

**ANALISIS JALUR FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS  
PENUMPANG TRANS MUSI  
(Studi kasus: Penumpang Trans Musi Koridor 3 (Terminal Plaju – PS Mall))**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Matematika**



**Oleh**

**LADY YULITA  
NIM 08011281419028**

**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
MARET 2018**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS JALUR FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
LOYALITAS PENUMPANG TRANS MUSI  
(Studi kasus : Penumpang Trans Musi Koridor 3 (Terminal Plaju – PS Mall))**

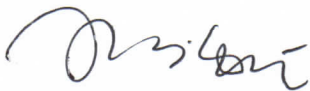
**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Matematika**

**Oleh :**

**LADY YULITA  
NIM 08011281419028**

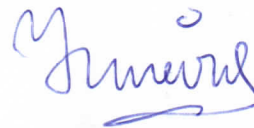
**Pembimbing Pembantu**



**Oki Dwipurwani, M.Si  
NIP. 19720428 200012 2 002**

**Inderalaya, Maret 2018**

**Pembimbing Utama**



**Irmeilyana, M.Si  
NIP. 19740517 199903 2 003**



**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Matematika**

**Drs. Sugandi Yahdin, M.M  
NIP. 19580727 198603 1 003**

## MOTTO

**“Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)”**

**(H.R. Muslim)**

**“Failure occurs only when we give up!” -Anonymous**

**“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”**

**(QS. Al-Insyirah : 5)**

**Skripsi ini kupersembahkan kepada:**

- **Papa dan Mama tercinta**
- **Kakak dan Ayuk Ipar tersayang**
- **Keluarga besarku**
- **Sahabat dan teman-temanku**
- **Para pemberi ilmu**
- **Almamaterku**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah Subhanahuwata'ala yang telah memberikan limpahan ilmu, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Jalur Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Penumpang Trans Musi (Studi kasus : Penumpang Trans Musi Koridor 3 (Terminal Plaju – PS Mall))**” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sriwijaya.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis berikan kepada kedua orang tua yaitu Papa **Suparman** dan Mama **Kasmawati** yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, memberikan doa dan semangat serta mencurahkan seluruh tenaga, kasih sayang, dan materi demi kelangsungan pendidikan penulis sampai saat ini.

Penulis juga ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada:

1. Bapak **Drs. Sugandi Yahdin, M.M** selaku Ketua Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sriwijaya.
2. Ibu **Des Alwine Zayanti, M.Si** selaku Sekretaris Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sriwijaya.
3. Ibu **Yulia Resti, M.Si** selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membimbing penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Matematika.
4. Ibu **Irmeilyana, M.Si** dan Ibu **Oki Dwipurwani, M.Si** selaku Pembimbing Utama dan selaku Dosen Pembimbing Pembantu yang senantiasa selalu sabar

mendidik, memberikan ilmu, arahan, motivasi, dan saran yang diperlukan dalam skripsi ini serta membimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu **Dr. Herlina Hanum, M.Si.**, Bapak **Drs. Robinson Sitepu, M.Si.**, dan Ibu **Evi Yuliza, M.Si.**, selaku Dosen Penguji Utama yang telah memberikan saran, masukan, dan kritik yang membangun kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. **Seluruh Dosen** di Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sriwijaya, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, bimbingan, dan nasihat kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Kak **Iwan** dan Ibu **Khamidah** selaku pegawai Tata Usaha Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sriwijaya yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan.
8. Kakak dan Ayuk Ipar, **Victor Dwi Trilope, S.Pd** dan **Een Krisna, S.Pd**, serta seluruh keluarga besar tercinta yang telah memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan semangatnya selama proses pengerjaan skripsi ini.

9. Sahabat-sahabatku, **Anys, Tiwi, Sakinah, Yusni, Pita, Yuni, Dewi, Suci, Aci, Aini, Ayu, Yunita, Eel, Tri, Bella** dan **Ami** yang selalu sabar mendengarkan keluh kesah, membantu, serta memberi semangat, doa, dan canda tawa untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita semua sukses ke depannya.
10. Kak **Mayang dan Iin** yang telah membantu memperlancar proses penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan, **Putri, Salman, Laras, Desti, Delia, Atika, Siti Julaeha, Yiyi** dan **Rossa** serta seluruh angkatan **2014** yang selalu memberi bantuan, kerja sama, masukan, dan semangat kepada penulis selama ini.
12. Kakak tingkat angkatan **2012, 2013**, adik tingkat angkatan **2015, 2016, 2017**, serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Hanya terima kasih yang dapat penulis berikan, semoga Allah Subhanahu wa ta'ala membalas semua kebaikan yang diberikan kepada penulis dengan rahmat dan karunia-Nya. Penulis mengharapkan kritik dan saran untuk meningkatkan kualitas dari skripsi ini dan semoga dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Indralaya, Maret 2018

