

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA LRT SUMATERA SELATAN**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**AL AMI NAZELINA  
NPM 061930600707**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2022**

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA LRT SUMATERA SELATAN**



**LAPORAN AKHIR**

**OLEH:**

**AL AMI NAZELINA  
NPM 061930600707**

**Menyetujui**

**Palembang, /5 Agustus 2022**

**Pembimbing I**

**Munparidi, S.E., M.Si  
NIP 196511251994031002**

**Pembimbing II**

**Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M  
NIP 198103222003122001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis**

**Dr. Hefi Setiawan, S.E., M.AB  
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi  
D-III Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., M.M  
NIP 198203242008012009**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Al Ami Nazelina  
NIM : 061930600707  
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa LRT  
Sumatera Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan saya plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2022

pernyataan,  


Al Ami Nazelina  
NPM 061930600707

## LEMBAR PENGESAHAN

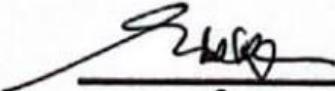

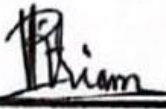
Nama : Al Ami Nazelina  
NPM : 061930600707  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa LRT Sumatera Selatan

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: KAMIS

Tanggal: 28 AGUSTUS 2022

### TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1	<u>Munparidi, S.E., M.Si</u> Ketua Penguji		<u>8 Agustus 2022</u>
2	<u>Dr. Paisal, S.E., M.Si</u> Anggota Penguji		<u>8 Agustus 2022</u>
3	<u>Purwati, S.E., M.M</u> Anggota Penguji		<u>8 Agustus 2022</u>

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“Jadilah versi terbaik dirimu dalam setiap langkah kamu dalam bertumbuh”*

*“Kegagalan hanyalah batu kerikil yang kamu lewati ketika kamu berjalan,  
jadikan ia pelajaran untuk ke perjalanan selanjutnya” – Al Ami Nazelina*

### **DIPERSEMBAHKAN UNTUK**

- **Orangtua Terkasih**
- **Dosen Pembimbing**
- **Almamaterku**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-NYA yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Laporan ini disusun guna melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Politeknik Negeri Sriwijaya. Adapun judul laporan akhir ini adalah **Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa LRT Sumatera Selatan**. Penelitian ini dilaksanakan di Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan, disini penulis mencoba mengetahui bagaimana persentase Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa LRT Sumatera Selatan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan baik dari segi penulisan maupun materinya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi kebaikan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap agar Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis di masa yang akan datang.

Palembang, Juli 2021

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan ini penulis ingin memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
4. Bapak Munparidi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
5. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Bapak Dedik Tri Istiantara, S.E., S.SiT., M.T, selaku Kepala Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan yang telah memberikan izin untuk pengambilan data penelitian.
7. Ibu Helina Nazir, S.E, selaku staf di Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan yang telah membantu dalam pengumpulan data penelitian.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Karyawan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat.
9. Bapak, kakak dan adik yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis.

10. Teman-teman tercinta yang telah bersama-sama berjuang dan memberikan motivasi kepada penulis.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang ikut membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, Semoga Allah Swt. memberikan karunia dan Rahmat-Nya kepada kita semua Aamiin.

Palembang, Juli 2022

Penulis



## ABSTRAK

Indonesia sebagai negara yang kaya akan sumber daya manusia terus berupaya dalam meningkatkan kualitas hidup diberbagai dimensi kehidupan, salah satunya dibidang transportasi. LRT adalah salah satu moda transportasi yang baru di Indonesia salah satunya di Kota Palembang. LRT Sumatera Selatan sebagai alat transportasi yang ramai dikunjungi setiap harinya dalam hal ini tentu perlu didukung oleh kualitas perjalanan dan pelayanan yang baik sehingga masyarakat merasa puas dan senantiasa menggunakan jasa transportasi LRT Sumatera Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa LRT Sumatera Selatan. Pengukuran Tingkat Kepuasan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu, Nyata (*Tangible*), Empati (*Emphaty*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Asurance*). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan perhitungan data hasil kuesioner menggunakan interpretasi skor. Berdasarkan hasil penelitian, persentase rata-rata kepuasan pengguna jasa LRT Sumatera Selatan berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan didapatkan hasil yang baik. Berdasarkan data yang sudah ada, pihak pengelola LRT Sumatera Selatan harus mempertahankan pelayanan yang sudah baik dan terus meningkatkan pelayanan agar lebih baik lagi kepada pengguna jasa LRT Sumatera Selatan.

