PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA *LIGHT RAIL TRANSIT (LRT)* SUMATERA SELATAN

LAPORAN AKHIR

Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis

Program Studi Administrasi Bisnis

Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:

Fajri Al Maliku

NPM 062230601323

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA *LIGHT RAIL TRANSIT (LRT)* SUMATERA SELATAN

LAPORAN AKHIR

OLEH:

FAJRI AL MALIKU
NPM 062230601323

Menyetujui,

Palembang, Juli 2025

Pembimbing I,	**Pembimbing II,**
Dr. Divianto, S.E, M.M.	**Melisa Kurnia Asfitri, S.Ps., M.Psi.**
NIP 197602192006041002	**NIP 199605252022032015**

Mengetahui,

Ketua Jurusan	**Koordinator Program Studi**
Administrasi Bisnis	**DIII Administrasi Bisnis**
Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.EC., CHE.	**Dwi Riana, S.E., M.AB.**
NIP 197705212006042001	**NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Fajri Al Maliku
NPM	: 062230601323
Jurusan/Program Studi	: Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah	: Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir	: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna pada LRT (*Light Rail Transit)* Sumatera Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitan saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir miliki 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 yang berkepntingan.

Palembang, Juli 2025

Yang membuat pernyataan,

Fajri Al Maliku

NPM 062230601323

LEMBAR PENGESAHAN

Nama	:	**Fajri Al Maliku**
NPM	:	**062230601323**
Jurusan/Program Studi	:	**Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis**
Mata Kuliah	:	**Pelayanan Prima**
Judul Laporan Akhir	:	**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna pada LRT (*Light Rail Transit*) Sumatera Selatan**

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi DIII Administrasi Bisnis
dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 1 Agustus 2025

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	**Dr. Divianto, S.E., M.M.** **Ketua Penguji**	.....	1/8 2025
2.	**Rini, S.E., M.AB.** **Anggota Penguji**	.....	1/8 2025
3.	**Keti Purnama Sari, S.E., M.Si.** **Anggota Penguji**	.....	1/8 2025
4.	**Frianka Anindea, S.E., M.M.** **Anggota Penguji**	.....	4/8 2025
5.	**Sunanto, S.E., M.M., AK., CA.** **Anggota Penguji**	.....	4/8 2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji ALLAH adalah benar”
(QS. Ar Rum:60”)

“ Jika kamu merasa ingin menyerah, ingatlah mengapa kamu berusaha begitu lama” -Antoine Griezmann

“Ketangguhan mental adalah gaya hidup” -David Goggins

“Kejarlah kesuksesan hingga mantanmu ngajak balikan” -Raditya Dika

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua dan Tante-Tanteku**
- **Teman-Teman Kelas 6NK 2022**
- **Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan tepat pada waktunya. Penulisan laporan akhir yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna pada LRT (*Light Rail Transit)* Sumatera Selatan"** ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis dan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Administrasi Bisnis. Laporan akhir ini membahas tentang bagaimana kepuasan pengguna pada LRT (*Light Rail Transit)* Sumatera Selatan dapat dipengaruhi oleh aspek kualitas pelayanan.

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar menjadi evaluasi bagi penulis untuk masa yang akan datang. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas dorongan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan laporan akhir ini.

Palembang, Juni 2025

penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan laporan kerja praktik ini kami mengucapkan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu. Penulisan laporan akhir ini juga terwujud berkat adanya bimbingan, masukan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami ingin meyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya,
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE., selaku Ketua Jurusan Adminisrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya,
3. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB., selaku Koordinator Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya,
4. Bapak Dr. Divianto, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir,
5. Ibu Melisa Kurnia Asfitri, , S.Psi., M.Psi., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir,
6. Bapak Rode Paulus Gagok Pudjiono, selaku Kepala Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan,
7. Seluruh Staf dan Karyawan Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan,
8. Seluruh Kepala Stasiun LRT Sumatera Selatan yang telah membantu dalam pengambilan data Laporan Akhir ini,
9. Seluruh staf pelayanan stasiun LRT Sumatera selatan,
10. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
11. Kedua Orang tua, para tante-tanteku dan Saudaraku yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat kepada kami baik materil maupun spiritual.

