

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FEEDER FASILITAS LRT  
(LIGHT RAIL TRANSIT) KOTA PALEMBANG**



**Karya Akhir**

**Dijadikan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi  
Strata Satu (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)**

**Oleh:**

**Nisa Maharani**

**NIM. 201710012**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

**2024**

## HALAMAN PENGISAHAN PEMBIMBING

Nama : Nisa Maharani  
NIM : 201710012  
Program Studi : Teknik Sipil  
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Program Fasilitas LRT  
(Kereta Rel Trinary Kota Palembang)

Menyatakan Bahwa Karya Akhir Ini Telah Dinyatakan Untuk Dinyatakan Dalam Karya  
Akhir.

Ditetapkan

Dosen Pembimbing



Widyanti Wulandari, S.T., M.Eng.

## HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

Karya Akhir Berjudul "Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Fasilitas Feeder Fasilitas LRT (Light Rail Transit) Kota Palembang". Telah Dipertahankan Pada Ujian Tanggal 15 Agustus 2024 Di depan Tim Penguji Dengan Anggotanya Sebagai Berikut :


Panitia Ujian

Ketua Penguji



Wahyu Widiyanto, ST., M.Eng

Penguji I



Iq. Farhan Rasyad, ST., MT., M.Kom., IPM

Penguji II



Muhammad Amin, ST., MT

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FEEDER FASILITAS LRT  
(LIGHT RAIL TRANSIT) KOTA PALEMBANG**

Oleh :

**Nisa Maharani**

**NIM. 201110012**

**Karya Akhir**

Ditujukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Teknik (ST) Pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Hita Darmas

**Ditstujui**

**Program Studi Teknik Sipil**

**Universitas Hita Darmas**

**Palembang, Agustus 2024**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Sains dan Teknologi**

**Kaprosdi Teknik Sipil**



**Dr. Tata Setiadi, M.MS, M.KM**

**Wahyuni Wahab, ST., M.Eng**

**HALAMAN PENGESAHAN KARYA AKHIR**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FEEDER FASILITAS LRT  
(LIGHT RAIL TRANSIT) KOTA PALEMBANG**

Oleh

Nisa Maharani

NIM. 201710012

**KARYA AKHIR**

Dijadikan Sebagai Salah Satu Syarat Menempuh Gelar Sarjana Teknik (S1) Pada  
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Sains Teknologi Universitas Duta Duta

Mengetahui

Palembang, September 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Wahyu Widiarta, S.T., M.Eng



Wahyu Widiarta, S.T., M.Eng

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Nisa Mahram

NIM: 201710012

Demikian ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis berupa karya tulis ini adalah saya dan bukan pernah dipinjam untuk mendapat gelar akademik secara apa pun termasuk tesis Honor dan perguruan tinggi lainnya
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumus dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan atau jasa pihak lain
3. Tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan mana pun pada karya tulis ini, kecuali terdapat dengan izin dan persetujuan pemegang atau pemegang hak kekayaan intelektual dan menandatangani lembar pernyataan
4. Saya bersedia karya tulis ini diolah ke bentuk digital menggunakan perangkat lunak yang saya unggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara langsung
5. Surat pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat indikasi ketidakjujuran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menanggung sanksi sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Palmang, September 2024



Nisa Mahram

NIM. 201710012

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah Nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri" (Q.S Ar-Ra'ad: 11)*

*Menerima prosesnya, jalani dan ikuti arusinya. Terkait hasil, kita serahkan kepada Allah SWT*

*Untuk masa-masa sulitmu, biarlah Allah yang menguatkanmu - Unknow n*

*Akan ada Pelangi yang indah setelah badai - Unknow n*

Karya Akhir ini dipersembahkan untuk :

1. Allah SWT., yang telah memberikan ilmu dan kesehatan untuk dapat melaksanakan serta menyelesaikan karya akhir dengan tak kurang apapun.
2. Kedua orang tua saya, mama Vera Heriani dan ayah Ignatius Krisdianto tersayang yang senantiasa mendo'akan saya dan memenuhi semua kebutuhan saya.
3. Mimi tersayang selalu memenuhi semua kebutuhan saya serta memberikan doa dan motivasi kepada saya.
4. Ibu Wahyuni Wahab, ST., M.Engselaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan motivasi, saran dan solusi kepada saya.
5. Almamater Universitas Bina Darma yang saya banggakan.

