

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA
INDUSTRI TRANSPORTASI MASSAL DENGAN
METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)
(STUDI KASUS *LIGHT RAIL TRANSIT* (LRT) PALEMBANG)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Strata-1 Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Palembang**

**Oleh
Froza
152018063**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2023**

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA INDUSTRI
TRANSPORTASI MASSAL DENGAN METODE SERVICE QUALITY
(SERVQUAL)
(Studi Kasus Light Rail Transit(LRT) Palembang)**

Dipersembahkan dan disusun oleh :

**Froza
152018063**

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 2 Maret 2023

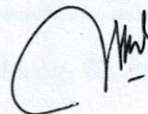
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



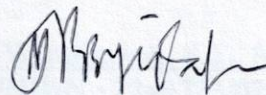
Ir. A. Ansyori Masruri, M.T

**Dewan Penguji
Ketua Penguji**



Rurry Patradhiani, S.T., M.T

Anggota Penguji



Ir. Masayu Rosyidah, S.T., M.

**Laporan Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T)**

Palembang, 2 Maret 2023

Ketua Program Studi Teknik Industri



**Merisha Hastarina, S.T., M.Eng
NBM/NIDN : 1240533/230058401**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

Jl. Jendral A. Yani 13 Ulu Palembang 30263, Telp (0711) 518764, Fax (0711) 519408
Website : ft.umpalembang.ac.id/industri

Bismillahirrahmanirrahim

Nama : Froza
NRP : 152018063
Judul Tugas : ANALISIS KEPUASAAN PELANGGAN PADA INDUSTRI
TRANSPORTASI MASSAL DENGAN METODE *SERVICE
QUALITY (SERVQUAL)*

Telah Mengikuti Ujian Sidang Sarjana Program Studi Teknik Industri Periode Ke-10, Tanggal Dua Maret Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga.

Palembang, 02 Juli 2023

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Ir. A. Ansyori Masruri, M.T
NBM/NIDN : 124199/0220125801

Nidya Wisudawati, S.T., MT., M.Eng
NBM/NIDN : 1240723/0205088903

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Teknik

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Prof. Dr. Ir. Kiagus Ahmad Roni,
S.T., M.T., IPM
NBM/NIDN : 7630449/0227077004

Merisha Hastarina, S.T., M.Eng
NBM/NIDN : 1240553/0230058401

MOTO DAN PERSEMBAHAN

*“Kemarin hanyalah kenangan hari ini, besok adalah impian hari ini”
(Khalil Gibran)*

*“Railah ketinggian, karena bintang-bintang tersembunyi dalam jiwamu.
Bermimpilah dalam-dalam, karena setiap impian mengawali tujuan”
(Pamela Vaull Star)*

*“Jalan awal terbaik untuk mewujudkan segala impian anda adalah bangun dan
bangkit dari tempat tidur”
(Paul Valery)*

*“Beranjak tua itu pasti, tetapi menjadi dewasa, bijaksana, dan berprestasi itu
pilihan”
(Bambang Pamungkas)*

*“Usaha, niat dan doa pada tuhan adalah jalan menuju kesuksesan “
☺*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya jua penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Program Strata-1 Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Ir. Kgs. A. Roni., M.T.,IPM selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Merisha Hastarina, S.T., M.Eng., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nidya Wisudawati, ST.,M.T.,M.Eng., selaku sekretaris Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang dan selaku pembimbing pendamping.
5. Bapak Ir. H. Ahmad Ansyori Masruri, M.T., selaku pembimbing utama.
6. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan adanya skripsi ini Penulis mengharapkan adanya masukan dan bimbingan dari banyak pihak untuk kelanjutan pelaksanaan proses penyelesaian skripsi sehingga mendapatkan hasil yang baik dan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kita semua. Aamiin.

Palembang,2 Februari 2023

Froza
NRP: 152018063

PERYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diajukan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Palembang, 2 Februari 2023

Froza
152018063

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA INDUSTRI TRANSPORTASI MASSAL DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)

(STUDI KASUS *LIGHT RAIL TRANSIT* (LRT) PALEMBANG)

Froza
Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah
Palembang
E-mail : zafroza28@gmail.com

kota Palembang merupakan salah satu kota di Indonesia yang tidak lepas dari masalah kemacetan yang harus segera dibenahi. Pertambahan jumlah penduduk yang terus meningkat diprediksi kemacetan akan semakin parah di kota ini, sehingga dicari jalan oleh pemerintah provinsi Sumatera Selatan untuk mengurangi kemacetan dengan mengembangkan sistem transportasi massal yang diharapkan bisa membuat pengalihan penggunaan kendaraan pribadi menjadi menggunakan transportasi massal. Metode *service quality* (servqual). Menurut Wijaya (2012), metode *service quality* merupakan metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan gap, yaitu bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai *t* tabel dengan taraf nyata (α) sebesar 5% (0,05) serta $df = n-1 = 68$ adalah 1,688. Nilai signifikansi *t* variabel *x* terhadap variabel *y* sebesar 0,77 dengan menggunakan tabel dengan taraf nyata $df = t$ hitung 1,763 *t* tabel 1,668 dengan signifikansi variabel *x* 0,77 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara signifikan pada variabel *x* terhadap variabel *y*. Disarankan kepada LRT kota Palembang untuk menambah karyawan satpam yang berkompeten dan mempunyai rasa tanggung jawab yang besar dengan pekerjaan, memberikan respon yang cepat kepada konsumen yang membutuhkan bantuan dan keamanan.

