

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna LRT di Sumatera Selatan. Objek penelitian berlokasi di Jalan Noerdin Pandji, Rambutan, Kabupaten Banyuasin, Sumatera Selatan, yang merupakan salah satu jalur utama operasional LRT. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelitian lapangan dengan penyebaran kuesioner kepada para pengguna LRT Sumatera Selatan. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pengguna LRT, sedangkan sampel penelitian diambil dari pengguna aktif yang memanfaatkan layanan transportasi LRT dalam jangka waktu tertentu. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu uji instrumen untuk mengukur validitas dan reliabilitas kuesioner, uji asumsi klasik untuk memastikan data memenuhi syarat regresi, uji hipotesis untuk menguji hubungan antar variabel, serta analisis regresi sederhana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna LRT Sumatera Selatan. Berdasarkan temuan tersebut, pihak pengelola LRT diharapkan dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan sarana, prasarana, dan aspek pelayanan lainnya sebagai upaya untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum yang lebih ramah lingkungan, efisien, dan modern.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on user satisfaction of the LRT in South Sumatra. The research object is located on Jalan Noerdin Pandji, Rambutan, Banyuasin Regency, South Sumatra, which is one of the main operational routes of the LRT. The research method used is a descriptive method with a quantitative approach to obtain accurate and relevant data. Data collection techniques were carried out through field research by distributing questionnaires to users of the South Sumatra LRT. The population in this study includes all LRT users, while the research sample was taken from active users who utilized the LRT transportation services within a certain period. Data analysis was carried out through several stages, namely instrument testing to measure the validity and reliability of the questionnaires, classical assumption testing to ensure the data meets the requirements for regression analysis, hypothesis testing to examine the relationship between variables, and simple regression analysis to determine the extent to which service quality affects user satisfaction. The results of the study show that service quality has a positive and significant effect on user satisfaction of the South Sumatra LRT. Based on these findings, the LRT management is expected to maintain and continuously improve service quality through enhancements in facilities, infrastructure, and other service aspects as an effort to increase public interest in using environmentally friendly, efficient, and modern public transportation.

Keywords: Service Quality, User Satification