

**PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP MINAT  
MENGUNAKAN ULANG TRANSPORTASI  
*LIGHT RAIL TRANSIT (LRT) PALEMBANG***



**LAPORAN AKHIR**

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

**OLEH:  
LIZA RAMADANTI  
NPM 061630600443**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2019**

**PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP MINAT  
MENGUNAKAN ULANG TRANSPORTASI  
LIGHT RAIL TRANSIT (LRT) PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

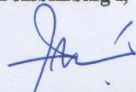
**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

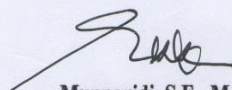
**LIZA RAMADANTI  
NPM 061630600443**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

  
**Heri Setiawan, S.E., M. AB  
NIP 197602222002121001**

**Palembang, Juli 2019  
Pembimbing II,**

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

**Mengetahui  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

  
**Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M  
NIP 196008061989101001**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**



**Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139**

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Liza Ramadanti  
NPM : 061630600443  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Persepsi Penumpang Terhadap Minat Menggunakan  
Ulang Transportasi *Light Rail Transit* (LRT)  
Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa:

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

Palembang, Juli 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Liza Ramadanti

NPM 061630600443

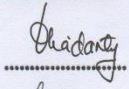
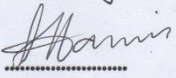
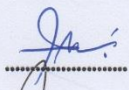
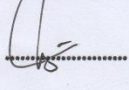
### LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Liza Ramadanti  
NPM : 061630600443  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Persepsi Penumpang Terhadap Minat Menggunakan Ulang Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang.

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

Pada Hari: Jum'at  
Tanggal: 2 Agustus 2019

### TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M Ketua Penguji	 .....	29/7/2019. .....
2.	Abd. Hamid, S.E., M.Si Anggota Penguji	 .....	9/8/2019 .....
3.	Heri Setiawan, S.E., M.AB Anggota Penguji	 .....	8/8/2019 .....
4.	Dr. Marieska L, S.E., M.M Anggota Penguji	 .....	24/7/2019 .....

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto:**

**Kesuksesan berawal dari keinginan, jika ingin sukses maka  
berhentilah berbicara dan mulailah melakukannya.**

**(Liza Ramadanti)**

### **Ku Persembahkan Untuk:**

- 1. Kedua Orang Tua Tercinta**
- 2. Saudara dan Keluargaku Tersayang**
- 3. Muhammad Fahri**
- 4. Sahabat-sahabatku tesayang**
- 5. Keluarga besar 6 NA Polsri 2016**
- 6. Almamater Tercinta**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas berkat rahmat dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir dengan judul **“Persepsi Penumpang Terhadap Minat Menggunakan Ulang Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang”**.

Tujuan Laporan ini disusun untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap minat menggunakan ulang transportasi *light rail transit* (LRT) Palembang. Pembuatan laporan akhir ini untuk memenuhi syarat menyelesaikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari terdapat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan pada penyusunan Laporan ini sehingga masih banyak kekurangan dan kekeliruan baik didalam penulisan maupun penyajiannya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, Juli 2019

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan Akhir ini, penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak akan berjalan baik tanpa adanya bimbingan, bantuan, dorongan dan saran serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M. Hum., Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
3. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Heri Setiawan, S.E., M. AB., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan motivasi, mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
5. Bapak Munparidi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi, mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
6. Ibu Sari Desiana selaku Senior Manager SDM dan Umum PT. Kereta Api Indonesia Divre III Palembang.
7. Bapak Yogi Kuspriyanto selaku Assisten Manager SDM PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen, karyawan/karyawati dan staff jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
9. Seluruh Staff dan karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.
10. Orang Tuaku tercinta, yang selalu memberikan do'a restu serta dorongan semangat yang luar biasa.
11. Saudara dan keluargaku yang tersayang yang selalu memberikan dukungan dan materi serta do'a.

12. Sahabat seperjuangan 6 NA, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam Penulisan Laporan Akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan ribuan terima kasih pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapatkan perlindungan-Nya. Aamiin Yarrobbal'alamiin.

Palembang, Juli 2019

Penulis



## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 penumpang di stasiun Bumi Sriwijaya. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini analisis kuantitatif mengenai persepsi penumpang. Hasil perhitungan dan analisis data yang didapat membuktikan bahwa persepsi penumpang terhadap minat menggunakan minat ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT) secara parsial yaitu kinerja, kehandalan, fitur, daya tahan, kesesuaian, dan kualitas yang dirasakan tidak ada pengaruh yang signifikan sedangkan kemampuan diperbaiki dan keindahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT). Sedangkan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan ulang transportasi *Light Rail Transit* (LRT). Penulis menyarankan agar pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang lebih memperhatikan kinerja, fitur serta kualitas dari produk yang dirasakan.

**Kata kunci:** *Persepsi Penumpang dan Minat Menggunakan Ulang LRT.*

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the perceptions of passengers on the interest in reusing Palembang *Light Rail Transit* (LRT) transportation. The method used in this research was by distributing questionnaires to 100 passengers at Bumi Sriwijaya station. Analysis of the data that the author uses in this study uses a likert scale to determine passenger perceptions of interest in reusing *Light Rail Transit* (LRT) transportation. The results of the calculation and analysis of the data obtained prove that the perception of passengers towards the interest in reusing interest in the *Light Rail Transit* (LRT) transportation partially, namely performance, reliability, feature, durability, conformance, and preceived quality that is felt to have no significant effect while the serviceability is improved and aesthetic has a significant influence on the interest in reusing *Light Rail Transit* (LRT) transportation. While simultaneously has a significant effect on the interest in reusing *Light Rail Transit* (LRT) transportation. The author recommends that the PT Kereta Api Indonesia (Persero) Palembang Regional Division III pay more attention to the performance, features and quality of the products perceived.