Kata kunci : Light Rail Transit (LRT), Mengembangkan sistem transportasi

ABSTRACT

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA INDUSTRI TRANSPORTASI MASSAL DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) (STUDI KASUS LIGHT RAIL TRANSIT (LRT) PALEMBANG)

Froza
Teknik Industrial Engineering, Universitas of
Muhammadiyah Palembang
E-mail : zafroza28@gmail.com

Palembang City is one of the cities in Indonesia which cannot be separated from the problem of congestion which must be addressed immediately. It is predicted that the increasing population growth will worsen congestion in this city, so the South Sumatra Provincial Government is looking for a way to reduce congestion by developing a mass transportation system which is expected to divert from using private vehicles to using mass transportation. Service Quality method (SERVQUAL). According to Wijaya (2012), the service quality method is a method to determine service quality based on the results of the gap gap, namely how customer perceptions and customer expectations of the services provided. Based on the table above shows the value of t table with a significant level (α) of 5% (0.05) and df n-1 68 is 1.688. The significant value of t variable x to variable Y is 0.77 using t table with tanyata df t count 1.763 t table 1.668 with significant variable X 0.77 0.05. This shows that there is no significant effect on variable X on variable Y. It is suggested to Lrt Palembang city to add competent security guards who have a great sense of responsibility with work, provide a quick response to consumers who need assistance and safety.

Keywords: *Light Rail Transit (LRT), Developing a transportation system*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Profil Kepala Balai Pengelola Kereta Api Ringan.....	4
2.2 Struktur Organisasi LRT.....	5
2.3 Kualitas Pelayanan.....	5
2.4 Kepuasan Pelanggan	11
2.4.1 Konsep dan Definisi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.4.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
2.4.3 Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	15
2.4.4 Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	16
2.5 Metode Service Quality.....	17
BAB 3 METODE PENELITIAN	21
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	21
3.2.1 Populasi Penelitian	21

3.2.2 Sampel Penelitian	22
3.3 Sumber Data	22
3.4 Metode Pengumpulan Data	22
3.5 Metode Pengolahan Data	24
3.5.1 Uji Validitas Angket.....	24
3.5.2 Uji Realibilitas Angket.....	24
3.6 Analisis Data.....	25
3.7 Diagram Alir Penelitian.....	26
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran umum perusahaan.....	28
4.2 Hasil Uji Validitas angket.....	29
4.3 Populasi dan Sampel.....	29
4.4 Hasil Uji Validitas angket.....	37
4.5 Analisis Hasil Jawaban Angket Kualitas Pelayanan.....	44
4.6 Analisis Kualitas Pelayanan.....	53
4.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	58
BAB 5 PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kategori Kepuasan	25
Tabel Agenda Jadwal Penelitian	27
Tabel 4.1 Angket Penelitian	29
Tabel 4.2 Tabulasi Persepsi.....	35
Tabel 4.3 Uji Validitas Pelanggan (persepsi)	35
Tabel 4.4 Tabulasi Harapan	36
Tabel 4.5 Uji Validitas pelanggan (harapan	37
Tabel 4.6 Tabulasi Persepsi.....	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Rehabilitas Angket (persepsi)	38
Tabel 4.8 Angket Kualitas Pelayanan (persepsi)	39
Tabel 4.9 Kategori Kepuasan	43
Tabel 4.10 Tabulasi Harapan	44
Tabel 4.11 Kategori Kepuasan	46
Tabel 4.12 Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.13Pengaruh Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	52
Tabel 4.14 Persentase Jawaban Angket.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Balai Pengelola Kereta Api Ringan	4
Gambar 2.2 Struktur Organisasi	5
Gambar 2.3 Model Kesenjangan	9
Gambar 2.4 Model Konseptual SERVQUAL	20
Gambar 3.1 Maps Balai Pengelola Kereta Api Ringan.....	21
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian	26

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Palembang merupakan salah satu kota di Indonesia yang tidak lepas dari masalah kemacetan yang harus segera dibenahi. Pertambahan jumlah penduduk yang terus meningkat diprediksi kemacetan akan semakin parah di kota ini, sehingga dicari jalan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan pemerintah kota Palembang untuk mengurangi kemacetan dengan mengembangkan sistem transportasi massal yang diharapkan bisa membuat pengalihan penggunaan kendaraan pribadi menjadi menggunakan transportasi massal.

