PENGARUH AKSESIBILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN WISATAWAN MENGGUNAKAN TRANSPORTASI LRT PALEMBANG

SKRIPSI

Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya

Disusun Oleh:

Nama : Nova Sartika

NPM : 062240612795

PROGRAM STUDI DIV USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN BAHASA DAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2026

SKRIPSI

PENGARUH AKSESIBILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN WISATAWAN MENGGUNAKAN TRANSPORTASI LRT PALEMBANG

Untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Studi D-IV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya

Disusun Oleh:

Nova Sartika
NIM 062240612795

Dosen Pembimbing:

Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par.
NIP 199206082019032025

Alfitriani, S.ST.Par., M.Par.
NIP 198805082019032009

D-IV USAHA PERJALANAN WISATA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi:

PENGARUH AKSESIBILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN WISATAWAN MENGGUNAKAN TRANSPORTASI LRT PALEMBANG disusun oleh **Nova Sartika (NIM 062240612795)** telah disetujui oleh pembimbing untuk dipertanggungjawabkan dalam **Sidang Skripsi.**

Pembimbing 1	Pembimbing 2
Alditia Detmaliati, S.ST., M.M.Par.	**Alfitriani, S.ST.Par., M.Par.**
NIP 199206082019032025	**NIP 198805082019032009**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi:

PENGARUH AKSESIBILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN WISATAWAN MENGGUNAKAN TRANSPORTASI LRT PALEMBANG disusun oleh **Nova Sartika (NIM 062240612795)** telah dipertanggungjawabkan dalam Sidang Skripsi di hadapan dosen penguji pada hari Kamis, **25 Juni 2026.**

	Dosen Penguji	**Tanda Tangan**
Ketua Penguji	Desloehal Djumrianti, S.E., MIS, Ph.D NIP 196812061990032003	
Anggota Penguji 1	Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par. NIP 199206082019032025	
Anggota Penguji 2	Wirda Ningsih, S.Pd., M.A. NIP 198812012022032001	
Anggota Penguji 3	Fernando Africano, S.E.I., M.Si. NIP 198704292020121004	

Disetujui oleh:
Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata
Politeknik Negeri Sriwijaya

Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd.
NIP 197408172006041001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	: Nova Sartika
NIM	: 062240612795
Tahun Masuk	: 2022
Program Studi	: D-IV Usaha Perjalanan Wisata

Menyatakan bahwa dokumen Skripsi ini tidak mengandung bagian apa pun dari karya ilmiah lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di Perguruan Tinggi mana pun. Selain itu, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh pihak lain/instansi, kecuali yang telah dikutip secara benar dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Saya dengan ini menyatakan bahwa dokumen Skripsi ini bebas dari segala unsur plagiarisme. Apabila di kemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat pihak lain sebagai milik saya, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 15 Juni 2026



Nova Sartika
NIM 062240612795

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga skripsi berjudul **"Pengaruh Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Wisatawan Menggunakan Transportasi LRT Palembang"** bisa diselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Pariwisata Palembang.

Selama proses penyelesaian skripsi, penulis mendapatkan berbagai bentuk bantuan, arahan, dan dukungan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Direktur Politeknik Pariwisata Palembang, Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, dosen pembimbing, seluruh dosen dan tenaga kependidikan, pihak pengelola LRT Sumatera Selatan, serta para responden yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian.

Penghargaan dan rasa terima kasih juga penulis tujukan kepada kedua orang tua serta keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, motivasi, dan dukungan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi. Penulis juga berterima kasih kepada sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan semangat serta dukungan selama penyelesaian karya ilmiah ini.

Penulis menyadari jika skripsi ini masih mempunyai berbagai kekurangan dan belum mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan. Penulis berharap skripsi ini bisa memberikan kegunaan bagi pembaca serta menjadi bahan referensi untuk penelitian yang akan datang.

Palembang, 17 Juli 2026

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Atas rahmat dan karunia yang telah diberikan oleh Allah SWT, penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Sehubungan dengan terselesaikannya skripsi ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. H. Irawan Rusnadi, M.T., Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Yusri, S.Pd., M.Pd Selaku Wakil Direktur I Bidang Akademik beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd Selaku Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Alditia Detmuliati, S.ST., M.Par Selaku Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya dan Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Tanpa bimbingan dan ilmu yang diberikan, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Alfitriani S.St.Par., M.Par Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Tanpa bimbingan dan ilmu yang diberikan, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan Staff Jurusan Bahasa dan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.

