

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada
Jasa Transportasi LRT Palembang**



SKRIPSI

**Nama : Alvin Noprizal
NIM : 212015267**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alvin Noprizal
Nim : 212015267
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan
Pada Jasa Transportasi LRT Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata I baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan 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 akademi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, September 2019



Alvin Noprizal

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

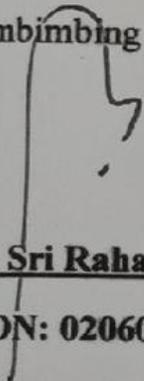
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan
Jasa Transportasi LRT Palembang
Nama : Alvin Noprizal
NIM : 212015267
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan

Pada Tanggal,

Pembimbing I,



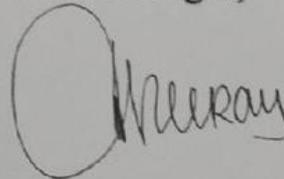
Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M

NIDN: 0206016702

Diterima dan Disahkan

Pada Tanggal,

Pembimbing II,



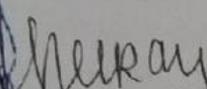
Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si

NIDN: 0216057001

Mengetahui,

Dekan

u.b Kefua Program Studi Manajemen



Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si

NIDN: 0216057001

ABSTRAK

ALVIN NOPRIZAL/212015267/2019/ FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA TRANSPORTASI LRT PALEMBANG/PEMASARAN

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah faktor-faktor (kualitas pelayanan, kualitas produk, emosional, harga dan biaya) mempengaruhi kepuasan pelanggan pada jasa transportasi LRT Palembang. Tujuannya untuk melihat pengaruh faktor-faktor (kualitas pelayanan, kualitas produk, emosional, harga dan biaya) mempengaruhi kepuasan pelanggan pada jasa transportasi LRT Palembang. jenis penelitian ini adalah Asosiatif. Terdapat lima variabel yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, emosional, harga dan biaya yang dikembangkan menjadi 15 indikator yaitu, Rangkaian Kereta LRT Modern, Kecepatan LRT mencapai 100km perjam, Desain Struktur bangunan LRT aman dari gempa, LRT tepat waktu dalam menjemput penumpang, Pegawai LRT memiliki kemampuan yang baik dalam melayani penumpang, Fasilitas yang ada didalam LRT lengkap, Kebersihan serta penampilan LRT yang bersih dan menarik, Bangga bisa menggunakan transportasi yang disediakan Pemerintah, Kagum karena bertambah banyak moda transportasi yang ada, Harga tiket LRT terjangkau, Harga tiket LRT sesuai dengan fasilitas, Tarif LRT sesuai dengan manfaat, Hemat biaya perjalanan karena lebih cepat, Efisiensi waktu yang tidak akan terjebak macet. Populasi dalam penelitian ini penumpang yang berada di stasiun LRT Jakabaring Palembang, diambil sejumlah 96 sampel dengan *purposive sampling*. Data yang diperlukan adalah data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif yang di kuantitatifkan. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya terhadap kepuasan pelanggan LRT Palembang.

Diterangkan dengan pengujian secara satu persatu diperoleh hasil bahwa ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh emosional terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan dan tidak ada pengaruh biaya terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga dan Biaya

Abstrak

Abim Nopriani / 212015267 2019 Factors That Influence Customer Satisfaction on LRT Transportation Services Palembang Advertising

The formulation of the problem in this study was whether the factors (service quality, product quality, emotional price and cost) affect customer satisfaction on LRT transportation services Palembang. The aimed was to see the influence of factors (service quality, product quality, emotional price and cost) affecting customer satisfaction in Palembang LRT transportation services. This type of research was an explorative. There were five variables namely service quality, product quality, emotional price and cost developed into 15 indicators namely Modern LRT Train Series, LRT speeds reaching 100km per hour, LRT building structure design was safe from earthquake, LRT was timely in picking up passengers, LRT employees have a good ability to serve passenger's facilities in the complete LRT cleanliness and clean and attractive appearance of the LRT, proud to use the transportation provided by the Government, amazed because there were more modes of transportation available, LRT ticket prices were affordable, LRT ticket prices were appropriate with facilities, LRT rates according to benefits, save travel costs because it was faster, time efficiency that would not be stuck in traffic. The population in this study were passengers who were at the Palembang Jakabaring LRT station a number of 96 samples were taken with purposive sampling. The data needed were primary and secondary data while the data collection technique used a questionnaire. The analysis technique used was a quantitative analysis that was quantitative. The results showed that there was an effect of product quality, service quality, emotional price and cost on Palembang LRT customer satisfaction happened by testing one by one the results are obtained that there was an effect of product quality on customer satisfaction, there was an influence of service quality on customer satisfaction, there was an emotional effect on customer satisfaction, there was a price effect on customer satisfaction and no cost effect on customer satisfaction.