Light Rail Transit (LRT) adalah moda transportasi massal yang telah diresmikan oleh Presiden Jokowi pada 15 juli 2018. LRT Kota Palembang diharapkan dapat membuat pengalihan penggunaan pribadi menjadi pengguna transportasi massal yang cocok dioperasikan di daerah kota.

Permasalahan yang dihadapi transportasi LRT pada saat beroperasi adalah waktu tempuh dan waktu henti yang lama pada stasiun-stasiun dan moda transportasi angkutan umum lainnya. Sehingga perlu dilakukan kajian mengenai kinerja operasional dan kepuasan penumpang yang *Light Rail Transit* (LRT).

PT. KAI sebagai satu-satunya pengelola perkeretaapian di Indonesia berperan penting dalam kepuasan konsumen, kepuasan tersebut meliputi pelayanan terhadap sarana dan prasarana, kesesuaian tarif serta kenyamanan,

keamanan dan keselamatan penumpang. Dalam dunia bisnis (ekonomi) terutama mengenai jasa, apabila produknya tidak memiliki orientasi terhadap “kepuasan” pengguna (pelanggan) maka usaha jasa tersebut pasti akan ditinggalkan konsumennya. Hal inilah yang akan membahayakan kelangsungan usaha tersebut dan investasi yang telah ditanamkan (Kinnear, 1991). Untuk mendukung hal tersebut di atas, perlu dilakukan penelitian tentang persepsi pengguna layanan transportasi LRT di Kota Palembang. Untuk menganalisis kepentingan/kinerja dan kepuasan konsumen menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL). Menurut Wijaya (2012), metode *service quality* merupakan metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan gap, yaitu bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan metode *Service Quality* pada LRT Palembang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan Metode *Service Quality* pada LRT Palembang?

1.3 Batasan Penelitian

Agar permasalahan dalam penelitian ini tidak terlalu luas, maka peneliti membatasi masalah yaitu data yang digunakan berupa angket yang diambil secara

Purposive Sampling berdasarkan data konsumen di LRT Palembang, dan hanya fokus pada pelayanan jasa LRT Palembang.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan Metode *Service Quality* pada LRT Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan Metode *Service Quality* LRT Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk universitas khususnya pada Program Studi Teknik Industri, khususnya di Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengetahuan serta petunjuk untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan metode *Service Quality* pada LRT.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan agar masyarakat dapat mengetahui kualitas layanan yang ada pada LRT Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Andalia, F., Setiawan, E. B., Raya, J., Begalung, L., & Bandung, J. D. (2015). PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PENGOLAHAN DATA PADANG Teknik Informatika – Universitas Komputer Indonesia Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika (KOMPUTA) Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika (KOMPUTA). *Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika (KOMPUTA)*, 4(2), 93–98.
- Asrul Aswar.SH., M. (2019). *Pelaksanaan Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Dalam Penyaluran Air Bersih Kepada Pelanggan Di Kota Makassar.*
- Azzahra Handriati 1) Sunaryo 2) Vembri Noor Helia 3). *Jurnal Teknologi Industri*, 21(4), 178–190.
- Erina, R., & Kuswanto, H. (2015). PENGARUH MODEL PEMBELAJARAN InSTAD TERHADAP KETERAMPILAN PROSES SAINS DAN HASIL BELAJAR KOGNITIF FISIKA DI SMA. *Jurnal Inovasi Pendidikan IPA*, 1(2), 202. <https://doi.org/10.21831/jipi.v1i2.7507>
- FIRLIANA, Rina; KASIH, Patmi; SULASTRI, Heni Siti. Sistem Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Semnasteknomedia Online*, 2016, 4.1: 1-4-205.
- Handriati, A. A., Sunaryo, & Helia, V. N. (2015). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVPERF-IPA-CSI
Annisa

- Kesuma, D. P. (2017). Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual. *Seminar Nasional Informatika*, 178– 181.
- Siswadi, SE., MM, F. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42– 53. <https://doi.org/10.29244/jpi.18.1.42-53>
- Ulfa, M., & Mayliza, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pdam Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi*, 1–16.
- Prof. Dr. Sugiyono, D. P. (2019). Metode Penelitian Komunikasi (Kuantitatif, Kualitatif, dan Cara Mudah Menulis Artikel pada Jurnal Internasional). Bandung: ALFABETA, cv.
- Putri, U. M. (2021). ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PUSKESMAS TERHADAP PASIEN BPJS DAN NON BPJS MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. *Jurnal Manajemen Informatika dan Sistem Informasi*, 4(2),149-159.
- Winarno, H., & Absror (Universitas Serang Raya), T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 162. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.38>

YUNIAR, Sri Suci; ARIJANTO, Sugih; LIANSARI, Gita Permata. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT. X. *Reka Integra* , 2014, 2.2.