchari²⁾

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. Tanpa adanya transportasi, negara tidak dapat mencapai hasil yang memuaskan dalam pembangunan ekonomi. 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 Tingkat kepuasan pengguna feeder LRT Musi Emas koridor 7 trayek Bukit Siguntang – Stadion Kamboja dengan 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. Adapun faktor yang mempengaruhi secara signifikan yaitu keandalan dengan indikator jam oprasional sesuai dengan kebutuhan pengguna sebesar 88%, bukti nyata dengan indikator Ketersediaan kotak sampah sebesar 98%, jaminan dengan indikator Keamanan dan kenyamanan pada saat berada didalam feeder dan halte sebesar 91%, kepedulian dengan indikator Informasi titik pemberhentian dan lokasi tujuan membantu penumpang dengan baik sebesar 98%, empati dengan indikator Pelayanan petugas dalam membantu penumpang dengan kebutuhan khusus sebesar 90%. Hasil dari penelitian menjelaskan bahwa kepuasan pengguna feeder LRT koridor 7 termasuk dalam kategori tidak baik karena kepuasan pengguna feeder LRT signifikan sebesar 44%.

Kata Kunci: Feeder, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, SEM.

Palembang, Januari 2024
Diperiksa dan disetujui oleh,
Dosen Pembimbing,



Prof. Ir. Hj. Erika Buchari, M.Sc., Ph.D
NIP. 196010301987032003

Mengetahui/Menyetujui
Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan,



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

USER SATISFACTION ANALYSIS OF CITY TRANSPORTATION FEEDER LRT MUSI EMAS BUKIT SIGUNTANG – STADION KAMBOJA ROUTE IN THE PALEMBANG CITY

Nisrina Carisa Jasanda¹⁾, Erika Buchari²⁾

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

Abstrak

Transportation is needed to support various community activities in the city of Palembang. Without transportation, the country cannot achieve satisfactory results in economic development. One mode 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 LRT feeder city transportation with a Buy The Service scheme to meet community needs. This research aims to measure the level of satisfaction of users of the Musi Emas LRT feeder corridor 7 on the Bukit Siguntang - Cambodia Stadium route using the Structural Equation Modeling (SEM) method based on five dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, guarantee, attention and tangibility. The results of this research are factors that influence LRT feeder user satisfaction. Analysis based on survey results of 400 respondents. The factors that influence significantly are reliability with indicators of operational hours in accordance with user needs of 88%, concrete evidence with indicators of availability of trash boxes of 98%, guarantees with indicators of safety and comfort when inside feeders and bus stops of 91%, concern with The indicator of information on stopping points and destination locations helps passengers well by 98%, empathy with the officer service indicator in helping passengers with special needs is 90%. The results of the research explain that the satisfaction of corridor 7 LRT feeder users is included in the poor category because LRT feeder user satisfaction is significant at 44%.

Kata Kunci: Feeder, Service Quality, User Satisfaction, SEM.

Palembang, Januari 2024

Diperiksa dan disetujui oleh,

Dosen Pembimbing,



Prof. Ir. Hj. Erika Buchari, M.Sc., Ph.D

NIP. 196010301987032003

Mengetahui/Menyetujui

Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan,



PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nisrina Carisa Jasanda

Nim : 03011382025096

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Angkutan Kota Feeder LRT Musi
Emas Trayek Bukit Siguntang – Stadion Kamboja
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.



Dibuat pada tanggal 15 Januari 2024
di Palembang, Sumatera Selatan
at pernyataan,

METERAI
TEMPEL
20ALX079204264
NISRINA CARISA JASANDA
NIM. 03011382025096


HALAMAN PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah ini berupa Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Angkutan Kota Feeder LRT Musi Emas Trayek Bukit Siguntang – Stadion Kamboja Di Kota Palembang” yang disusun oleh Nisrina Carisa Jasanda, NIM. 03011382025096 telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya pada tanggal 11 Januari 2024.

