

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *MICROBUS* TRANS MUSI  
DI KORIDOR 5 (PALEMBANG ICON – TALANG KELAPA) KOTA  
PALEMBANG**



**TUGAS AKHIR**

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

**OLEH :**

**IRSAN SARHAB FARISMA**

**NIM : 112021119**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**2025**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *MICROBUS* TRANS MUSI  
DI KORIDOR 5 (PALEMBANG ICON – TALANG KELAPA) KOTA  
PALEMBANG**



**DISUSUN OLEH :**  
**IRSAN SARHAB FARISMA**  
**NIM : 112021119**

**Mengetahui**

**Disetujui**  
**Dekan Fakultas Teknik**



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

**Disetujui**  
**Ketua Program Studi Sipil**



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

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *MICROBUS* TRANS MUSI  
DI KORIDOR 5 (PALEMBANG ICON – TALANG KELAPA) KOTA  
PALEMBANG**



**DISUSUN OLEH :**

**IRSAN SARHAB FARISMA**

**NIM : 112021119**

**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**  
**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *MICROBUS* TRANS MUSI**  
**DI KORIDOR 5 (PALEMBANG ICON – TALANG KELAPA) KOTA**  
**PALEMBANG**

**DISUSUN OLEH :**  
**IRSAN SARHAB FARISMA**  
**NIM : 112021119**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Sidang Komprehensif**  
**Pada Tanggal 04 September 2025**

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI :**

1. Ir. Erny Agusri, M.T.  
NIDN. 0029086301

(.....  
)

2. Ir. Noto Rovani, M.T.  
NIDN. 0203126801

(.....  
)

3. Dr. Verinazul Septriansyah, S.T., M.T.  
NIDN. 0221098601

(.....  
)

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

Palembang, 04 September 2025

Program Studi Teknik Sipil

Ketua

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

## JURUSAN TEKNIK SIPIL

### SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam peneltiam tugas akhit ini yang berjudul **"ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *MICROBUS* TRANS MUSI DI KORIDOR 5 (PALEMBANG ICON – TALANG KELAPA) KOTA PALEMBANG"** tidak dapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan timggi, 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, 07 September 2025



Irsan Sarhab Farisma

NIM. 112021119

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Motto :*

- ✓ *Jangan pernah merasa tertinggal, setiap orang punya proses dan rezeki Nya masing-masing.*

*(QS. Maryam : 4)*

- ✓ *Lakukan apapun yang ingin kamu lakukan, selama yang ingin kamu itu adalah hal positif.*

*(Irsan Sarhab Farisma)*

- ✓ *Orang bodoh yang bekerja keras masih bisa mengalahkan jenius yang malas.*
- ✓ *Dalam dunia ini, yang lebih penting dari sekedar menang adalah bagaimana caramu menang.*

*(Senku Ishigami)*

*Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:*

- ✓ *Papa (Fahrudin) dan Mama (Marwiyah) tercinta, serta saudari-saudariku (Lusy Farisma dan Nadya Farisma) yang selalu memberikan doa dan menjadi penyemangat dalam setiap langkahku.*
- ✓ *Dosen-dosenku yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat sampai akhir hayat.*
- ✓ *Semua Teman-teman seperjuangan Teknik Sipil yang telah berjuang bersama selama menjalani masa perkuliahan.*
- ✓ *Almamater kebanggaanku, 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 “Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna *Microbus* Trans Musi di Koridor 5 (Palembang Icon – Talang Kelapa) Kota Palembang”. 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 kualitas layanan *Microbus* di Koridor 5 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 materi 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, Juni 2025

Irsan Sarhab Farisma

## INTISARI

Transportasi merupakan kebutuhan pokok masyarakat dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Di Kota Palembang, layanan BRT Trans Musi hadir sejak 2010 dan pada 1 November 2024 armada bus besar diganti dengan *microbus* yang lebih sesuai dengan kondisi lalu lintas kota. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan *Microbus* Trans Musi. Metode yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan secara menyeluruh.

Secara keseluruhan, diperoleh nilai CSI sebesar 79,90% yang termasuk kategori puas (66–80%). Hal ini menunjukkan bahwa layanan *Microbus* Trans Musi Koridor 5 telah memenuhi harapan pengguna, meskipun belum mencapai kategori sangat puas (>80%). Adapun faktor dengan bobot kepuasan tertinggi adalah Keramahan Pengemudi dan Fitur Keamanan, masing-masing memperoleh kontribusi sebesar 10,35%. Sedangkan faktor dengan bobot kepuasan terendah adalah Ketersediaan Informasi sebesar 9,83% dan Suhu (AC) dan Ventilasi sebesar 8,55%.

