

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA JASA TRANSPORTASI *LIGHT RAIL TRANSIT*
(LRT) PALEMBANG**



SKRIPSI

Nama : Mar'atul Khumairoh

NIM : 212018312

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

2022

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA JASA TRANSPORTASI *LIGHT RAIL TRANSIT*
(LRT) PALEMBANG**

**Diajukan Untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : Mar'atul Khumairoh

Nim : 212018312

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

2022

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mar'atul Khumairoh

NIM : 212018312

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada
Jasa Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang

Dengan ini menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun diperguruan tinggi lain
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi

Palembang, Februari 2022



Mar'atul Khumairoh

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa
Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang

Nama : Mar'atul Khumairoh

Nim : 212018312

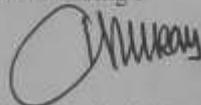
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan disahkan
Pada tanggal

Pembimbing I



Dr. Maftubah Nurrahmi, S.E., M.Si
NIDN : 0216057001

Pembimbing II



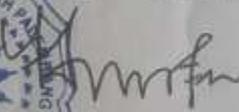
Gumar Herudiansyah, S.E., M.M
NIDN : 0202039203

Mengetahui

Dekan

u.p. Ketua Program Studi Manajemen




Dr. Zahra Trihandayani, S.E., M.Si
NIDN : 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto : *“Sesungguhnya Bersama Kesukaran Itu Ada Kemudahan, Karena Itu Bila Kau Telah Selesai (Mengerjakan Yang Lain) Dan Kepada Allah Berharaplah (Q.S Al-Insyirah : 6-8)”*

Persembahan : terucap syukur kepada-Mu Ya Allah skripsi ini Ku Persembahkan Kepada

- ❖ keempat orang hebat dalam hidup saya. Ayahku yang terhebat yang bernama Zaenal Arifin dan Marwanto dan ibuku yang tersayang dan tercinta bernama Fathonah dan Nirwana.
- ❖ Pembimbing skripsiku Ibu Dr. Maftuhah Nurrahmi,S.E,M.Si dan bapak Umar Herudiansyah,S.E,M.M
- ❖ Sahabat-sahabat terbaikku
- ❖ Teman-teman seperjuangan
- ❖ Almamater

PRAKATA



Assalamualaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamiin, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah subhanahu wa ta'ala atas berkat Rahmat, Hidayah serta Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang.**

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepassda suri tauladan kita Nabi Muhammad shallallahu 'alaihi wasallam beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis mohon maaf jika dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena proses penyusunan skripsi tidaklah mudah dan butuh perjuangan yang berat. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tuaku Ayah ku tercinta Zaenal Arifin dan Marwanto dan Ibu ku tercinta Fathonah dan Nirwana yang telah mendidik dengan penuh kasih sayang, mendoakan, memberi dorongan semangat dan motivasi bahkan membiayai sampai dengan peneliti menyelesaikan pendidikan ini.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Ibu Dr.Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si dan Bapak Mister Candra, S.Pd. M.Si. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Trisniarty Adjeng Moelyatie,S.E,M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Dr.Maftuhah Nurrahmi,S.E,M.Si dan Bapak Gumar Herudiansyah S.E.M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Kepada perusahaan tempat penelitian PT. KAI (Persero) Divre III Palembang saya ucapkan terimakasih karena telah memberikan kesempatan untuk dapat meneliti di LRT Palembang dengan sebaik-baiknya.
7. Responden yang ada di LRT Palembang yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh keluarga besarku yang tidak dapat disebutkan satu persatu, Sahabat-sahabat seperjuangan terbaikkku Ayu, Eka, Nanda, Jihan, Septi. Dan juga sahabat terbaikkku yang selalu menjadi support system dan teman curhat yaitu Windy Astariana Gustira.

Akhir kata penulis mengucapkan terimah kasih yang sebesar-besarnya semoga Allah Subahahu wa ta'ala membalas kebaikan selama penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua orang Aamiin ya abbal 'alamin

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakataatuh.