**Penulis**

**PATH ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING LOYALTY OF TRANS  
MUSI PASSENGERS**  
**(Case study: Trans Musi Passenger in Corridor 3 (Plaju Terminal - PS Mall))**

**By :**

**Lady Yulita**  
**08011281419028**

**ABSTRACT**

Trans Musi is a Bus Rapid Transit (BRT) transportation system in Palembang, Indonesia. The purpose of the development of BRT Trans Musi is in order to provide public transportation services in accordance with the needs of the community. In public transport services there are factors that can affect satisfaction and loyalty of passengers; i.e reliability, responsiveness, assurance, empathy, direct evidence, and price. The purpose of this research is to know factors that significantly influence directly or indirectly to passenger satisfaction of Trans Musi Corridor 3 (Plaju terminal - PS Mall) and to know the influence of those factors and satisfaction to the loyalty of passenger. The method used is path analysis. Based on the questionnaire data, the path models are formed:  $Y_1 = 0.1869X_1 + 0.0616 X_2 - 0.0213 X_3 + 0.1201 X_4 + 0.1948X_5 + 0.1417 X_6 + 0.6984$  and  $Y_2 = 0.0398X_1 + 0.0985 X_2 - 0.0087 X_3 - 0.0218 X_4 - 0.0488X_5 + 0.0301 X_6 + 0.6299Y_1 + 0.5461$ . The result of research with  $\alpha = 5\%$  indicated that reliability factor ( $X_1$ ), reliability factor ( $X_5$ ) and price factor ( $X_6$ ) had significant effect to passenger satisfaction ( $Y_1$ ) with the influence of 0.1869, 0.1948 and 0.1417 respectively. In addition, passenger satisfaction factor ( $Y_1$ ) significantly influence passenger loyalty ( $Y_2$ ) with a large influence of 0.6299.

**Keywords :** *Passenger Satisfaction, Passenger Loyalty, Path Analysis, Trans Musi*

**ANALISIS JALUR FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
LOYALITAS PENUMPANG TRANS MUSI  
(Studi kasus : Penumpang Trans Musi Koridor 3 (Terminal Plaju – PS Mall))**

Oleh :

**Lady Yulita  
08011281419028**

**ABSTRAK**

Trans Musi adalah sistem transportasi berjenis *Bus Rapid Transit* (BRT) di Kota Palembang, Indonesia. Tujuan dikembangkannya BRT Trans Musi adalah dalam rangka menyediakan pelayanan angkutan umum yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan angkutan umum ada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas penumpang yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung, dan harga. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang secara signifikan berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan penumpang Trans Musi Koridor 3 (Terminal Plaju – PS Mall) serta mengetahui besarnya pengaruh faktor-faktor tersebut dan kepuasan terhadap loyalitas penumpang. Metode yang digunakan adalah analisis jalur. Berdasarkan data kuisisioner, model jalur yang terbentuk adalah  $Y_1 = 0,1869X_1 + 0,0616 X_2 - 0,0213 X_3 + 0,1201 X_4 + 0,1948X_5 + 0,1417 X_6 + 0,6984$  dan  $Y_2 = 0,0398X_1 + 0,0985 X_2 - 0,0087 X_3 - 0,0218 X_4 - 0,0488X_5 + 0,0301 X_6 + 0,6299Y_1 + 0,5461$ . Hasil penelitian dengan  $\alpha = 5\%$  menunjukkan bahwa faktor keandalan ( $X_1$ ), faktor keandalan ( $X_5$ ) dan faktor harga ( $X_6$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang ( $Y_1$ ) dengan besar pengaruh berturut-turut 0,1869;0,1948 dan 0,1417. Selain itu, faktor kepuasan penumpang ( $Y_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas penumpang ( $Y_2$ ) dengan besar pengaruh 0,6299 .