Untuk meningkatkan kepuasan, diperlukan perbaikan pada aspek yang masih memiliki kesenjangan besar antara harapan dan kenyataan, khususnya kenyamanan suhu dan ketersediaan informasi. Dengan adanya perbaikan pada aspek tersebut, diharapkan kualitas layanan dapat ditingkatkan sehingga memberikan pengalaman yang lebih optimal bagi pengguna.

**Kata Kunci :** Transportasi, *Bus Rapid Transit*, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Tingkat Kepuasan, *Customer Satisfaction Index*, *Microbus*, Trans Musi

## ***ABSTRACT***

*Transportation is a basic necessity that supports people's daily activities. In Palembang City, the BRT Trans Musi service has been operating since 2010, and on November 1, 2024, large buses were replaced with microbuses that are more suitable for the city's traffic conditions. This study aims to analyze the level of user satisfaction and identify the factors that influence satisfaction with the Microbus Trans Musi service. The method used is the Customer Satisfaction Index (CSI) to measure overall satisfaction.*

*The results show a CSI score of 79.90%, which falls into the "satisfied" category (66–80%). This indicates that the Microbus Trans Musi Corridor 5 service generally meets user expectations, although it has not yet reached the "very satisfied" category (>80%). The factors with the highest contribution to satisfaction are Driver Friendliness and Safety Features, each with 10.35%. Meanwhile, the lowest contributions are Availability of Information (9.83%) and Temperature (AC) and Ventilation (8.55%).*

*To further improve satisfaction, enhancements are needed in aspects where gaps remain between expectations and reality, particularly in temperature comfort and information availability. By addressing these areas, the service quality is expected to improve, providing users with a more optimal experience.*

***Keywords :*** *Transportation, Bus Rapid Transit, Service Quality, User Satisfaction, Satisfaction Level, Customer Satisfaction Index, Microbus, Trans Musi*

## DAFTAR ISI

|                                                                |      |
|----------------------------------------------------------------|------|
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                        | i    |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                        | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                        | iii  |
| SURAT PERNYATAAN .....                                         | iv   |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                                    | v    |
| KATA PENGANTAR.....                                            | vi   |
| INTISARI.....                                                  | viii |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                          | ix   |
| DAFTAR ISI .....                                               | x    |
| DAFTAR TABEL.....                                              | xiv  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                            | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                        | 1    |
| 1.1    Latar Belakang .....                                    | 1    |
| 1.2    Rumusan Masalah .....                                   | 2    |
| 1.3    Maksud dan Tujuan Penelitian .....                      | 3    |
| 1.4    Batasan Penelitian .....                                | 3    |
| 1.5    Manfaat Penelitian .....                                | 4    |
| 1.6    Sistematika Penulisan .....                             | 4    |
| 1.7    Bagan Alur Penulisan.....                               | 5    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                  | 6    |
| 2.1    Transportasi Umum.....                                  | 6    |
| 2.1.1    Fungsi Transportasi .....                             | 6    |
| 2.1.2    Peranan Transportasi dalam Mobilitas Masyarakat ..... | 6    |

|                                    |                                                          |    |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------|----|
| 2.2                                | Bus Rapid Transit (BRT) dan <i>Microbus</i> .....        | 7  |
| 2.2.1                              | <i>Microbus</i> Trans Musi .....                         | 8  |
| 2.2.2                              | Sistem Operasional <i>Microbus</i> Trans Musi .....      | 8  |
| 2.2.3                              | Layanan <i>microbus</i> Trans Musi di Koridor 5 .....    | 9  |
| 2.3                                | Kepuasan Pengguna .....                                  | 10 |
| 2.3.1                              | Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna.....          | 10 |
| 2.3.2                              | Indikator Kepuasan Pengguna.....                         | 11 |
| 2.4                                | Hubungan Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Layanan ..... | 11 |
| 2.4.1                              | Indikator Kualitas Layanan .....                         | 11 |
| 2.5                                | Pengukuran Kepuasan Berdasarkan CSI.....                 | 12 |
| 2.6                                | Hubungan Antar Variabel dalam Penelitian .....           | 16 |
| 2.7                                | Penelitian Terdahulu.....                                | 17 |
| 2.8                                | Hipotesis Penelitian.....                                | 18 |
| 2.9                                | Kerangka Pemikiran.....                                  | 18 |
| 2.9.1                              | Alur Kerangka Pemikiran .....                            | 18 |
| 2.9.2                              | Diagram Kerangka Pemikiran.....                          | 20 |
| 2.9.3                              | Penjelasan Kerangka Pemikiran.....                       | 20 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... |                                                          | 22 |
| 3.1                                | Metodologi Penelitian .....                              | 22 |
| 3.1.1                              | Jenis dan Pendekatan Penelitian.....                     | 22 |
| 3.1.2                              | Variabel Penelitian .....                                | 22 |
| 3.2                                | Asumsi Penelitian .....                                  | 23 |
| 3.3                                | Prosedur Penelitian.....                                 | 23 |
| 3.3.1                              | Tahap Pengumpulan Data .....                             | 24 |
| 3.3.2                              | Instrumen dan Pengukuran Data .....                      | 24 |