Keywords: Product quality, Service Quality, Emotional, Prices and Cost

PENGESAHAN

NO. 566 / Abstract LRT MIP/ MI/ 2019

Tanggal Pengesahan

Lembaga Barisan

Universitas Muhammadiyah Palembang

[Signature]

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- ❖ *Jadikanlah shalat dan sabar sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar” (Q.S Albaqarah : 153)*
- ❖ *Sebait doa orang tuaku penentu kehidupan ku dimasa yang akan datang.*
- ❖ *Sesuatu jika dikerjakan dengan penuh keyakinan hati nurani, tulus dan ikhlas yakinlah Allah SWT akan mempermudahnya.*
- ❖ *Bencilah aku setinggi gunung dan akan kubalas engkau dengan cinta setinggi langit.*
- ❖ *Berbahagialah secukupnya, Bersedihlah secukupnya, Semoga yang secukupnya menenangkan.*
- ❖ *They laugh at me because I'm different, I laugh at them because they're all the same.*

Terucap syukur kepadamu

Ya Allah.....

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- ❖ *Kedua Orang Tuaku Yang Sangat Ku Sayangi, Bapakku Nizar Askomar dan Ibuku Minarsih.*
- ❖ *Keluarga Yang Selalu Menyamangatiku, Kedua adikku, Alenavela dan Muhammad Ikhisan Prasetyo.*
- ❖ *Sahabat Yang Selalu Ada Dan Membantuku*
- ❖ *Seseorang Yang Kelak Akan Menjadi Makmumku*



PRAKATA

Asslamu'alaikum Warohmatullaahi WaBarokaatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkah, rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi LRT Palembang** dengan baik dan tepat waktunya.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang, dan kerendahan hati, skripsi ini penulis mempersembahkan terkhusus kepada kedua orang tua ibuku Minarsih dan bapakku Nizar Askomar yang telah sangat berjasa dalam mendidik, mendoakan, memberikan dana, dorongan, semangat, dan motivasi, serta telah membesarkan penulis dengan penuh rasa cinta, kasih sayang tanpa keluh kesah. Terima kasih Ya Allah, Engkau telah memberikan penulis keluarga dan orang tua yang terbaik dalam hidup ini.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sedalam – dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang

2. Bapak Drs. Fauzi Ridwan, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi S.E.,M.Si. selaku ketua program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Arniza Nilawati S.E., M.Si selaku pembimbing akademik yang telah membimbing selama perkuliahan di universitas muhammadiyah palembang dan Bapak dan Ibu Dosen Serta Staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah memberikan bekal ilmu dari awal sampai akhir kuliah.
5. Ibu Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M dan ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi S.E.,M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah membantu dalam penyusunan skripsi dan menjadi salah satu motivator saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Para penumpang LRT yang terpilih sebagai responden yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan Semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
7. Keluargaku, Sepupuku semua yang telah memotivasi dan selalu menyamangatiku saat penyusunan skripsi ini.
8. Orang terkasih dan sahabat terbaikku Lelaki Tamvan SMANPA, Kosan Rock n Roll, Rizki bintang Al-Asyqor, Rendi, Andre, Sindy, Maya, Yedi,

Endi Mardyanto, Yamins, Ami Dhika, Julet, ANovan, Yanda, Rejak, dan teman-teman semua yang tidak bisa dituliskan satu-persatu.

9. Teman – teman KKN Posko 225 dan 226 serta masyarakat desa cinta manis lama bapak Ibrahim, ibu kades dan bapak-bapak yang telah memberikan motivasi selama KKN.
10. Teman – temanku dipaket 08 program studi manajemen Tahun 2015 dan teman- teman satu almamater.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Dalam penulis skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan hal mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu atau pun pengalaman. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca, Aamiin .