**Kata Kunci :** Kepuasan Penumpang, Loyalitas Penumpang, Analisis Jalur, Trans Musi



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	3
1.3. Pembatasan Masalah .....	3
1.4. Tujuan .....	4
1.5. Manfaat .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. BRT Trans Musi .....	6
2.2. Kualitas Pelayanan .....	7
2.3. Harga .....	8

2.4. Kepuasan Penumpang .....	9
2.5. Loyalitas Penumpang .....	11
2.6. Data .....	11
2.7. Pengumpulan Data .....	12
2.8. Teknik Pengambilan Sampel.....	12
2.9. Skala Pengukuran dan Transformasi Data .....	13
2.10. Transformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval.....	14
2.11. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	15
2.12. Asumsi Analisis Jalur .....	17
2.13. Analisis Jalur .....	19
2.14. Langkah – Langkah Analisis Jalur .....	20

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Tempat .....	24
3.2. Waktu.....	24
3.3. Metode Penelitian .....	25

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
4.2. Deskripsi Data .....	32
4.3. Mengukur Tingkat Kepuasan Penumpang Trans Musi Secara Menyeluruh dengan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	35
4.4. Transformasi Data Ordinal ke Data Interval .....	38
4.5. Uji Multikolinieritas .....	44
4.6. Model Teoritis Analisis Jalur.....	46

4.7. Hasil Analisis Jalur .....	48
4.7.1 Model 1 .....	48
4.7.2 Model 2 .....	54
4.7.3 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total .....	59
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	64
5.2. Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Jalur dengan Dua Model $Y_1$ dan $Y_2$ .....	20
Gambar 3.1 Diagram Jalur Loyalitas Penumpang Trans Musi .....	27
Gambar 4.1 Diagram Jalur Loyalitas Penumpang Trans Musi .....	47
Gambar 4.2 Diagram Jalur Loyalitas Penumpang Trans Musi .....	62

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfication Index (CSI)</i> .....	11
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian dan Penulisan Skripsi .....	24
Tabel 3.2 Nama Variabel dan Nomor Pertanyaan Kuisisioner.....	25
Tabel 4.1 Korelasi Masing-masing Pertanyaan Terhadap Total Seluruh Pertanyaan pada Masing-Masing Variabel .....	30
Tabel 4.2 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> untuk Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, Y_1$ .....	31
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Alamat .....	33
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	33
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	34
Tabel 4.6 Informasi Responden Mengenai Alasan Utama Menggunakan Trans Musi .....	34
Tabel 4.7 Informasi Responden Mengenai Moda Transportasi yang Sering Digunakan .....	35
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Tran Musi Berdasarkan Nilai <i>CSI</i> .....	37
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Setiap Kategori untuk Pertanyaan Nomor 19.....	38
Tabel 4.10 Hasil Transformasi dengan <i>MSI</i> untuk Pertanyaan Nomor 19 .....	43
Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas Variabel Eksogen .....	46
Tabel 4.12 Koefisien Korelasi antar Variabel Eksogen Model 1 .....	49

Tabel 4.13 Hasil Pengujian Koefisien Jalur Model 1 Secara Parsial.....	53
Tabel 4.14 Koefisien Korelasi antar Variabel Eksogen Model 2 .....	54
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Koefisien Jalur Model 2 Secara Parsial .....	59
Tabel 4.16 Pengaruh Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$ Terhadap $Y_1$ .....	59
Tabel 4.17 Pengaruh Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, Y_1$ Terhadap $Y_2$ .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2. Keluaran Hasil Transformasi Skala Ordinal ke Interval untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Eksogen .....	75
Lampiran 3. Keluaran Hasil Transformasi Skala Ordinal ke Interval untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Endogen .....	77
Lampiran 4. Tabel $r$ .....	78
Lampiran 5. Uji Validitas dengan Bantuan Program Komputer SPSS .....	79
Lampiran 6. Uji Reliabilitas dengan Bantuan Program Komputer SPSS .....	84
Lampiran 7. Foto Penyebaran Kuisisioner .....	86
Lampiran 8. Identitas Responden.....	87
Lampiran 9. Tabulasi Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Trans Musi .....	88
Lampiran 10.Tabulasi Jawaban Responden Tentang Loyalitas Penumpang Trans Musi .....	90
Lampiran 11.Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Responden .....	91
Lampiran 12.Keluaran Hasil Transformasi Skala Ordinal ke Interval Variabel Eksogen.....	94
Lampiran 13.Keluaran Hasil Transformasi Skala Ordinal ke Interval Variabel Endogen .....	96
Lampiran 14.Keluaran Perhitungan Korelasi antar Variabel Eksogen dengan	