## Abstrak

Feeder merupakan angkutan yang bertugas untuk mengumpulkan penumpang untuk diberikan khusus ke angkutan trayek tertentu. Pada kasus ini feeder di manfaatkan untuk mengangkut penumpang Light Rail Transit (LRT) dari stasiun ke beberapa kawasan yang tidak terjangkau Light Rail Transit (LRT). Penelitian ini bertujuan menganalisa karakteristik pengguna feeder dan tingkat kepuasan pengguna feeder serta mengelompokkan parameter ke dalam 4 kawasan. Pengolahan dan analisis data dengan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Importance Performance Analysis (IPA). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, hasil analisis rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan dari faktor bukti fisik dengan persentase sebesar 89% penumpang merasa puas, faktor kehadiran dengan persentase sebesar 73% penumpang merasa puas, faktor responsiveness dengan persentase sebesar 91% penumpang merasa puas, faktor jaminan dengan persentase sebesar 90% penumpang merasa puas, dan faktor empati dengan persentase 91% penumpang merasa puas dengan fasilitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa feeder fasilitas Light Rail Transit (LRT) Kota Palembang. Aspek yang menjadi kepuasan masyarakat dalam menggunakan feeder fasilitas Light Rail Transit (LRT) Kota Palembang berada pada kawasan II yang terdiri dari 11 atribut tingkat pelayanan yaitu kenyamanan didalam feeder LRT, kelengkapan fasilitas AC, kecepatan petugas dalam merespon keluhan pelanggan, petugas selalu siap melayani/membantu penumpang, kesiapan petugas dalam menyampaikan informasi, petugas bersedia memberikan bantuan kepada penumpang, kemampuan petugas dalam melayani penumpang, penumpang merasakan keamanan saat menggunakan feeder, kesiapan dan kebersihan feeder LRT memprioritaskan penumpang yang berkebutuhan khusus, kepedulian petugas terhadap penumpang dan keramahan petugas dalam melayani penumpang.

**Kata Kunci:** Feeder, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Diagram Kartesius dan Importance Performance Analysis (IPA)



## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT., karena atas rahmat dan karunia-Nya serta kasih sayang dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan karya akhir yang berjudul "ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FEEDER FASILITAS LRT (LIGHT RAIL TRANSIT) KOTA PALEMBANG" ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana S1 di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma.

Pada proses penyusunan karya akhir ini tentunya tidak lepas dan bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, yang telah membenarkan ilmu dan kesehatan untuk dapat melaksanakan serta menyelesaikan karya akhir dengan tak kurang satu pun.
2. Ibu Wahyu Wahab, S.T, M.Eng. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil dan dosen pembimbing akademik yang telah memberikan motivasi, saran dan subsidi kepada penulis selama proses penyusunan karya akhir ini.
3. Bapak Ir Farid Rosyad, S.T, M.T., M.Kom., IPM selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun selama ujian karya akhir.
4. Bapak Muhammad Amin, S.T., M.T., selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun selama ujian karya akhir.
5. Seluruh Dosen Prodi Teknik Sipil yang telah membimbing dan membenarkan ilmu yang bermanfaat selama di bangku perkuliahan.
6. Mama, Ayah dan Minu tersayang yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memenuhi semua kebutuhan penulis serta membenarkan doa dan motivasi kepada penulis sehingga karya akhir ini dapat selesai.