***Keywords:*** *Passenger Perception And Interest In Reusing LRT.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</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>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	4
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, Sampel dan Teknik Sampling .....	7
1.5.5 Analisis Data .....	9

1.6 Uji Instrumen.....	10
1.6.1 Uji Validitas .....	10
1.6.2 Uji Reliabilitas .....	11
1.7 Uji Hipotesis.....	11
1.7.1 Uji Parsial t (Uji t).....	11
1.7.2 Uji Simultan (Uji F) .....	13
1.7.3 Koefisien Determinasi.....	14
1.7.4 Analisis Linear Regresi Berganda.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Persepsi.....	15
2.1.1 Pengertian Persepsi .....	15
2.1.2 Proses Persepsi .....	15
2.1.3 Karakteristik Persepsi .....	16
2.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	17
2.1.5 Dimensi Persepsi.....	17
2.2 Minat Menggunakan Ulang .....	19
2.2.1 Pengertian Minat .....	19
2.2.2 Tahapan Minat .....	19
2.2.3 Dimensi Minat.....	20
2.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat.....	20
<b>BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
3.1 Aktivitas <i>Light Rail Transit</i> (LRT).....	22
3.1.1 Sistem Pembayaran LRT .....	23
3.2 Data Penumpang LRT .....	23
3.3 Visi dan Misi Perusahaan .....	24
3.3.1 Visi Perusahaan.....	24
3.3.2 Misi Perusahaan .....	24
3.4 Logo Perusahaan .....	24
3.5 Struktur Organisasi .....	25
3.6 <i>Job Description</i> .....	25
3.7 Profil Responden .....	30
3.8 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	46
4.1.1 Hasil Uji Validitas.....	46

4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	50
4.2 Uji Hipotesis .....	51
4.2.1 Uji t (Uji Secara Parsial) .....	51
4.2.2 Uji F (Uji Secara Simultan) .....	60
4.2.3 Koefisien Determinasi.....	62
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
4.3.1 Pengaruh Persepsi Penumpang Terhadap Minat Menggunakan Ulang Transportasi <i>Light Rail</i> <i>Transit</i> (LRT) Secara Parsial .....	68
4.3.2 Pengaruh Persepsi Penumpang Terhadap Minat Menggunakan Ulang Transportasi <i>Light Rail</i> <i>Transit</i> (LRT) Secara Simultan.....	70
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran .....	73
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
 <b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo Perusahaan.....	24
Gambar 3.2 Struktur Organisasi .....	25

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penumpang Transportasi LRT .....	3
Tabel 1.2 Data Penumpang Transportasi LRT .....	7
Tabel 1.3 Skala Pengukuran Likert .....	10
Tabel 3.1 LRT Integritas dengan Damri .....	23
Tabel 3.2 Data Penumpang Transportasi LRT .....	23
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Tabel 3.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	31
Tabel 3.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	32
Tabel 3.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	32
Tabel 3.7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan LRT .....	33
Tabel 3.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Kinerja Produk .....	34
Tabel 3.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Keandalan Produk .....	35
Tabel 3.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Fitur Produk .....	36
Tabel 3.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Daya Tahan Produk .....	37
Tabel 3.12 Rekapitulasi Jawaban Responden Kesesuaian Produk .....	38
Tabel 3.13 Rekapitulasi Jawaban Responden Kemampuan Diperbaiki Produk .....	39
Tabel 3.14 Rekapitulasi Jawaban Responden Keindahan Produk .....	40
Tabel 3.15 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas yang Dirasakan Produk .....	41
Tabel 3.16 Rekapitulasi Jawaban Responden Minat Transaksional .....	42
Tabel 3.17 Rekapitulasi Jawaban Responden Minat Referensial .....	43
Tabel 3.18 Rekapitulasi Jawaban Responden Minat Preferensial .....	44
Tabel 3.19 Rekapitulasi Jawaban Responden Minat Eksploratif .....	45
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Persepsi Penumpang .....	47
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Minat Menggunakan Ulang .....	49
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Penumpang dan Minat	

	Menggunakan Ulang LRT.....	50
Tabel 4.4	Hasil Uji t (Parsial) <i>Coefficients</i> .....	51
Tabel 4.5	Hasil Uji F (Simultan).....	60
Tabel 4.6	<i>Model Summary</i> .....	62
Tabel 4.7	Hasil Regresi Linear Berganda .....	63



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Persetujuan Penelitian
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
- Lampiran 8 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 9 Lembar Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan/Instansi
- Lampiran 10 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 12 Lembar Kuesioner
- Lampiran 13 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 14 Uji Validitas
- Lampiran 15 Uji Reliabilitas
- Lampiran 16 Uji Hipotesis
- Lampiran 17 Tabel Nilai r
- Lampiran 18 Tabel Distribusi t
- Lampiran 19 Tabel distribusi f