Palembang, Februari 2022
Penulis,

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| SAMPUL DEPAN | |
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO..... | v |
| HALAMAN PRAKATA | vi |
| HALAMAN DAFTAR ISI | viii |
| HALAMAN DAFTAR TABEL | x |
| HALAMAN DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| ABSTRAK | xii |
| ABSTRACT..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 9 |
| C. Tujuan Penelitian | 10 |
| D. Manfaat Penelitian | 10 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS | 12 |
| A. Kajian Pustaka..... | 12 |
| B. Kerangka Pemikiran..... | 22 |

| | |
|--|----|
| C. Hipotesis..... | 26 |
| BAB III. METODOLOGI PENELITIAN..... | 27 |
| A. Jenis Penelitian..... | 27 |
| B. Lokasi penelitian | 28 |
| C. Operasionalisasi Variabel..... | 29 |
| D. Populasi dan sampel..... | 30 |
| E. Data yang diperlukan | 32 |
| F. Metode pengumpulan data | 32 |
| G. Analisis data dan Teknik Analisis..... | 33 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 43 |
| A. Hasil Penelitian | 43 |
| B. Pembahasan dan Hasil..... | 68 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 84 |
| A. Simpulan | 84 |
| B. Saran..... | 84 |
| DAFTAR PUSTAKA | 86 |
| LAMPIRAN..... | 88 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel I.1 Hasil Survey Awal | 6 |
| Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel | 29 |
| Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 45 |
| Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 45 |
| Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... | 46 |
| Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 46 |
| Tabel IV.5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan. | 47 |
| Tabel IV.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik) | 50 |
| Tabel IV. 7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Keandalan | 52 |
| Tabel IV.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Daya Tanggap | 54 |
| Tabel IV.9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Jamianan | 56 |
| Tabel IV. 10 Distribusi Jawaban Responden Variabel Empati..... | 58 |
| Tabel IV. 11 Uji Validitas..... | 60 |
| Tabel IV.12 Uji Reliabilitas | 61 |
| Tabel IV.13 Regresi Linear Berganda | 62 |
| Tabel IV.14 Hasil Uji F (Simultan)..... | 64 |
| Tabel IV.15 Hasil Uji T (Parsial)..... | 65 |
| Tabel IV.16 Koefisien Determinasi | 67 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Jadwal Penelitian

Lampiran 2: Kuesioener

Lampiran 3: Tabulasi

Lampiran 4: Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 5: Hasil Uji F, Uji t, dan Uji R, Koefisien Determinasi

Lampiran 6: Tabel R

Lampiran 7: Tabel F

Lampiran 8: Tabel t

Lampiran 9: Surat keterangan telah melakukan riset

Lampiran 10: Bukti pelunasan BPP

Lampiran 11: Kartu Aktivitas Bimbingan

Lampiran 12: Sertifikat Komputer

Lampiran 13: Plagiat Cheker

Lampiran 14: Sertifikat SPSS

Lampiran 15: Biodata Penulis

ABSTRAK

Mar'atul Khumairoh/212018312/2022/ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang/ Manajemen Pemasaran

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) Adakah pengaruh bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang. 2) Adakah pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang. 3) adakah pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang. 4) Adakah pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang. 5) adakah pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang. 6) adakah pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *Asosiatif* yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden, dengan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuisisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear bergabda yang diperoleh $Y =$ Secara simultan (Uji F) ada pengaruh signifikan bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang. Secara parsial hanya ada 3 variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) sedangkan variable keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variable bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) mampu berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 93,7%, sedangkan sisanya 6,3% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak termasuk dalam peneitian ini

Kata Kunci: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Mar'atul Khumairoh/212018312/2022/ the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Palembang Light Rail Transit (LRT) Transportation Services/Marketing Manajemen

The purpose of this study was to determine 1) is there any effect of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy on customer satisfaction on transportation service Light Rail Transit (LRT) Palembang. 2) is there any effect of tangible on customer satisfaction on Palembang Light Rail Transit (LRT) transportation service. 3) is there any effect of reliability on customer satisfaction on Palembang Light Rail Transit (LRT) transportation service. 4) is there any effect of responsiveness on customer satisfaction on Palembang Light Rail Transit (LRT) transportation service. 5) is there any effect of assurance on customer satisfaction on Palembang Light Rail Transit (LRT) transportation service. 6) is there any effect of assurance on customer satisfaction on Palembang Light Rail Transit (LRT) transportation service. The type of research used associatif research, namely to determine the effect of service quality on customer satisfaction in Palembang Light Rail Transit (LRT) transportation services. The sample in this study was 100 respondents, with purposive sampling technique. The data used in this study is primary data using a questionnaire. The analysis technique used is multiple linear regression obtained $Y =$ Simultaneously (test F) there is significant effect of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy on customer satisfaction on the Palembang Light Rail Transit (LRT) transportation service. Partially there are only 3 variables that affect customer satisfaction, namely tangible, assurance, and empathy, while reliability and responsiveness have no significant effect on customer satisfaction. The variables of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy can contribute to customer satisfaction of LRT Palembang by 93,7%, while the remaining 6,3% is influenced by other variables not included in this study.