Kata Kunci: Transportasi, Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan,

## **ABSTRAC**

*Indonesia as a country rich in human resources continues to strive to improve the quality of life in various dimensions of life, one of which is in the field of transportation. LRT is one of the new modes of transportation in Indonesia, one of which is in the city of Palembang. South Sumatra LRT as a means of transportation that is crowded every day in this case, of course, needs to be supported by good quality of travel and service so that people feel satisfied and always use South Sumatra LRT transportation services. This study aims to determine the level of satisfaction of South Sumatra LRT service users. Measurement of Satisfaction Level is based on the dimensions of service quality, namely, Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Guarantee and Assurance. This study uses descriptive quantitative methods and the calculation of the data from the questionnaire results using score interpretation. Based on the results of the study, the average percentage of satisfaction of South Sumatra LRT service users based on the five dimensions of service quality obtained good results. Based on existing data, the South Sumatra LRT manager must maintain good service and continue to improve services to be even better for South Sumatra LRT service users.*

*Keywords: transportation, dimensions of service quality, satisfaction*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN LAPORAN AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.2.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.2.2 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Metodologi Penelitian.....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	6
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	7
1.5.5 Analisis Data.....	9

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Pemasaran .....	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	11
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	11
2.1.3 Konsep Bauran Pemasaran.....	12
2.2 Tingkat Kepuasan .....	12
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4 Jasa.....	13
2.5 Kualitas Pelayanan .....	13
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13
2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
<b>BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>15</b>
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	15
3.2 Visi, Misi dan Logo Perusahaan .....	15
3.2.1 Visi .....	15
3.2.2 Misi.....	15
3.2.3 Logo Perusahaan .....	16
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan dan Pembagian Tugas.....	17
3.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	17
3.3.2 Pembagian Tugas.....	19
3.4 Profil Responden .....	19
3.4.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	20
3.4.2 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	21
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>24</b>
4.1 Hasil Uji Instrumen.....	24
4.1.1 Uji Validitas.....	24
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	26
4.2 Pembahasan .....	26
4.2.1 Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa LRT Sumatera Selatan .....	27
4.2.2 Dimensi Diminati Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa LRT Sumatera Selatan.....	40

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>44</b>
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Penumpang Tahun 2019-2021 .....	3
Tabel 1.2 Skala Likert.....	10
Tabel 1.3 Interpretasi Skor.....	10
Tabel 3.1 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	20
Tabel 3.2 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	20
Tabel 3.3 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia .....	20
Tabel 3.4 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	21
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	24
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	26
Tabel 4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Indikator Nyata .....	29
Tabel 4.4 Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Indikator Empati .....	31
Tabel 4.5 Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Indikator Keandalan .....	34
Tabel 4.6 Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Indikator Ketanggapan .....	36
Tabel 4.7 Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Indikator Jaminan dan Kepastian .....	39
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa LRT Sumatera Selatan .....	40
Tabel 4.9 Persentase Skor Penelitian Dimensi Kualitas Pelayanan LRT Sumatera Selatan.....	41

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Logo Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan .....	8
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan.....	10

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Revisi
- Lampiran 3 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 5 Surat Balasan Pengambilan Data
- Lampiran 6 Surat Permohonan Izin Survei
- Lampiran 7 Surat Pengantar Izin Survei
- Lampiran 8 Surat Balasan Izin Survei
- Lampiran 9 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 10 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 11 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 12 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 13 Lembar Kunjungan Mahasiswa Ke Perusahaan
- Lampiran 14 Kuesioner
- Lampiran 15 Hasil Jawaban Kuesioner
- Lampiran 16 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 17 Dokumentasi Penelitian