|                                  |                                                                                |    |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.3.3                            | Tahapan Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....             | 24 |
| 3.3.4                            | Teknik Analisis Data .....                                                     | 25 |
| 3.4                              | Populasi dan Sampel .....                                                      | 26 |
| 3.4.1                            | Penentuan Jumlah Sampel.....                                                   | 26 |
| 3.4.2                            | Teknik Pengambilan Sampel.....                                                 | 28 |
| 3.4.3                            | Keterbatasan dalam Pengambilan Sampel .....                                    | 29 |
| 3.5                              | Bagan Alir Penelitian .....                                                    | 30 |
| 3.6                              | Form Kuisioner .....                                                           | 31 |
| 3.6.1                            | Penjelasan Form Kuesioner .....                                                | 33 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... |                                                                                | 34 |
| 4.1                              | Gambaran Umum Responden .....                                                  | 34 |
| 4.1.1                            | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                        | 34 |
| 4.1.2                            | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                                  | 35 |
| 4.1.3                            | Frekuensi Penggunaan Microbus Trans Musi.....                                  | 35 |
| 4.2                              | Uji Validitas dan Reliabilitas.....                                            | 36 |
| 4.2.1                            | Uji Validitas.....                                                             | 36 |
| 4.2.2                            | Uji Reliabilitas .....                                                         | 38 |
| 4.3                              | Deskripsi Jawaban Responden.....                                               | 39 |
| 4.3.1                            | Rekapitulasi Skor Harapan (Importance) Penggunaan Microbus Trans Musi.....     | 39 |
| 4.3.2                            | Rekapitulasi Skor Kenyataan (Satisfaction) Penggunaan Microbus Trans Musi..... | 42 |
| 4.3.3                            | Perbandingan Harapan dan Kenyataan .....                                       | 46 |
| 4.4                              | Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI).....                             | 49 |
| 4.5                              | Analisis Proporsi Faktor Kepuasan.....                                         | 54 |

|                                 |                                                 |    |
|---------------------------------|-------------------------------------------------|----|
| 4.6                             | Pembahasan.....                                 | 55 |
| 4.6.1                           | Faktor dengan Tingkat Kepuasan Tinggi .....     | 55 |
| 4.6.2                           | Faktor dengan Tingkat Kepuasan Rendah.....      | 56 |
| 4.6.3                           | Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya ..... | 57 |
| 4.6.4                           | Implikasi Hasil .....                           | 58 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... |                                                 | 60 |
| 5.1                             | Kesimpulan .....                                | 60 |
| 5.2                             | Saran.....                                      | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA .....            |                                                 | 62 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Jumlah Penumpang Microbus Trans Musi pada Tahun 2025.....      | 9  |
| Tabel 2. 2 Tabel Contoh Perhitungan CSI.....                              | 13 |
| Tabel 3. 1 Tabel Form Kuesioner Kualitas Layanan .....                    | 31 |
| Tabel 3. 2 Tabel Form Kuesioner Kepuasan Pengguna .....                   | 32 |
| Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin.....                        | 34 |
| Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia .....                    | 35 |
| Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Penggunaan Microbus .....                 | 36 |
| Tabel 4. 4 Rekap Uji Validitas.....                                       | 36 |
| Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas.....                                          | 38 |
| Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Harapan (Importance) .....                   | 39 |
| Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Kenyataan (Satisfaction) .....               | 43 |
| Tabel 4. 8 Perbandingan Harapan dan Kenyataan Layanan Microbus Musi ..... | 46 |
| Tabel 4. 9 Analisis CSI.....                                              | 50 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Bagan Alur Peneletian .....             | 5  |
| Gambar 2. 1 Rute Koridor 5.....                     | 9  |
| Gambar 2. 2 Bagan Kerangka Pemikiran.....           | 20 |
| Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian .....             | 30 |
| Gambar 4. 1 Analisis Proporsi Faktor Kepuasan ..... | 54 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan transportasi di Indonesia saat ini berkembang dengan sangat pesat, perkembangan transportasi ini dipicu dari tingginya perkembangan populasi manusia di suatu kota. transportasi sudah menjadi kebutuhan dasar pokok yang menjadi dasar mobilitas berbagai aspek yang menunjang kebutuhan moda transportasi masyarakat. (Nuh *et al.*, 2022).