Palembang, 2019

Penulis

Alvin Noprizal

DAFTAR ISI

Halaman	
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERTANYAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Sebelumnya.....	23
C. Kerangka Pemikiran	26
D. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi Penelitian.....	28

C. Operasional Variabel.....	29
D. Populasi dan Sampel.....	30
E. Data yang Diperlukan.....	31
F. Metode Pengumpulan Data.....	32
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	39
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Kuesioner Pra Riset.....	7
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	29
Tabel IV.1 Uji Validitas.....	42
Tabel IV.2 Uji Reliabilitas	43
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel IV.7 Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel IV.8 Variabel Kualitas Produk.....	47
Tabel IV.9 Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel IV.10 Variabel Emosional	49
Tabel IV.11 Variabel Harga.....	50
Tabel IV.12 Variabel Biaya	51
Tabel IV.13 Coefficients Regresi Linier berganda	52
Tabel IV.14 Uji F	54
Tabel IV.15 Uji T	55
Tabel IV.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	12
Gambar II.2 Kerangka Pemikiran.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi

Lampiran 3 Hasil SPSS

Lampiran 4 Uji T

Lampiran 5 Uji F

Lampiran 6 Aktivitas Bimbingan

Lampiran 7 Sertifikat AIK

Lampiran 8 Sertifikat Toefl

Lampiran 9 Surat Riset

Lampiran 10 Bukti Bebas Bayaran

Lampiran 11 Plagiarism Checker X Originality Report

Lampiran 12 Biodata Penulis

Lampiran 13 Lembar Persetujuan Skripsi

Lampiran 14 Jurnal

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan dan gaya hidup manusia yang meningkat akan meningkatkan kebutuhan akan transportasi juga. Transportasi merupakan sarana penghubung antar tempat dengan cepat dan mudah. Transportasi berperan penting dalam strategi mencapai tujuan diantaranya adalah pembangunan nasional, mengingat jasa merupakan sarana untuk memperlancar roda perekonomian, mempengaruhi hampir semua aspek kehidupan. Banyak strategi yang telah diusahakan dan diterapkan oleh pemerintah untuk mengatasi kebutuhan tersebut.

Dilihat dari konteks sistem akan jasa angkutan ini, angkutan umum merupakan susunan teratur pengangkut kota yang tidak terpisahkan, dan merupakan suatu hal yang sangat berperan secara signifikan. Kondisi sistem angkutan umum yang jelek akan menyebabkan turunnya minat masyarakat menggunakan jasa transportasi umum. Hal inilah yang bisa membuat terganggunya seluruh sistem kota, mulai dari kebutuhan akan kehematan, kenyamanan serta kualitas kehidupan masyarakat kota yang lebih cenderung menggunakan kendaraan pribadi.

Jasa pengangkutan atau yang lebih sering dikenal transportasi adalah suatu kegiatan yang sangat berperan penting dalam kehidupan masyarakat di Indonesia. Menyadari pentingnya peranan transportasi, maka rambu lalu lintas dan juga angkutan jalan harus dibenahi dan diperbaiki menjadi suatu sistem transportasi nasional yang terpadu dan mampu mewujudkan ketersediaan jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat yang nanti menggunakan dan pelayanan angkutan yang baik, ramah, sopan, nyaman serta biaya yang dapat dijangkau. Manusia sebagai makhluk sosial mempunyai banyak kebutuhan yang harus terpenuhi untuk kesejahteraan hidupnya. Kebutuhan tersebut mungkin tidak akan dapat terpenuhi hanya dalam satu lokasi. Oleh karena itu, manusia memerlukan alat pengangkut untuk menjadi penghubung orang atau barang dari tempat yang ditinggali ke daerah yang lain dengan menggunakan kendaraan.

Transportasi merupakan penghubung manusia atau barang dari tempat asalnya menuju ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang nantinya akan digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas. Di Negara yang telah maju, mereka menggunakan kereta bawah tanah maupun bawah laut. Penduduk di sana jarang ditemukan yang mempunyai kendaraan pribadi karena mereka sebagian besar menggunakan angkutan umum. Transportasi sendiri dibagi 3 yaitu, Transportasi Darat, laut, dan udara. Transportasi darat adalah segala bentuk transportasi menggunakan jalan untuk mengangkut penumpang atau barang.

Bentuk awal dari transportasi adalah menggunakan kuda, keledai bahkan manusia untuk membawa barang melewati jalan setapak. Seiring dengan berkembangnya perdagangan, jalan diperlebar dan juga diaspal agar mempermudah aktivitas mereka. Roda kemudian ditemukan. Transportasi air adalah suatu penghubung untuk manusia maupun barang yang melakukan pengoperasian di air dengan menggunakan kapal sebagai kendaraan dengan bantuan tenaga manusia atau mesin. Sedangkan Transportasi udara merupakan jasa pengangkutan yang ketika beroperasi membutuhkan banyak uang. Selain karena memiliki teknologi yang lebih canggih dan lebih profesional transportasi udara juga merupakan transportasi yang paling cepat bila dibandingkan dengan jasa pengangkutan lainnya.