Keyword : tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, customer satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemasaran merupakan sebuah faktor penting dalam hal yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. Dalam perusahaan jasa, pemasaran merupakan salah satu dari kegiatan utama yang dilakukan perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, berkembang dan mendapatkan keuntungan. Kegiatan pemasaran dalam perusahaan jasa tentunya dapat memberikan kepuasan bagi konsumen agar usahanya tetap berjalan. Sejak orang mengenal kegiatan pemasaran banyak ahli mendefinisikan tentang pemasaran. Salah satunya menurut Stanton (dalam Sihombing, 2019:6) pemasaran adalah sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan pembeli maupun pembeli potensial.

Salah satu kajian menarik dalam pemasaran adalah perilaku konsumen. karena, perilaku konsumen berkaitan erat dengan keputusan pembelian produk ataupun jasa, dimana perilaku konsumen merupakan proses yang dilakukan konsumen untuk bertindak dari saat membeli sebelum membeli sampai mengevaluasi produk atau jasa yang telah dikonsumsi. perilaku konsumen sebagai dinamika interaksi antara pengaruh dan kesadaran, perilaku, dan lingkungan dimana manusia

melakukan pertukaran aspek-aspek kehidupan. Dengan kata lain, perilaku konsumen melibatkan pemikiran dan perasaan yang mereka alami serta tindakan yang mereka lakukan dalam proses konsumsi. *American Marketing Association* (dalam Peter dan Olson, 2013:6).

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian atau standar kinerja lainnya dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan (Tse dan Wilton dalam Fandy Tjiptono, 2016:206).

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memungkinkan pelanggan melakukan pembelian ulang dan terciptanya loyalitas serta pelanggan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanan baik. Dimana Pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan yang hubungannya berbanding lurus, semakin baik pelayanan yang diberikan maka konsumen akan semakin puas. Konsumen akan mencari pelayanan yang terbaik kepadanya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain: 1) kualitas produk; 2) harga; 3) kualitas pelayanan; 4) *emotional factor*; 5) biaya dan kemudahan (Lupiyoadi, 2014:21).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan yang baik mencakup lima dimensi kualitas pelayanan yang menunjukkan segala bentuk kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima layanan tersebut yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) (Fandy Tjiptono,2014:282)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Puspita dan Santoso (2018) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta terdapat kesenjangan yang disimpulkan bahwa variabel keandalan dan empati secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta, sedangkan variabel lainnya yaitu daya tanggap, jaminan dan bukti fisik secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Stasiun Lempuyangan.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Oliviera dan Kusananta (2018) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Transportasi Jasa PT. Sriwijaya Air juga terdapat kesenjangan yaitu hasil analisis yang memperlihatkan bahwa secara parsial hanya ada empat variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, sedangkan variabel kehandalan tidak berpengaruh positif dan signifikan.

Transportasi merupakan sarana yang paling penting dalam menunjang kehidupan manusia. Hal ini dikarenakan transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan berbagai aktivitas. Transportasi dibagi menjadi 3 yaitu, transportasi darat, laut dan udara. Transportasi darat merupakan transportasi yang paling dominan digunakan di Indonesia dibandingkan transportasi laut dan udara. Transportasi darat adalah segala bentuk kendaraan yang menggunakan jalan untuk mengangkut penumpang atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya. Ada beberapa jenis transportasi darat yang bisa ditemui dalam kehidupan sehari-hari diantaranya adalah sepeda, sepeda motor, becak, mobil, bus, kereta api dan lain sebagainya

Dari segi penggunaannya transportasi dapat dibedakan menjadi 2 yaitu transportasi pribadi dan transportasi umum. Transportasi pribadi adalah transportasi yang dimiliki oleh perorangan yang digunakan untuk keperluan pribadi, seperti mobil pribadi, motor dan sepeda. Sedangkan kendaraan umum adalah kendaraan yang disediakan oleh pemerintah ataupun perusahaan jasa angkutan yang dapat digunakan oleh masyarakat umum dengan memungut biaya tertentu seperti bus, kereta, ataupun taxi.

Namun, dengan banyaknya transportasi darat yang ada tentu saja dapat menimbulkan beberapa permasalahan yang terjadi salah satunya adalah kemacetan lalu lintas. Untuk mengurangi masalah tersebut maka perlu adanya pembenahan dan perbaikan rambu lalu lintas serta sistem transportasi. Pemerintah perlu menyediakan transportasi umum yang

sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat yang dapat memberikan pelayanan yang baik, ramah, nyaman, biaya yang dapat dijangkau serta proses yang mudah.

