

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS
STASIUN LRT GARUDA DEMPO PALEMBANG DENGAN
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)***



TUGAS AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mata Kuliah
Tugas Akhir Pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Palembang**

OLEH:

DASIRUL APRIZAL

NIM : 112021095

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS STASIUN LRT GARUDA DEMPO PALEMBANG DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*



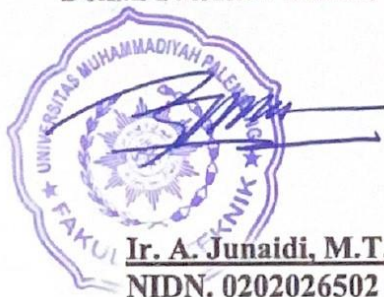
DISUSUN OLEH :

DASIRUL APRIZAL

NIM : 112021095

Mengetahui

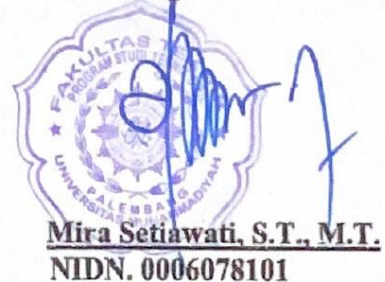
Disetujui,
Dekan Fakultas Teknik



Ir. A. Junaidi, M.T.
NIDN. 0202026502

Teknik Sipil

Disetujui,
Ketua Program Studi Teknik Sipil



Mira Setiawati, S.T., M.T.
NIDN. 0006078101

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS STASIUN LRT GARUDA DEMPO PALEMBANG DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*



DISUSUN OLEH :

DASIRUL APRIZAL

NIM : 112021095

Mengetahui

Disetujui Dosen Pembimbing I



- Ir. Revisdah, M.T.
NIDN. 0231056403

Disetujui Dosen Pembimbing II



M. Hijrah Agung Sarwandy, S.T., M.T.
NIDN. 0219038701

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS STASIUN
LRT GARUDA DEMPO PALEMBANG DENGAN METODE *CUSTOMER*
SATISFACTION INDEX (CSI)

DISUSUN OLEH :
DASIRUL APRIZAL
NIM : 112021095

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Sidang Komprehensif
Pada Tanggal 11 Agustus 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI :

1. **Ir. A. Junaidi, M.T**
NIDN. 0202026502
2. **Ir. Noto Royan, M.T**
NIDN. 0203126801
3. **Muhammad Arfan, S.T., M.T**
NIDN. 0225307302


(.....)


(.....)


(.....)

Laporan Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar sarjana sipil (S.T)

Palembang, 11 Agustus 2025

Program Studi Teknik Sipil

Ketua

Mira Setiawati, S.T., M.T
NIDN. 0006078101

JURUSAN TEKNIK SIPIL

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penelitian tugas akhir ini yang berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS STASIUN LRT GARUDA DEMPO PALEMBANG DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*”** tidak dapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Palembang, 30 Agustus 2025



Dasirul Aprizal

NIM. 112021095

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- ✓ *Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.*

(QS Al-Baqarah: 286)

- ✓ *Hidup dan mati adalah ujian. Berani hidup tak takut diuji, takut diuji mati saja. Hidup hanya sekali, maka hiduplah yang berarti.*

(Dasirul Aprizal)

Tugas Akhir ini aku persembahkan untuk:

- ✓ *Aba (Saidina Ali) dan Emak (Parida) tercinta, serta kakak-kakakku (Dedi Kurniawan, Diansyah Putra, Defri Irawan, Dewa Mahendra, dan Deradi Harsi), yang selalu menjadi penyemangat dalam setiap langkahku.*
- ✓ *Dosen-dosenku yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang berarti.*
- ✓ *Teman-teman Program Studi Teknik Sipil yang telah berjuang bersama.*
- ✓ *Almamaterku tercinta, Universitas Muhammadiyah Palembang.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas Stasiun LRT Garuda Dempo Palembang dengan Metode *Customer Satisfaction Index*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas-fasilitas yang tersedia di Stasiun LRT Garuda Dempo Palembang, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan transportasi publik yang lebih baik di Palembang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Ir. A. Junaidi, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Mira Setiawati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Ir. Revisdah, M.T., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak M. Hijrah Agung Sarwandy, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Keluarga tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan materiil yang tiada henti.
7. Rekan-rekan mahasiswa dan sahabat, yang telah memberikan dukungan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi akademisi, pengelola transportasi, serta masyarakat luas.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan yang telah diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan keberkahan bagi kita semua. Aamiin.