Setelah diamati dari segi jenis penggunaannya, moda jasa pengangkutan ini dapat dibedakan menjadi 2 yaitu pribadi dan umum. Kendaraan pribadi adalah kendaraan yang dioperasikan hanya untuk orang yang telah mampu untuk membeli kendaraan sendiri seperti mobil ataupun motor. Sedangkan untuk Kendaraan umum adalah kendaraan yang disediakan pemerintah ataupun usaha sendiri untuk masyarakat dengan memungut biaya. Kendaraan umum dapat dibedakan menjadi kendaraan khusus yang lebih dikenal patransit untuk disewakan dan kendaraan umum transit.

Transportasi umum (dikenal pula sebagai angkutan umum atau angkutan massal) adalah sebuah layanan angkutan penumpang bersama yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum, berbanding terbalik dengan

moda transportasi seperti taksi, bus sewayang tidak dapat dipesan secara langsung melainkan harus melakukan pemesanan terlebih dahulu.

Moda transportasi publik diantaranya bus kota, trem (atau kereta api ringan) dan kereta api, kereta cepat (metro/subway/bawah tanah, dsb.) serta feri. Angkutan umum antar kota didominasi oleh maskapai penerbangan, bus antarkota, kereta api, dan kereta antarkota. Jaringan kereta berkecepatan tinggi sedang dikembangkan hamper di seluruh bagian dunia. Sebagian besar sistem jasa pengangkutan umum melakukan perjalanan di sepanjang rute yang tetap dengan titik pemberhentian dengan jadwal yang telah diatur.

Kotler & Keller (2009 : 138) mengatakan bahwa Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk yang dipikirkan terhadap hasil yang di harapkan. Lalu menurut Fandy Tjiptono 2012:146) kepuasan pelanggan adalah perasaan bahagia atau kemurungan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Fandy Tjiptono (2012:59) mengatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan sangat penting karena jika pelayanan baik maka kepuasan pelanggan akan dapat diraih. Dan sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang ditawarkan kurang baik maka pelanggan akan kecewa atau merasa tidak puas. Dalam Tjiptono & Chandra (2011:232) dimensi kualitas pelayanan adalah :

1. Realibilitas (*Reability*)

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Pemerintah kota Palembang untuk mengurangi kemacetan lalu lintas maka di bangun sebuah jasa angkutan LRT di Palembang yang di gagas oleh pemerintah untuk dapat mengatasi kemacetan serta juga pemenuhan kebutuhan akan transportasi masyarakat yang ada di kota Palembang. LRT adalah salah satu bentuk transportasi massal yang berbasis rel dalam melakukan pergerakan dan mengangkut barang. Palembang sendiri merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia dengan jumlah penduduk mencapai 1,6 juta jiwa, hal ini tentu berdampak pada jumlah kendaraan yang berada di kota Palembang itu sendiri yang mengakibatkan kemacetan di berbagai sudut kota Palembang.

Pemerintah kota Palembang sendiri telah merancang pembangunan LRT dari tahun 2015 dan telah selesai dibangun pada Juni 2018 atau sebelum di selenggarakannya Asian Games 2018 di Palembang dan Jakarta. Pembangunannya berupa jalur layang (*elevated track*) yang juga dilengkapi prasarana lainnya, yaitu 13 Stasiun LRT. LRT Palembang sendiri memiliki panjang total 23,40 kilometer yang menghubungkan Bandara Sultan Mahmud Badarudin II Palembang sampai dengan kompleks olahraga Jakabaring.

LRT sendiri telah beroperasi selama 10 bulan sejak pertama kali beroperasi akhir Juli 2018 lalu dan sudah melayani 1.088.588 penumpang. Sementara

volume penumpang LRT tertinggi ada di Stasiun Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II yang mencapai 264.967 penumpang. LRT Palembang menggunakan 2 tipe system e-ticket, yaitu Kartu Uang Elektronik (KUE) dan Tiket Thermal. Penumpang bisa melakukan pembuatan KUE yang nantinya akan diterbitkan oleh 5 bank yang telah bekerja sama yaitu BRI, BNI, Bank BCA, SumSel Babel, dan Bank Mandiri. Sedangkan ketika kita melakukan pembelian tiket secara langsung di loket nantinya akan mendapatkan tiket thermal.