Salah satu kebijakan pemerintah Palembang dalam mengatasi kemacetan adalah dengan membangun jasa angkutan umum yaitu LRT, sehingga dapat membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan transportasi yang aman dan nyaman. *Light Rail Transit* (LRT) Palembang merupakan sebuah sistem angkutan cepat dengan model lintasan rel terpadu yang beroperasi di Palembang yang menghubungkan antara Kompleks Olahraga Jakabaring dengan Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II. Pembangunan LRT difungsikan untuk menunjang sarana transportasi masyarakat Palembang dan sekitarnya. LRT ini dioperasikan oleh PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III Palembang.

Light Rail Transit (LRT) sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa tentu harus memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik. Dengan adanya pelayanan dan fasilitas yang baik tentu saja dapat memberikan kepuasan bagi para pengguna LRT Palembang. Kualitas pelayanan memiliki peran sangat penting di dalam suatu usaha jasa, bila tidak didukung oleh pelayanan yang tepat maka akan menimbulkan ketidakpuasan bagi pelanggan. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan LRT Palembang sangat diperlukan agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa sangat penting karena dapat menimbulkan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa transportasi umum berupa LRT Palembang tentu saja sangat mempengaruhi persepsi masyarakat dan mendorong konsumen untuk kembali menggunakan jasa yang diberikan sehingga dapat menimbulkan hal positif bagi pelayanan. Peneliti melakukan wawancara pra riset terhadap penilaian orang yang menggunakan LRT Palembang. Dari 30 orang yang ditanyakan, 12 orang merasa puas menggunakan LRT, sedangkan 18 orang lainnya merasa tidak puas menggunakan LRT. Untuk itu penulis melakukan survey awal untuk mengetahui apa yang menyebabkan pengguna tidak puas menggunakan LRT Palembang dapat dilihat pada table I.1 di bawah ini:

Tabel I.1
Hasil survey awal pengguna transportasi LRT Palembang

| No | Pernyataan | Setuju | Tidak setuju |
|--------|---|--------|--------------|
| 1. | Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan LRT Palembang | 12 | 18 |
| 2. | Pelayanan yang diberikan LRT Palembang sesuai dengan harapan saya | 12 | 18 |
| 3. | Saya akan terus menggunakan LRT Palembang sebagai transportasi sehari-hari saya | 11 | 19 |
| 4. | Stasiun LRT mudah dijangkau | 9 | 21 |
| 5. | Memiliki area parkir yang luas | 7 | 23 |
| 6. | Jadwal LRT Palembang konsisten | 13 | 17 |
| 7. | Pegawai LRT Palembang memberikan layanan yang cepat dan tepat | 14 | 16 |
| 8. | Memberikan jaminan keamanan kendaraan penumpang di setiap stasiun | 13 | 17 |
| 9. | Kepekaan Pegawai dalam merespon keluhan penumpang | 14 | 16 |
| 10. | LRT Palembang dapat memahami kebutuhan spesifik penumpang | 11 | 19 |
| Jumlah | | | 30 |

Sumber: wawancara pra riset,2021

Berdasarkan table I.1 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pernyataan pertama saya sangat puas dengan dengan pelayanan yang diberikan LRT Palembang dari 30 responden yang menyatakan setuju 12 orang dan tidak setuju adalah 18 orang ini berarti pelayanan yang diberikan oleh LRT Palembang belum memberikan kepuasan bagi para pengguna. Kemudian, pernyataan kedua dengan jumlah responden yang setuju adalah 12 orang dan yang tidak setuju adalah 18 orang hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh LRT Palembang tidak sesuai dengan harapan pengguna. Pernyataan ketiga yaitu saya akan terus menggunakan LRT Palembang dengan jumlah responden yang setuju 11 dan tidak setuju 19 artinya pengguna tidak ingin terus menggunakan LRT Palembang sebagai transportasi mereka. Ketiga pernyataan tersebut merupakan indikator dari variabel kepuasan pelanggan dimana dari ketiga pernyataan tersebut pelanggan merasa tidak puas menggunakan transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang

Pernyataan keempat yaitu stasiun LRT mudah dijangkau jumlah responden yang setuju adalah 9 orang dan tidak setuju adalah 21 orang. Pernyataan kelima area parkir luas dengan responden yang menjawab setuju 7 dan tidak setuju 23 orang. Kedua pernyataan tersebut menunjukkan variabel bukti fisik (*tangible*) dalam variabel kualitas pelayanan dimana penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik LRT Palembang sangat mempengaruhi persepsi dari pengguna.