Palembang, Juli 2025

Penulis

Dasirul Aprizal

INTISARI

Transportasi publik seperti *Light Rail Transit* (LRT) berperan penting dalam meningkatkan mobilitas perkotaan dan mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi. Keberhasilan sistem ini tidak hanya ditentukan oleh kinerja operasional kereta, tetapi juga kualitas fasilitas yang tersedia di stasiun. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas di Stasiun LRT Garuda Dempo Palembang dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif-deskriptif melalui metode survei. Data primer diperoleh dari 100 responden pengguna aktif LRT Palembang dengan instrumen kuesioner berskala Likert yang mencakup indikator kebersihan, kenyamanan, aksesibilitas, pelayanan tiket, dan informasi keberangkatan. Data dianalisis melalui tahapan perhitungan CSI untuk memperoleh nilai indeks kepuasan secara numerik.

Hasil perhitungan menunjukkan nilai CSI sebesar 82,64%, yang termasuk kategori “sangat puas”. Fasilitas dengan skor kepuasan tertinggi adalah pelayanan tiket dan sistem informasi keberangkatan, sedangkan skor terendah terdapat pada lift dan eskalator yang masih sering mengalami gangguan teknis. Uji validitas dan reliabilitas terhadap seluruh indikator menyatakan bahwa instrumen penelitian ini valid dan reliabel.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah secara umum pengguna merasa sangat puas terhadap fasilitas Stasiun LRT Garuda Dempo. Temuan ini menjadi masukan penting bagi pengelola LRT untuk mempertahankan kualitas fasilitas yang telah baik serta memperbaiki fasilitas yang masih menjadi keluhan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan sistem evaluasi kepuasan pengguna transportasi publik di Indonesia.

Kata Kunci : Kepuasan pengguna, fasilitas stasiun, LRT Palembang, *Customer Satisfaction Index*, transportasi publik, pelayanan tiket, aksesibilitas, kenyamanan pengguna..

ABSTRACT

Public transportation such as the Light Rail Transit (LRT) plays an important role in improving urban mobility and reducing dependency on private vehicles. The success of such systems is determined not only by train operations but also by the quality of facilities available at stations. This study aims to analyze user satisfaction with the facilities at Garuda Dempo LRT Station in Palembang using the Customer Satisfaction Index (CSI) method.

The research employed a quantitative-descriptive approach through a survey method. Primary data were collected from 100 active Palembang LRT users using a Likert-scale questionnaire covering indicators of cleanliness, comfort, accessibility, ticketing services, and departure information. The data were analyzed using CSI calculation stages to obtain a numerical satisfaction index.

The results indicate that the overall CSI score is 82.64%, which falls into the “very satisfied” category. The highest satisfaction scores were recorded for ticketing services and the departure information system, while the lowest scores were for lifts and escalators, which still frequently experience technical issues. Validity and reliability tests confirmed that all indicators in the research instrument were valid and reliable.

It can be concluded that, in general, users are very satisfied with the facilities at Garuda Dempo LRT Station. These findings provide valuable input for LRT management to maintain the quality of facilities that are already performing well while improving those that remain user concerns. This research is also expected to serve as a reference for developing public transportation user satisfaction evaluation systems in Indonesia.

Keywords : *User satisfaction, station facilities, Palembang LRT, Customer Satisfaction Index, public transportation, ticketing services, accessibility, user comfort.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I 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
1.5.1 Bagi Universitas	3
1.5.2 Bagi Perusahaan (Pengelola LRT Palembang)	3
1.5.3 Bagi Masyarakat.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Transportasi Publik dan <i>Light Rail Transit</i> (LRT)	4
2.2 Fasilitas Stasiun Garuda Dempo LRT Palembang	5
2.3 Hubungan Kualitas Fasilitas dengan Kepuasan Pengguna.....	9
2.4 Indikator Fasilitas	9
2.5 Pengukuran Kepuasan Berdasarkan CSI	12

2.6	Hubungan Antar Variabel dalam Penelitian.....	14
2.7	Penelitian Sebelumnya	15
2.8	Hipotesis Penelitian	16
2.9	Kerangka Pemikiran	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		20
1.1	Metodologi Penelitian	20
1.1.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	20
1.1.2	Variabel Penelitian	20
3.2	Asumsi Penelitian.....	21
3.3	prosedur Penelitian	21
3.3.1	Tahap Pengumpulan Data	21
3.3.2	Instrumen dan Pengukuran Data	22
3.3.3	Tahapan Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	22
3.3.4	Teknik Analisis Data.....	23
3.4	Populasi dan Sampel	24
3.4.1	Populasi	24
3.4.2	Sampel.....	24
3.4.3	Penentuan Jumlah Sampel.....	24
3.4.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.4.5	Keterbatasan dalam Pengambilan Sampel	27
3.5	Diagram Alur Penelitian.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Deskripsi Karakteristik Responden	29
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	29