Palembang, 11 Januari 2024

Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah berupa Tugas Akhir :

Dosen Pembimbing:

1. Prof. Ir. Hj. Erika Buchari, M.Sc., Ph.D ()
NIP. 196010301987032003

Dosen Penguji:

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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



Prof. Dr. Eng. Ir. N. Joni Arliansyah, M.T.
NIP. 196706151995121002



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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nisrina Carisa Jasanda

NIM : 03011382025096

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Angkutan Kota Feeder LRT Musi
Emas Trayek Bukit Siguntang – Stadion Kamboja
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, Desember 2024



Nisrina Carisa Jasanda
NIM. 03011382025096

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Nistrina Carisa Jasanda
Jenis Kelamin : Perempuan
E-mail : nistrinacarissajasanda14@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

Nama Sekolah	Fakultas	Jurusan	Pendidikan	Masa
SDS YTKA	-	-	SD	2008-2014
SMPS YTKA	-	-	SMP	2014-2017
SMA Negeri 4 Padang	-	IPA	SMA	2017-2020
Universitas Sriwijaya	Teknik	Teknik Sipil	S1	2020-2024

Demikian riwayat hidup penulis yang dibuat dengan sebenarnya.

Dengan Hormat,



Nistrina Carisa Jasanda

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perekonomian suatu negara memerlukan pelayanan transportasi yang memadai. Tanpa adanya transportasi, negara tidak dapat mencapai hasil yang memuaskan dalam pembangunan ekonomi. Palembang sebagai salah satu kota industri dan perdagangan yang terus berkembang membuat aktivitas masyarakat semakin meningkat. Peningkatan aktivitas tersebut ditandai dengan meningkatnya jumlah transportasi dan jenis transportasi umum di kota Palembang.

Peningkatan aktivitas masyarakat di kota Palembang juga ditandai dengan meningkatnya jumlah penduduk. Berdasarkan data tahun 2021 menyebutkan bahwa kota Palembang mempunyai jumlah penduduk sebanyak 1.686.073 jiwa, kemudian pada tahun 2022 jumlah penduduk di kota Palembang mengalami peningkatan sebanyak 2,58% yang berarti semakin banyak pertumbuhan penduduk, maka semakin banyak pula masyarakat yang akan membutuhkan transportasi (Badan Pusat Statistik Kota Palembang, 2023)

Kota Palembang memiliki beberapa moda transportasi umum, salah satu di antaranya adalah angkutan kota. Saat ini, angkutan kota di Palembang masih belum memiliki sistem operasional yang jelas seperti jadwal keberangkatan, durasi perjalanan, tempat pemberhentian dan keamanan bagi penggunanya. Menurut data dari PT. Transportasi Global Mandiri, Adapun permasalahan lain yang terjadi pada angkutan umum di Palembang yaitu *headway time* yang tidak sesuai dengan waktu yang direncanakan di mana pada awalnya 8-10 menit menjadi 30-35 menit yang biasanya terjadi pada pagi dan sore hari. Alasan masyarakat tidak mau menggunakan angkutan umum yaitu karena tidak terintegrasinya dengan baik sistem operasional dan pelayanan angkutan umum sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi. Untuk mengatasi masalah tersebut, pemerintah pusat memberikan fasilitas transportasi gratis yaitu *feeder* LRT dengan skema *Buy The Service* (BTS), yang didukung dengan terintegritasnya *Light Rail Transit* dan Teman Bus di kota Palembang. Angkutan kota *feeder* LRT mulai beroperasi sejak 7 juli 2022 yang diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat

terhadap angkutan kota dan menjadi salah satu alternatif untuk mengurangi kemacetan di kota Palembang.

Pemerintah dalam hal ini Kementerian Perhubungan mengakuisisi dan mengambil alih layanan angkutan massal dalam program Buy The Service (BTS) melalui prosedur lelang dari pihak swasta. BTS menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) atau izin mutu yang memenuhi persyaratan biaya, kesetaraan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan serta persyaratan kesehatan. Dalam skema ini, pemerintah menerapkan layanan minimal yang ditentukan dan ditetapkan oleh operator, dengan mensubsidi 100% biaya operasional perusahaan transportasi. Skema BTS membuat angkutan umum gratis karena pemerintah menyediakan dana. Dalam skema ini, operator tidak wajib melakukan deposit, maka mereka tidak dipaksa untuk lengah dalam menanggung biaya penyeteroran, sehingga operator tidak harus bertanggung jawab dalam menanggung biaya deposit. Kedua kondisi tersebut dirancang untuk mendorong masyarakat beralih dari kendaraan pribadi ke angkutan umum.

Berdasarkan data tersebut, diperlukan analisis kepuasan pengguna angkutan kota terhadap *feeder* LRT pada koridor 7 dengan rute Bukit – Stasiun Kamboja dengan panjang rute 20,4 km. Dengan adanya angkot *feeder* LRT, diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan jumlah penggunaannya baik saat angkot *feeder* masih gratis maupun sudah menggunakan tarif.