12. Seluruh teman-teman Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, terutama teman-teman seperjuangan di kelas NK. Terkhusus untuk Saudara Tegar yang telah memberikan banyak dukungan, motivasi, serta semangat 45 selama menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Sriwijaya.
13. Semua pihak yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah berperan dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.

Penulis berharap semoga semua pihak yang telah memberikan dukungan pada penulis selalu diberikan perlindungan oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis juga berharap agar Laporan Kerja Prakitk ini dapat bermanfaat bagi kita semua Aamiin.

Palembang, Juni 2025
Penulis

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

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN..... ii

HALAMAN PERNYATAAN..... iii

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI iv

MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... v

KATA PENGANTAR..... vi

UCAPAN TERIMA KASIH..... vii

ABSTRAK ix

DAFTAR ISI..... xi

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian 6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian 6

1.4.1 Tujuan Penelitian 6
1.4.2 Manfaat Penelitian 6

1.5 Metode Penelitian..... 7

1.5.1 Pendekatan Penelitian 7
a. Pendekatan Penelitian Kuantitatif..... 7
b. Pendekatan Penelitian Kualitatif..... 7

1.5.2 Jenis dan Sumber Data 8
a. Data Primer 8
b. Data Sekunder 8

1.5.3 Teknik Pemgumpulan Data 8
a. Riset Lapangan 8
b. Riset Pustaka 10

1.5.4 Populasi dan Sampel 11
a. Populasi 11
b. Sampel 11
1.5.5 Analisis Data 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan 17

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 17
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 17
2.1.3 Penilaian Pengguna 19

2.2 Kepuasan Pengguna 20

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pengguna 20
2.2.2 Dimensi Kepuasan Pengguna 20
2.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pengguna 22

2.4 Variabel Penelitian 23

2.4.1 Variabel Bebas 24
2.4.2 Variabel Terikat 24
2.4.3 Operasionalisasi Variabel 24

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan 26
3.2 Visi dan Misi Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan 27

3.2.2 Visi Perusahaan 27
3.2.3 Misi Perusahaan 27

3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selata 28

3.3.3 Struktur Organisasi Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan 28
3.3.4 Pembagian Tugas Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan 29

3.4 Aktivitas Objek Berhubungan dengan penelitian LRT Sumsel 31

3.4.1 Standar Pelayanan LRT (*Light Rail Transit)* Sumatera Selatan 31
3.4.2 Survei Kepuasan Pengguna LRT (*Light Rail Transit)* Sumatera Selatan 32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 34

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian 34
4.1.2 Uji Instrumen Penelitian..... 37
4.1.3 Uji Asumsi Klasik 42
4.1.4 Analisis Regresi Linier Sederhana 44
4.1.5 Uji Hipotesis 45

4.2 Pembahasan 47

4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna pada LRT Sumatera Selatan 47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 51
5.2 Saran 51

DAFTAR PUSTAKA 53

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel	1.1	Jumlah Pengguna LRT Sumatera Selatan Periode Januari-Maret 2025	2
Tabel	1.2	Skala *Likert*	10
Tabel	2.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	25
Tabel	4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel	4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel	4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan pendidikan	36
Tabel	4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan .	37
Tabel	4.5	Hasil Uji Validitas	38
Tabel	4.6	Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel	4.7	Hasil Uji Normalitas.....	42
Tabel	4.8	Hasil Uji Linearitas	43
Tabel	4.9	Koefisiensi Regresi	44
Tabel	4.10	Uji Koefisien Determinasi.....	45
Tabel	4.11	Hasil Uji Signifikasi Parsial	46

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Struktur Organisasi BPKARSS 28
Gambar 3.2 Poster pelayanan Publik BPKARSS 31
Gambar 3.3 Poster Survey Kepuasan Pelanggan LRT SUMSEL..... 32

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Pengantar Izin Penambilan Data
3. Surat Persetujuan Pengambilan Data
4. Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
5. Lembar Konsultasi Laporan Akhir
6. Lembar Kunjungan Mahasiswa
7. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
8. Lembar Revisi Laporan Akhir
9. Lembar Tanda Persetujuan Laporan Akhir
10. Lembar Kuesioner
11. Tabel Teks Wawancara
12. Tabel Rekap Hasil Kuesioner
13. Tabel Data Ordinal Hasil Kuesioner
14. Tabel Data Interval Hasil Kuesioner
15. Dokumentasi Kegiatan Pengambilan Data Laporan Akhir