7. Kedua Orang Tua penulis tercinta, Azwari dan Disliana meskipun kita bukan keluarga yang terbiasa berbicara dari hati ke hati, penulis tahu bahwa dibalik itu tersimpan doa yang tak pernah putus dipanjatkan untuk penulis. Gelar ini penulis dedikasikan untuk ayah ibu, semoga bangga melihatku sejauh ini. Terima kasih atas segala pengorbanan, restu dan kebahagiaan yang telah kalian berikan.
8. Saudara kandung penulis, Adik Mutia, Adik Ilham, dan Adik Firman serta keluarga besar tercinta yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
9. Kepalai Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan dan Seluruh Staff Balai yang telah mengizinkan dan memberikan data kepada penulis.
10. Kepada Sahabatku, Azzahra R Nurmaleha yang selalu mendukung dan menemani penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman tersayang dengan nama grup "**Kumlod Wak**" yang berisikan Adil, Melinda dan Meutia ketiga temanku ini yang telah memberikan dukungan semenjak awal masih perkuliahan. Pertemuan di bangku perkuliahan adalah anugerah yang tidak pernah penulis sangka sebelumnya. Semua tawa, diskusi, dan dukungan tulus yang kita berikan satu sama lain menjadi kekuatan tersendiri dalam menghadapi tantangan yang muncul selama perkuliahan ini. Persahabatan ini menjadi bukti bahwa keikhlasan dapat bertahan melewati berbagai rintangan. Terima kasih atas setiap kenangan indah, pelajaran hidup, dan waktu berharga yang kita habiskan bersama. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebahagiaan dan kesuksesan kepada kita semua.

12. Last but not least, saya ingin mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri yakni Nova Sartika, atas perjuangan yang mungkin tidak terlihat oleh orang lain dan mimpi yang anda perjuangkan secara rahasia meskipun belum menjadi takdir untuk mencapainya disaat ini. Namun kamu membuktikan bahwa dirimu mampu untuk mengatur dan menyelesaikan perjalanan ini tepat waktu. Setiap lelah, air mata, dan doa yang telah diucapkan secara diam adalah bukti kekuatan hatimu. Kamu telah melakukan yang terbaik, jangan pernah meragukan kekuatan yang ada dalam dirimu, dan terus maju dengan penuh keyakinan. Kamu layak bangga dan bahagia. Dan hari ini, izinkan penulis berkata: I'm so proud of you, Nova Sartika.

Sebagai penutup, penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sejumlah-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan dan bantuan yang diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, 17 Juli 2026

Penulis

ABSTRAK

Penggunaan LRT Palembang oleh wisatawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemudahan akses dan pelayanan yang diterima. Kajian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan wisatawan dalam menggunakan LRT Palembang. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan melibatkan 100 responden yang ditentukan menggunakan probability sampling. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil pengujian memperlihatkan jika aksesibilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan wisatawan, dengan koefisien regresi sejumlah 0,586 dan signifikansi 0,001. Kualitas pelayanan juga memperlihatkan pengaruh positif dan signifikan dengan koefisien regresi 0,496 serta signifikansi 0,000. Pengujian secara simultan menghasilkan nilai F hitung sejumlah 104,216 dengan signifikansi 0,000, yang memperlihatkan jika kedua variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan wisatawan. Nilai Adjusted R Square sejumlah 0,675 memperlihatkan jika aksesibilitas dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan 67,5% variasi keputusan wisatawan, sedangkan 32,5% lainnya dijelaskan oleh faktor di luar penelitian. Dengan demikian, peningkatan kemudahan akses dan kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam mendorong keputusan wisatawan untuk menggunakan LRT Palembang.

Kata Kunci: Aksesibilitas, Kualitas Pelayanan, Keputusan Penggunaan, Wisatawan, LRT Palembang.

ABSTRACT

The use of the Palembang LRT by tourists is influenced by various factors, including ease of access and the quality of service provided. This quantitative study aimed to analyze the effect of accessibility and service quality on tourists' decisions to use the Palembang LRT. Data were collected through questionnaires involving 100 respondents selected using probability sampling. The collected data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS. The results showed that accessibility had a positive and significant partial effect on tourists' decisions, with a regression coefficient of 0.586 and a significance value of 0.001. Service quality also had a positive and significant effect, with a regression coefficient of 0.496 and a significance value of 0.000. Simultaneous testing produced an F-value of 104.216 with a significance value of 0.000, indicating that both variables jointly had a significant effect on tourists' decisions. The Adjusted R Square value of 0.675 indicates that accessibility and service quality explained 67.5% of the variation in tourists' decisions, while the remaining 32.5% was explained by other factors outside the study. Therefore, improving accessibility and service quality is an important aspect in encouraging tourists to use the Palembang LRT.