Pada 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 (Putlely dkk., 2021) terkait aspek yang mempengaruhi Pelayanan, Harga, dan Keselamatan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum Selama Pandemi Covid-19 di Kota Ambon. Pengujian ini dibagi menjadi dua yaitu model pengukuran untuk mencapai uji kelayakan mode yang baik dan model struktural untuk setiap variabel. 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. Penelitian sebelumnya yang dilakukan juga mengenai kepuasan pengguna BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto. Pengujian ini mengevaluasi aspek-aspek pelayanan BRT yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna menggunakan analisis *Struktural Equation Modeling* (Azka & Handayani, 2021)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan nilai dari tingkat kepuasan pengguna angkutan kota *feeder* berdasarkan indikator tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan indikator yang diteliti, terdapat lima dimensi yang akan diukur yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan atau kepedulian (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*). Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling*. Metode ini digunakan untuk menyelesaikan model persamaan dengan variabel terikat lebih dari satu serta model yang dianalisis dapat bertingkat. Untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, diperlukannya pengukuran kinerja operasional feeder LRT yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan Masyarakat terhadap Feeder LRT Musi Emas.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian yaitu **“Analisis Kepuasan Pengguna Angkutan Kota Feeder LRT Musi Emas Trayek Bukit – Stadion Kamboja Di Kota Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, disimpulkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu peneliti merumuskan beberapa masalah, diantaranya sebagai berikut.

1. Bagaimana kinerja pelayanan angkutan kota *feeder* LRT Musi Emas trayek Bukit Siguntang – Stadion Kamboja meliputi *load factor*, *headway time* dan waktu perjalanan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang *feeder* LRT Musi Emas trayek Bukit Siguntang – Stadion Kamboja menggunakan model SEM?
3. Apa saja faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang terhadap angkutan kota dengan layanan *feeder* LRT Musi Emas ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

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

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dilakukan pada trayek angkutan kota Bukit – Stadion Kamboja.
2. Penelitian ini melakukan survei kepada pengguna untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pengguna *feeder* LRT terhadap kualitas, dan kenyamanan dalam jasa angkutan umum.
3. Penelitian ini menggunakan sistem pengolahan data dengan metode *Structural Equation Modeling*.

DAFTAR PUSTAKA

- Azka, F. M., & Handayeni, K. D. M. E. (2021). Pemodelan Kepuasan Pengguna BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto - Purbalingga Dengan Metode Structural Equation Modelling. *JURNAL PENATAAN RUANG* , Vol.16.
- Badan Pusat Statistik Kota Palembang. (2023). *Kota Palembang Dalam Angka 2023*. 54–56.
- Prasetyanto, D., Maulana, A., Rizki, M., & Parantina, M. D. (2021). Kajian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Bus Trans Metro Bandung Menggunakan Metode Structural Equation Modeling-Partial Least Square. *Jurnal Teoretis dan Terapan Bidang Rekayasa Sipil* , 6–10.
- Putlely, Z., Andry Lesnussa, Y., Wattimena, A. Z., & Matdoan, M. Y. (2021). *Structural Equation Modeling (SEM) untuk Mengukur Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Keselamatan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum Selama Pandemi Covid-19 di Kota Ambon*.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan PARTIAL LEAST SQUARES (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete 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.
- Hayati, I. (2019). *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan)*. *Aghniya Jurnal Ekonomi Islam*, Vol.1.
- Kasanah, A. (2015). *Penggunaan Metode Structural Equation Modeling Untuk Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Program Lisrel 8.80*.
- Napitupulu, R. C., Wicaksono, A., & Ruslin Anwar, M. (2012). *KAJIAN KEPUASAN MASYARAKAT KOTA MALANG TERHADAP KUALITAS LAYANAN ANGKUTAN UMUM DENGAN MENGGUNAKAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)*.

- Rita, N. A. (2022). *EVALUASI KINERJA ANGKUTAN UMUM TEMAN BUS KORIDOR I TERMINAL ALANG ALANG LEBAR-DEMPO*.
- Sahadi, & Wibowo, M. A. (2013). *Pengaruh Faktor Motivasi dan Kepercayaan terhadap Kinerja melalui Komitmen pada Manajer Proyek Kontruksi dengan Pendekatan Structural Equation*. <http://ejournal.undip.ac.id/>
- Sunyoto, D. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Wala, A. A. (2020). *Penggunaan Metode Structural Equation Modeling Untuk Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Bhayangkara*.