4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan LRT	30
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
4.2.1	Uji Validitas	31
4.2.2	Uji Reliabilitas	32
4.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	33
4.4	Uji Tabulasi Silang	35
4.4.1	Kelompok Usia 17–25 Tahun	36
4.4.2	Kelompok Usia 26–35 Tahun	37
4.4.3	Kelompok Usia >35 Tahun	37
4.5	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	38
4.5.1	Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kepuasan.....	39
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	47
4.6.1	Fasilitas dengan Skor Tinggi.....	47
4.6.1	Fasilitas dengan Skor Rendah	49
4.6.2	Implikasi Teoritis dan Praktis	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		52
5.1.	Kesimpulan.....	52
5.2.	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN I		56
LAMPIRAN II		60
LAMPIRAN III.....		63
LAMPIRAN IV.....		89
LAMPIRAN V		92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Indikator	9
Tabel 2.2 Contoh Tabel Perhitungan Customer Satisfaction Index.....	13
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan LRT.	30
Tabel 4.4 Uji Validitas	31
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.6 Uji Statistik Deskriptif	33
Tabel 4.7 Rekap Hubungan Usia Dengan Tingkat Kepuasan (P1 – P10).....	35
Tabel 4.8 Data Variabel Kepentingan Stasiun Light Rail Transit (LRT) Garuda Dempo	40
Tabel 4.9 Data Variabel Kepuasan Stasiun Light Rail Transit (LRT) Garuda Dempo	42
Tabel 4.10 Customer Satisfaction Index Kepuasan Pengguna Fasilitas Stasiun LRT Garuda Dempo Palembang	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta rute LRT Sumatera Selatan	4
Gambar 2.2 Diagram Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Kurva Lingkaran Usia 17 - 25 Tahun	37
Gambar 4.2 Kurva Lingkaran Usia 26 - 35 Tahun	38
Gambar 4.3 Kurva Lingkaran Usia > 35 Tahun.....	38

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi publik menjadi salah satu solusi utama dalam mengatasi masalah mobilitas perkotaan seperti kemacetan, polusi udara, dan penggunaan ruang yang tidak efisien. Menurut Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas, 2021), penggunaan transportasi massal yang efektif dapat mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi hingga 25% di kawasan urban padat.

Sebagai bagian dari upaya meningkatkan transportasi publik di Indonesia, *Light Rail Transit* (LRT) Palembang diresmikan pada tahun 2018. LRT Palembang dirancang untuk meningkatkan konektivitas antarwilayah dan mengurangi beban lalu lintas kota. Dengan panjang jalur 24,5 km dan 13 stasiun, LRT Palembang menjadi moda transportasi berbasis rel pertama di Indonesia yang bertujuan mendukung pembangunan berkelanjutan (BPS, 2022).

Namun, keberhasilan sistem transportasi publik tidak hanya bergantung pada kinerja kereta dan jalur, tetapi juga pada kualitas fasilitas pendukung yang disediakan di stasiun. Fasilitas seperti toilet, ruang tunggu, mushola, eskalator, lift, serta pelayanan tiket, berperan penting dalam menentukan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Studi oleh (Rukmawati & Hilal, 2024) menunjukkan bahwa fasilitas pendukung stasiun memiliki korelasi yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna moda transportasi massal.

Stasiun Garuda Dempo, sebagai salah satu stasiun utama dalam jaringan LRT Palembang, menyediakan berbagai fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna. Meskipun fasilitas di stasiun ini cukup lengkap, beberapa pengguna mengeluhkan permasalahan seperti gangguan pada eskalator, keterbatasan pelayanan tiket, serta informasi keberangkatan yang kurang jelas (Rahayu Putri, 2023). Evaluasi terhadap fasilitas-fasilitas ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan pengguna.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas di Stasiun Garuda Dempo, metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan. Menurut