Keywords: ***Accessibility, Service Quality, Usage Decision, Tourists*****, Palembang LRT**.

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT iv
KATA PENGANTAR v
UCAPAN TERIMA KASIH vi
ABSTRAK ix
ABSTRACT x
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
LAMPIRAN xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 9
1.3 Batasan Masalah 10
1.4 Tujuan Penelitian 10
1.5 Manfaat Penelitian 11
1.5.1 Manfaat Teoritis 11
1.5.2 Manfaat Praktis 11
BAB II KAJIAN PUSTAKA 13
2.1 Aksesibilitas 13
2.2 Kualitas Pelayanan 15
2.3 Keputusan Menggunakan Transportasi 19
2.4 Penelitian Terdahulu 22
2.5 Kerangka Berpikir 41
2.5 Hipotesis 42
BAB III METODE PENELITIAN 44
3.1 Objek, Lokasi dan Periode Penelitian 44

3.2 Jenis dan Sumber Data 45
3.2.1 Data Primer 45
3.2.2 Data Sekunder 45
3.3 Teknik Pengumpulan Data 46
3.4 Definisi Operasional Variabel 47
3.5 Teknik Analisis Data 49
3.6 Populasi dan Sampel 55
3.7 Skala Likert 57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 58
4.1 Hasil Penelitian.....58
4.1.1 Profil dan Sejarah Singkat LRT Palembang 58
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan LRT Palembang.....59
4.1.3 Struktur Organisasi.....60
4.1.4 Tugas dan Fungsi 61
4.2 Hasil Analisis Data.....63
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kota Asal 64
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....65
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan 65
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan 66
4.3 Deskripsi Hasil Tanggapan Responden.....67
4.3.1 Hasil Tanggapan Responden terhadap variabel Aksesibilitas.....67
4.3.2 Hasil Tanggapan Responden variabel Kualitas Pelayanan 68
4.3.3 Hasil Tanggapan Responden variabel Keputusan Penggunaan 69
4.4 Pengujian Instrumen.....71
4.4.1 Uji Validitas 71
4.4.2 Uji Reliabilitas.....73
4.4.3 Uji Normalitas 74
4.4.4 Uji Multikolinearitas 75
4.4.5 Uji Heterokedastisitas 75
4.4.6 Uji Linearitas.....76
4.4.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....77

4.4.8 Uji t (Uji Parsial) 78
4.4.9 Uji F (Uji Simultan) 79
4.4.10 Koefisien Determinasi 80
4.5 Pembahasan 81
4.5.1 Pengaruh Aksesibilitas terhadap Keputusan Wisatawan 81
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayan terhadap Keputusan Wisatawan 82
4.5.3 Pengaruh X1 dan X2 terhadap Keputusan Wisatawan 85
BAB V PENUTUP 87
5.1 Kesimpulan 87
5.2 Saran 88
DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Kota Palembang 5
Tabel 1.2 Jumlah Penumpang LRT Tahun 2023-2025 Kota Palembang.....6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 24
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....47
Tabel 3.2 Interprestasi Koefisien Reliabilitas 50
Tabel 3.3 Skala Likert 57
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kota Asal 64
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan 65
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan 66
Tabel 4.5 Frekuensi Variabel Aksesibilitas 67
Tabel 4.6 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan 68
Tabel 4.7 Frekuensi Variabel Keputusan Penggunaan 69
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....72
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....73
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas 74
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....75
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedistisitas (Uji Glejser).....76
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas Aksesibilitas 76
Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan 77
Tabel 4.15 Hasil Output Regresi.....77
Tabel 4.16 Hasil Uji t (Parsial) 78
Tabel 4.17 Hasil Uji F (Uji Simultan).....79
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi 80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Rute LRT Kota Palembang 8
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....41
Gambar 4.1 Logo Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan 58
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....61

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 6 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 8 Lembar Rekomendasi SidangSkripsi
Lampiran 9 Kuisioner
Lampiran 10 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Data
Lampiran 12 Hasil Uji Realibilitas Data
Lampiran 13 Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Lampiran 15 Dokumentasi
Lampiran 16 Lembar Revisi Penguji I
Lampiran 17 Lembar Revisi Penguji II
Lampiran 18 Lembar Revisi Penguji III
Lampiran 19 Lembar Revisi Penguji IV
Lampiran 20 Lembar Pelaksanaan Revisi Sidang Skripsi