Di era saat ini, transportasi sangat berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam seperti kebutuhan akan pendidikan, kesehatan, pendidikan, ekonomi, dan sebagainya. Saat ini telah tersedia berbagai macam pilihan moda transportasi atau kendaraan untuk berpindah dari suatu tempat menuju ke tempat tujuan baik kendaraan pribadi seperti, mobil dan sepeda motor maupun angkutan umum, yaitu bus, angkutan kota, kereta api, dan sebagainya.(Tombakan & Donny, 2021).

Transportasi umum, seperti bus, angkutan kota, dan ojek, telah menjadi pilihan utama bagi sebagian besar masyarakat untuk perjalanan sehari-hari. Namun, yang paling umum dan masih sering digunakan sampai saat ini adalah bus kota.

Bus kota sebagai angkutan umum cukup efektif dalam mengatasi kemacetan lalu lintas karena masyarakat tertarik dengan angkutan bus kota ini yang harganya relatif murah dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas. Bus angkutan umum biasa disebut BRT (Bus Rapid Transit) di berbagai kota besar di Indonesia dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mengatasi kemacetan lalu lintas di kota. BRT juga terbilang transportasi yang ramah lingkungan karena dengan semakin banyaknya masyarakat menggunakan BRT maka akan sedikit pula penggunaan kendaraan pribadi (Atmaja, 2014).

Pada tahun 2010 pemerintah Kota Palembang menghadirkan bus Trans Musi yang dikelola oleh Sarana Pembangunan Palembang Jaya (SP2J) untuk menunjang kebutuhan transportasi masyarakat di kawasan perkotaan Palembang.

Penggunaan bus Trans Musi di kota Palembang terbilang banyak diminati bagi semua kalangan masyarakat. Seiring berjalannya waktu, dikarenakan unit bus besar (Hino R 260) yang telah berumur 10 tahun, sesuai dengan regulasi Dinas Perhubungan Kota Palembang, dimana batas umur operasional armada angkutan massal adalah 10 tahun, maka bus Trans Musi diganti menjadi armada *microbus* yang dimulai tanggal 1 November 2024. Menurut Manager PT. Trans Musi Palembang Jaya, dipilihnya armada *microbus* dikarenakan menyesuaikan dengan kondisi kota yang cukup padat. Maka, armada baru ini menggunakan unit *microbus* yang ukurannya lebih kecil. Dengan hadirnya armada baru ini, dapat menjadi salah satu langkah baru untuk mengurangi kemacetan di Kota Palembang. Namun, meskipun dapat memberikan potensi yang baik, masih terdapat permasalahan dan keluhan dari pengalaman pengguna, seperti minimnya kapasitas kursi pada *microbus*, kurangnya informasi mengenai jadwal setiap keberangkatan *microbus*, serta faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap penggunaan unit *microbus* tersebut.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan *microbus* di kota Palembang, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap moda transportasi tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *microbus* Trans Musi di Koridor 5 Palembang ?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan *microbus* Trans Musi di Koridor 5 Palembang ?

### 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *microbus* Trans Musi di Koridor 5 Palembang terhadap kualitas layanan dan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna tersebut.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna *microbus* Trans Musi di Koridor 5 Palembang.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *microbus* di Koridor 5 Palembang.

### 1.4 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini perlu diadakan pembatasan penelitian, agar penelitian lebih fokus terhadap masalah yang dihadapi. Adapun batasan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Koridor 5 (Palembang Icon – Talang Kelapa) kota Palembang, Sumatera Selatan.
2. Penelitian ini hanya fokus pada unit *Microbus* Trans Musi di Kota Palembang.
3. Penelitian ini hanya fokus pada kualitas layanan saja, tidak termasuk tempat titik pemberhentian.
4. Penelitian ini hanya ditujukan untuk pengguna unit *Microbus* Trans Musi di Kota Palembang.
5. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
6. Penelitian ini menggunakan responden yang dipilih dari pengguna *Microbus* Trans Musi di kota Palembang.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penulis berharap dari hasil penelitian ini dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa, dapat dijadikan referensi dari sumber informasi untuk mengkaji hal-hal yang berkaitan dengan transportasi umum.
2. Bagi masyarakat, dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan transportasi umum *Microbus* di kota Palembang.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Adapun penulisan penelitian ini telah disusun secara sistematis, yaitu sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan penulisan latar belakang, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang relevan, penelitian terdahulu, serta dasar pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang pengumpulan data-data, analisis, data yang digunakan, serta prosedur yang dilakukan dalam penyelesaian masalah yang dibahas.