Kotler dan Keller (2016), CSI merupakan alat yang efektif untuk mengevaluasi kepuasan konsumen berdasarkan analisis dimensi pelayanan tertentu. Melalui metode ini, dapat diidentifikasi aspek-aspek fasilitas mana yang sudah memuaskan dan mana yang masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas Stasiun LRT Garuda Dempo Palembang dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola LRT untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan, serta mendorong masyarakat untuk lebih memilih transportasi publik sebagai moda utama mobilitasnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang tersedia di Stasiun LRT Garuda Dempo Palembang?
2. Fasilitas apa saja yang dinilai paling mempengaruhi kepuasan pengguna berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus penelitian, dilakukan pembatasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Stasiun LRT Garuda Dempo Palembang.
2. Fasilitas yang diteliti meliputi fasilitas yang tersedia di stasiun, yaitu: toilet, mushola, ruang menyusui, ruang kesehatan, kursi tunggu, eskalator, lift, pelayanan tiket, serta tangga darurat.
3. Responden yang menjadi objek penelitian adalah pengguna aktif LRT yang menggunakan Stasiun Garuda Dempo.
4. Tingkat kepuasan diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) berbasis kuesioner dengan skala Likert.
5. Penelitian ini tidak membahas kinerja operasional kereta LRT, jalur rel, ataupun infrastruktur fisik bangunan secara struktural.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas-fasilitas yang tersedia di Stasiun LRT Garuda Dempo Palembang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Bagi Universitas

- a. Menambah referensi akademik terkait analisis tingkat kepuasan pengguna fasilitas stasiun transportasi publik menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di bidang teknik sipil.
- b. Memberikan kontribusi dalam pengembangan metode evaluasi pelayanan transportasi berbasis fasilitas publik di lingkungan akademik.

1.5.2 Bagi Perusahaan (Pengelola LRT Palembang)

- a. Memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai dasar dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas fasilitas stasiun LRT Garuda Dempo.
- b. Membantu memahami prioritas kebutuhan pengguna dalam meningkatkan pelayanan dan kenyamanan di area stasiun.

1.5.3 Bagi Masyarakat

- a. Meningkatkan kenyamanan dan pengalaman masyarakat dalam menggunakan transportasi publik berbasis rel di Palembang.
- b. Memberikan masukan yang berguna untuk pengembangan dan penyempurnaan fasilitas publik sesuai dengan kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Al, D. et. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan LRT Sumatera Selatan pada Masa Pandemi Corona*.
- Jolanda, M., & Agustini, M. (2023). *KAJIAN RESPON PENAMBAHAN GERBONG WANITA PADA*. 83–89.
- Praditya, N. M. S. & A. A. & N. A. & N. (2024). Analisis Kinerja Operasional Light Rail Transit (LRT) Stasiun Demang Kota Palembang. *Talenta Sipil*, 7(2), 881–886. <https://doi.org/10.33087/talentasipil.v7i2.627>
- Rahayu Putri, A. (2023). *Penilaian Kepuasan Pengguna Lrt Palembang Pasca Regulasi Ppkm Level 1 Provinsi Sumatera Selatan Pandemi Covid-19*. 19.
- Rukmawati, H., & Hilal, R. F. (2024). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. *MANTAP: Journal of Management Accounting, Tax and Production*, 2(1), 75–90. <https://doi.org/10.57235/mantap.v2i1.2082>
- Sholehansyah, M. H. A. S. & N. O. & A. (2024). *Kajian preferensi pengguna moda transportasi light rail transit (lrt) Palembang menuju stasiun lrt direktorat jenderal perkeretaapian (djka)*.
- Siahaan, S. D. N., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED). *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2(1), 13–19.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tamin, O. Z. (2008). *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung: ITB Press.
- Gaspersz, V. (2011). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, S. (2010). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Daryanto, A. (2014). *Manajemen Pelayanan Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Kusnadi, I., & Firmansyah, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Umum. *Jurnal Ilmu Teknik Sipil*, 15(1), 35–43.
- Badan Pusat Statistik. (2022). Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Provinsi dan Jenis Kendaraan (Unit), Tahun 2022. Diakses dari:
<https://www.bps.go.id/id/statisticstable/3/VjJ3NGRGa3dkRk5MTIU1bVNFOTVbmQyVURSTVFUMDkjMw==/jumlah-kendaraan-bermotor-menurutprovinsi-dan-jenis-kendaraan--unit---2022.html?year=2022>
- Badan Pusat Statistik. (2023). Data Penduduk Hasil Sensus Penduduk 2022 Menurut Provinsi dan Jenis Kelamin. Diakses dari:
<https://sensus.bps.go.id/topik/tabular/sp2022/177/0/0>
- Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan. (2024). Laporan Jumlah Penumpang Harian Stasiun LRT Garuda Dempo Tahun 2024. Palembang: *Direktorat Jenderal Perkeretaapian, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia*.
- Ariyanto, T., & Hariyani, N. (2022). *Buku Ajar Statistika Dasar*. Medan: CV. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Prasetyo, E., & Jannah, M. (2020). *Buku Ajar Statistika Dasar*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press