Program Komputer <i>SPSS</i> 16.0.....	97
Lampiran 15.Keluaran Perhitungan Uji Multikolinieritas Variabel Eksogen dengan Program Komputer <i>SPSS</i> 16.0.....	98



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kota Palembang kini telah berkembang pesat menjadi kota metropolitan dengan berbagai kompleksitas permasalahan, salah satunya adalah permasalahan transportasi. Banyaknya kendaraan pribadi dan armada angkutan umum yang beroperasi di jalan – jalan Kota Palembang membuat tingkat kemacetan di Kota Palembang semakin lama semakin meningkat. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kota Palembang untuk mengurangi kemacetan adalah dengan membuat sarana transportasi makro, yaitu dengan mengoperasikan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Musi sejak tahun 2014. Selain itu tujuan dikembangkannya BRT Trans Musi adalah dalam rangka menyediakan pelayanan angkutan umum yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan menarik pengguna kendaraan pribadi untuk menggunakan angkutan umum. BRT Trans Musi dikelola oleh PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah Kota Palembang(<http://www.per4an.com/rute-dan-halte-trans-musi-palempang>).

BRT Trans Musi mempunyai keunggulan jika dibandingkan dengan pilihan transportasi angkutan umum biasa yang ada di Kota Palembang, yaitu lebih aman, nyaman, terjangkau bagi segala kalangan serta ramah bagi lingkungan karena berbahan bakar gas. Ditinjau dari aspek keamanan, pengelola BRT Trans Musi memberikan jaminan keamanan yang lebih baik kepada penggunanya,

karena selain dilengkapi dengan pintu keluar/masuk yang hanya di buka/ditutup oleh kondektur. Ditinjau dari segi kenyamanan Trans Musi ini dilengkapi dengan sirkulasi udara dan pegangan untuk penumpang berdiri. Dengan fasilitas tersebut biaya yang di perlukan untuk satu kali perjalanan pada tahun 2017 sebesar Rp. 5000,-/ penumpang untuk Trans Musi di Kota Palembang dan Rp.8000/ penumpang untuk Trans Musi Indralaya (<http://sp2j.co.id/nbrt>).

Walaupun Trans Musi sudah memaksimalkan pelayanan tetapi masih banyak masyarakat yang memilih kendaraan pribadi untuk berpergian. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas penumpang Trans Musi agar bisa mempertahankan keberadaan Trans Musi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis jalur. Metode analisis jalur adalah pengembangan langsung dari regresi berganda. Analisis jalur ini bertujuan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel mengenai pengaruh langsung maupun tidak langsung dari seperangkat variabel bebas terhadap variabel terikat. Kelebihan dari analisis jalur (*path analysis*) adalah dapat menguraikan hubungan antar variabel (Sugiyono, 2013). Dalam analisis jalur terdapat dua metode analisis, yaitu metode dekomposisi dan metode *trimming*. Apabila tujuan penelitian adalah membentuk model kausal yang memasukkan seluruh variabel yang diamati maka digunakan metode dekomposisi. Sedangkan metode *trimming* digunakan untuk memperbaiki suatu model struktur analisis jalur dengan cara mengeluarkan variabel eksogen yang koefisien jalurnya yang tidak signifikan (Roflin, 2009).

Perhitungan penelitian mengenai loyalitas jasa transportasi pernah dilakukan oleh Saribanon, dkk (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan harga

tiket memiliki pengaruh terhadap loyalitas jasa transportasi. Selain itu penelitian mengenai loyalitas penumpang dengan menggunakan metode analisis jalur juga pernah dilakukan oleh Widyaningtyas (2010) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan harga tiket berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api Harina. Kemudian penelitian mengenai loyalitas penumpang dengan menggunakan metode analisis jalur juga pernah dilakukan oleh Sari (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan harga tiket berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dan loyalitas penumpang dalam menggunakan jasa transportasi Kereta Api Kertalaya.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini :

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan penumpang Trans Musi.
2. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas penumpang Trans Musi.
3. Bagaimana model analisis jalur mengenai loyalitas penumpang Trans Musi Palembang.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah dalam penelitian ini :

1. Populasi penelitian yang terdiri dari penumpang Trans Musi Palembang Koridor 3 (Terminal Plaju- PS Mall). Peneliti memilih Koridor 3 dikarenakan

tempatnyanya yang strategis dan dekat dengan tempat tinggal peneliti sehingga memudahkan peneliti dalam pengambilan sampel.