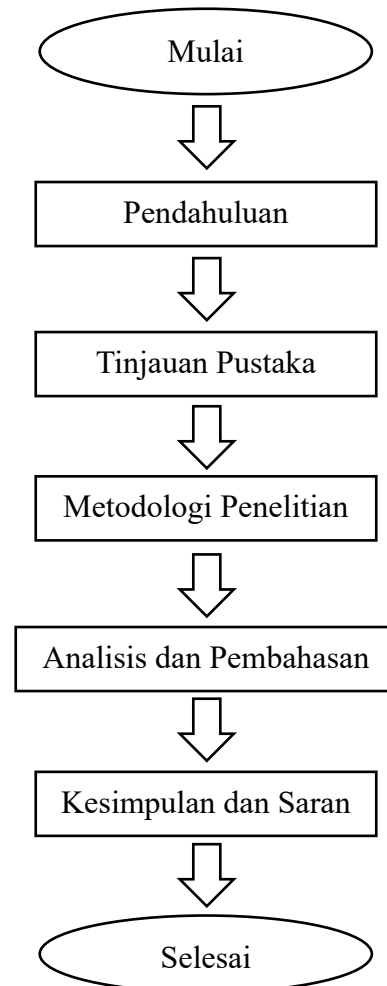
#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang data-data hasil dari penelitian di lapangan dan pembahasannya.

#### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari keseluruhan penulisan.

### 1.7 Bagan Alur Penulisan



Gambar 1. 1 Bagan Alur Peneletian

## DAFTAR PUSTAKA

- Amien, S., Said, L. B. S., & Syarkawi, M. T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Teman Bus Koridor III Kampus II PNUP - Kampus II PIP di Kota Makassar. *Magister Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makassar, Vol. 01*(No. 10), 30–39. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/kons/article/view/1225/1389>
- Arisanti, S. (2024). Pengamatan Terhadap Penggunaan Transportasi Umum Di Banjarmasin. *Nirwasita: Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Ilmu Sosial*, 5(1), 1–6. <https://doi.org/10.59672/nirwasita.v5i1.3427>
- Darwis, D., Fatmawati, F., & Haq, N. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (Brt) Maminasata. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 194. <https://doi.org/10.26618/kjap.v3i2.902>
- Estikhamah, F., & Utomo, N. (2019). Analisis Faktor Tingkat Kepuasan Pelanggan Bus Patas Sugeng Rahayu Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfication Index (CSI). *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 5(2), 23–27.
- Herlynawati, V., Chandra Agusdini, T. M., Putra, K. H., & Sekartadji, R. (n.d.). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengguna Bus Trans Jatim “Tribuana Tungga Dewi” Koridor II Rute Surabaya-Mojokerto. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan XII 2024*, 1–6.
- Issue, V., Setiawan, A., Said, L. B., & Syafei, I. (2025). *JUTIN: Jurnal Teknik Industri Terintegrasi Analisis kinerja terkait kepuasan masyarakat layanan teman bus ( Studi kasus : Angkutan Umum Koridor 2 )*. 8(1), 1441–1450.
- Isuzu, D. M. (2025). *Apa Itu Microbus? Begini Penjelasan Lengkapnya*. <https://www.dealerisuzumakassar.net/apa-itu-microbus-begini-penjelasan-lengkapnya/>

Nuh, M. A., H, S. M., & Syarkawi, M. T. (2022). *Analisis Pemilihan Moda Transportasi Online dan Angkutan Kota bagi Pegawai Balai Besar Pelaksana Jalan Nasional*. 01(02), 21–28.

Penjual, P., & Kurir Toko Online, D. (n.d.). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap*.

Tombakan, M., & Donny, M. S. (2021). Analisis Pemilihan Moda Transportasi Online Dan Angkutan Konvensional Di Pakuwon Mall Surabaya. *Universitas Widya Kartika*, 5(1), 1–9. <https://ojs.widyakartika.ac.id/index.php/sniter/article/view/362>

Байтелесов, С. А., Кунгуров, Ф. Р., Таджибаев, Д. П., Рахимов, Э. Т., & Аликулов, Ш. А. (2013). Влияние Реакторного Излучения На Микротвердость Конструкционных Материалов Сав-1 И Амг-2. *Поверхность. Рентгеновские, Синхротронные И Нейтронные Исследования.*, 2013(8), 53–56. <https://doi.org/10.7868/s0207352813080064>