Pernyataan keenam jadwal LRT Palembang konsisten dengan jumlah responden yang setuju adalah 13 dan tidak setuju adalah 17. pernyataan tersebut menunjukkan variable keandalan (*reliability*) LRT Palembang dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna. Jika lebih banyak responden yang tidak setuju daripada setuju artinya LRT Palembang perlu meningkatkan keandalan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Pernyataan ketujuh, pegawai LRT Palembang memberikan layanan yang cepat dan tepat dengan jumlah responden yang setuju 14 orang dan tidak setuju 16 orang. Pernyataan tersebut menunjukkan daya tanggap (*responsiveness*) dari variabel kualitas pelayanan. Dengan jumlah responden lebih banyak yang tidak setuju artinya daya tanggap (*responsiveness*) pegawai LRT Palembang kurang dalam melayani pelanggan.

Pernyataan kedelapan memberikan jaminan keamanan kendaraan penumpang di setiap stasiun dengan jumlah responden yang setuju adalah 13 orang dan tidak setuju adalah 17 orang. Pernyataan tersebut menunjukkan jaminan (*assurance*) dalam variabel kualitas pelayanan. LRT Palembang sebagai penyedia jasa transportasi tentu dapat memberikan jaminan keamanan kepada pelanggan agar pelanggan merasa lebih aman baik dalam menggunakan LRT Palembang.

Pernyataan kesembilan kepekaan pegawai LRT Palembang dalam merespon keluhan penumpang dengan jumlah responden setuju adalah 14

dan tidak setuju 16 orang. Pernyataan kesepuluh LRT Palembang memahami kebutuhan spesifik dari penumpang dengan jumlah responden 11 yang setuju dan 19 responden tidak setuju hal. Kedua pernyataan tersebut menunjukkan empati (*emphaty*) dalam variable kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang

B. Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang?
2. Adakah pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang?
3. Adakah pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang?
4. Adakah pengaruh daya tanggap (*resposiveness*) terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang?
5. Adakah pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang?

6. Adakah pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang
2. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang
3. Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang
4. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang
5. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang
6. Untuk mengetahui pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Palembang

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian dapat memberikan gambaran praktek dari teori yang seama ini diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam konsentrasi pemasaran.

2. Bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan di dalam *Light Rail Transit* (LRT) Palembang

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya untuk penelitian yang memiliki topik relaiif

Daftar Pustaka

- Andrew Santoso, Achmad Fauzi, Sunarti (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Survei Pada Penumpang Kereta Api Argo Bromo Anggrek Jurusan Surabaya-Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis* 21 (1). Diakses pada tanggal 9 April 2021, dari file <http://repository.ub.ac.id/11725/>
- Asiati, dkk (2019) *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang : Noer Fikri
- Dinda Zoelanda Lubis. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang Kereta Api Sri Lelawangsa Di Medan.
- Farida Mahdalena. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT.KAI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kereta Api Local Kedung Sepur Di Stasiun Ngrombo Grobogan). Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Hasan, Iqbal (2015) *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Lupiyoadi, Rambat (2014) *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat (2016) *Manajemen Pemasaran Jasa* (edisi 3). Jakarta : Salemba Empat
- Maria Helena Da Cruz Oliviera dan Giri Kusnanta (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Transportasi Jasa PT. Sriwijaya Air. *Journal of Tourism and Economic* 1(1). Diakses pada tanggal 8 November 2021, dari file <http://stieparapi.ac.id/ejurnal/>
- Peter, J.Paul & Jerry C. Olson (2013) *Perilaku Konsumen dan Marketing Strategy* (edisi 9). Jakarta : Salemba Empat
- Richa Mega Puspita dan Singgih Santoso (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* 13 (1) 69-80. Diakses pada tanggal, dari file <https://ejournal.stiedewantara.ac.id>
- Rumiyanti. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam Studi Pada Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Pesawaran
- Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Cv Alfabeta
- Sihombing, Iwan Kesuma dan Ika Sari (2019) *Pemasaran dan Manajemen Pasar*. Yogyakarta: Deepublish
- Tjiptono, Fandy (2014) *Pemasaran Jasa*. Gramedia

Tjiptono, Fandy (2015) *Strategi Pemasaran*. (edisi 4). Yogyakarta: CV Andi Offset

Tjiptono, Fandy dan Chandra (2016) *Service, Quality, Satisfacation*. (edisi 4). Yogyakarta: CV Andi Offset