2. Penyebaran kuisioner dilakukan pada suatu bis Trans Musi yang berangkat dari halte terminal Plaju mulai Pukul 08.00 pada hari Senin-Jumat (bukan hari libur).
3. Usia penumpang Trans Musi yang dijadikan responden dibatasi untuk usia di atas 17 tahun (bukan pelajar) dan menempuh rute lebih dari 8 halte.
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang meliputi faktor keandalan (*reliability*) yang dinyatakan sebagai variabel  $X_1$ , faktor daya tanggap (*responsiveness*) yang dinyatakan sebagai variabel  $X_2$ , faktor jaminan (*assurance*) yang dinyatakan sebagai variabel  $X_3$ , faktor empati (*emphaty*) yang dinyatakan sebagai variabel  $X_4$ , faktor bukti langsung (*tangible*) yang dinyatakan sebagai variabel  $X_5$ , faktor harga yang dinyatakan sebagai variabel  $X_6$ .

#### **1.4. Tujuan**

Tujuan dalam penelitian ini :

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang Trans Musi.
2. Mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas penumpang Trans Musi.

3. Mendapatkan model analisis jalur mengenai loyalitas penumpang Trans Musi Palembang.

### **1.5. Manfaat**

Manfaat dalam penelitian ini :

1. Memberikan informasi bagi penumpang Trans Musi.
2. Memberikan masukan bagi pihak Trans Musi dalam meningkatkan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2015, Rute dan Halte Trans Musi Palembang. <http://www.per4an.com/rute-dan-halte-trans-musi-palempang> [21 September 2017]
- Arun. 2017. “ Populasi Penumpang Trans Musi Koridor 3”. Jumlah Penumpang Trans Musi Koridor 3 Tahun 2017 Rata-Rata Sebanyak 1500 Per Hari (Hasil Wawancara). Palembang. [7 Oktober 2017]
- Junaidi. 2009. Kasus Perhitungan Manual : Transformasi Ordinal Ke Interval. <https://junaidichaniago.wordpress.com/2009/05/12/kasus-perhitungan-manual-transformasi-ordinal-ke-interval/> [21 September 2017]
- Kurniawati DA, Santoso I, Ikasari DM. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Minuman Sari Alang-Alang Merk “Pesona” dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. *Jurnal Teknologi Pertanian*
- Sari, M. 2017. Analisis Jalur Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Penumpang Kereta Api Kertalaya. [Skripsi]. Palembang : Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Sriwijaya. 8 hal
- Rahmayanty. N. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Edisi 1. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Roflin. E. 2009. Penggunaan Metode Trimming pada Analisis Jalur dalam Menentukan Model Kausal Dana Alokasi Umum Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Penelitian Sains*
- Saribanon E, Sitanggang R, Amrizal. 2016. Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi untuk Meningkatkan Loyalitas *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)* Vol. 03 (part 03)
- Sarwono, J. 2011. Mengenal Path Analysis : Sejarah, Pengertian, dan Aplikasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis* Vol.11 (part 2), 285-296.
- Sp2j. (2012). Bus Rapid Transit (BRT) Trans Musi. <http://sp2j.co.id/nbrt> [21 September 2017]
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Statistika untuk Penelitian*. Edisi 3. Bandung : Alfabeta.

- Sujarweni, V, W., Endrayanto, P. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Edisi 1. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Suparto. 2014. Analisis Korelasi Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Siswa Dalam Memilih Perguruan Tinggi. *Jurnal IPTEK* Vol. 18 (part. 02)
- Usman, H, Sobari, N. 2013. Aplikasi Teknik Multivariate untuk Riset Pemasaran. Edisi 1. Jakarta : PT. Rajagrafindo PERSADA.
- Widyanigtyas. R. 2010. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas serta Dampaknya pada Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang) [skripsi]. Semarang : Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro. 34 hal
- Wijaya. T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi 2. Jakarta : PT Indeks.