Untuk tarif melakukan perjalanan LRT sendiri akan dikenakan biaya sebesar Rp 5 ribu untuk rute non Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II dan Rp 10 ribu untuk rute dari dan menuju ke bandara. Tarif ini telah disubsidi oleh pemerintah kita dengan kisaran dana Rp200-300 milyar pertahun sehingga jumlah penumpang yang melakukan perjalanan menggunakan moda transportasi ini dapat menutupi biaya operasional.

Kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa transportasi umum berupa LRT sangat mempengaruhi persepsi mereka dan mendorong konsumen untuk kembali menggunakan jasa yang diberikan sehingga menimbulkan hal positif bagi pelayanan LRT. Karena apabila konsumen yang memperoleh pengalaman yang memenuhi harapan serta sesuai dengan keinginan dan mereka merasakan kepuasan pelayanan yang diterima akan berdampak positif bagi perusahaan, bicara mengenai kepuasan konsumen terhadap pengguna transportasi umum LRT dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini.

Table I.1
Tanggapan konsumen terhadap LRT

No.	Indikator	Ya	Tidak
1	Desain rangkaian LRT modern	20	5
2	Kondisikursi yang ada dalam LRT layak pakai	18	7
3	Kondisi ac yang ada dalam LRT dingin	18	7
4	Keamanan dalam menggunakan LRT terjamin	17	8
5	Pelayanan pegawai LRT di stasiun maupun di gerbong kereta baik terhadap penumpang	17	8
6	Kagum dan bangga dapat menggunakan LRT	17	8
7	Harga tiket LRT terjangkau dan sesuai dengan kualitas	19	6
8	Biaya yang dikeluarkan lebih hemat	17	8

Sumber : kuisisioner pra riset, 2018

Berdasarkan tabel 1.1 yang kita lihat di atas dapat disimpulkan bahwa alasan konsumen menggunakan jasa pengangkutan umum LRT karena kualitas produk dari LRT berupa rangkaian gerbong kereta yang sangatlah modern dan pertama kali ada di Indonesia, dari segi kualitas pelayanan, LRT sangat membuat penumpang merasa nyaman karena dengan kondisi tempat duduk yang sangat bagus didukung juga dengan kondisi AC yang dingin, keamanan diri pun terjamin karena ada petugas keamanan di stasiun maupun di LRT, rasa bangga bisa menikmati jasa LRT sekaligus kagum karena Palembang menjadi kota pertama di Indonesia yang mempunyai layanan transportasi LRT, harga tiket yang tidak terlalu mahal serta biaya yang cukup efisien serta biaya yang dikeluarkan hanya sekali ke tempat tujuan dan juga tidak akan terjebak dalam kemacetan. Dari 25 responden yang ditanya rata-rata kepuasan mereka di atas 70 %.

Berkaitan dengan fenomena di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA TRANSPORTASI LRT PALEMBANG."

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah faktor-faktor (kualitas pelayanan, kualitas produk, emosional, harga dan biaya) mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Jasa Transportasi LRT di Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

- a. Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor (kualitas pelayanan, kualitas produk, emosional, harga dan biaya) yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Jasa Transportasi LRT di Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian bermanfaat menambah wawasan dan kemampuan berfikir mengenai penerapan teori yang telah didapat dari perkuliahan yang telah diterima dan di praktekkan kedalam penelitian yang sebenarnya.

2. Bagi Pelanggan

Sebagai bahan pertimbangan bagi pelanggan dalam memilih jasa yang dilihat dari segi kinerja sehingga dapat sesuai dengan dengan apa yang diharapkan.

3. Bagi almamater

Penelitian dapat bermanfaat untuk menjadikan referensi bagi peneliti yang akan meneliti tentangtentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada jasa LRT tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Danang Sunyoto, (2014). Konsep dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. Cetakan Kedua. Jakarta: Buku Seru.

Fandy Tjiptono, 2015, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta, ANDI

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, (2009). Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2. Jakarta: Penerbit PT Indeks (Gramedia).

Rambat Lupiyoadi, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*, Jakarta Selatan : Selemba Empat.

M. Iqbal Hasan. Pokok-pokok Materi Statistik 2. 2012. (*Statistik Inferensif*). Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Muhammad Iqbal. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Jasa Kereta Api*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Danti Nurul Alam. (2012). *Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Travel Bejeu Semarang*, Universitas Diponegoro Semarang.

Sumber Internet :

<https://www.google.com/amp/s/m.liputan6.com>, diakses tanggal 10 Mei 2019.

<http://beritatrans.com>, diakses tanggal 10 Mei 2019.

<https://tumoutounews.com>, diakses tanggal 10 Mei 2019.

<http://www.dephub.go.id>, diakses tanggal 11 Mei 2019.