7. Diah Ulfa Utami selaku sahabat penulis yang telah memberikan bantuan, motivasi, semangat dan selalu setia mendengarkan curahan hati penulis dalam pengerjaan karya akhir ini.
8. Garfield, Bubu, Boboy, dan Pupu kucing peliharaan penulis yang selalu menemani dan menghibur penulis selama pengerjaan penyusunan karya akhir ini.
9. Seluruh rekan-rekan, alumni, dosen/demisioner HMS dan Teknik Sipil Angkatan 2020 yang tidak dapat disebutkan nama-nya satu per satu.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan motivasi dan bantuan sehingga dapat terselesaikannya karya akhir ini.
11. Dan terakhir, kepada diri saya sendiri, Nisa Maharani. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan diri sendiri sampai titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba, terima kasih karena memutuskan tidak menyerah di tahun ini. Sesulit apapun proses penyusunan karya akhir ini kami telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibayarkan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Nisa. Apapun kurang dan lebihnya mari merayakan sendiri.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa karya akhir ini masih terdapat kekurangan dalam penulisannya. Oleh karena itu, kritik dan saran dari para pembaca sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya akhir ini di masa yang akan datang. Semoga laporan ini memberikan manfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis pribadi dan Jurusan Teknik Sipil Universitas Bina Darma Palembang.

Palembang, Agustus 2024

Nisa Maharani

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN KARYA AKHIR.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN .....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
Abstrak .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Batasan Masalah .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
BAB II .....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Transportasi .....	7
2.1.1 Definisi Transportasi .....	7
2.1.2 Klasifikasi Transportasi .....	8
2.2 Sistem Transportasi .....	9
2.3 Moda Transportasi .....	9
2.4 Definisi Angkutan Umum .....	10
2.5 Trayek Angkutan .....	11
2.6 Pelayanan Jasa .....	13
2.7 Teori Pelayanan Publik .....	14
2.8 Teori Perilaku Konsumen .....	15

2.8.1 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	15
2.8.2 Jenis Perilaku Konsumen.....	17
2.9 Teori Kepuasan Pelanggan.....	18
2.10 <i>Feeder New Oplet Musi Emas</i> .....	19
2.10.1 Armada.....	19
2.10.2 Rute.....	19
2.11 Kuesioner.....	20
2.11.1 Populasi dan Sampel.....	21
2.11.2 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	22
2.11.3 Metode <i>Savaging</i> .....	23
2.12 Uji Instrumen Penelitian.....	26
2.13 Metode Analisa Data.....	29
2.14 Penelitian Terdahulu.....	36
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Bagan Alir Penelitian.....	38
3.2 Parameter Perhitungan.....	39
3.3 Tahapan Pengumpulan Data.....	39
3.3.1 Data Primer.....	39
3.3.2 Data Sekunder.....	39
3.3.3 Kuesioner.....	40
3.3.4 Tahap Pengambilan Sampel.....	40
3.4 Tahapan Penyusunan Data.....	41
3.5 Analisa Data dan Perhitungan.....	41
3.6 Lokasi Penelitian.....	41
3.7 Waktu Penelitian.....	45
BAB IV.....	46
PEMBAHASAN.....	46
4.1 Hasil Penelitian.....	46
4.1.1 Perhitungan Sampel.....	47
4.1.2 Karakteristik Responden.....	48
4.2 Deskripsi 5 Dimensi Pelayanan.....	56

4.2.1 Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ).....	56
4.2.2 Kehandalan ( <i>Reliability</i> ).....	59
4.2.3 Responsiveness.....	61
4.2.4 Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	63
4.2.5 Empati.....	66
4.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data.....	68
4.3.1 Uji Validitas Kepuasan.....	68
4.3.2 Uji Reliabilitas Kepuasan.....	70
4.3.3 Uji Validitas Kepentingan.....	71
4.3.4 Uji Reliabilitas Kepentingan.....	71
4.4 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	74
BAB V.....	84
KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius Importance and Performance Matrix .....	34
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	38
Gambar 3.2 Peta Indonesia .....	42
Gambar 3.3 Peta Sumatera Selatan.....	42
Gambar 3.4 Lokasi Penelitian Koridor II (Asrama Haji – Sematang Borang) Dan Koridor III (Asrama Haji – Talang Betutu).....	43
Gambar 3.5 Lokasi Penelitian Koridor V (Stasiun DIKA – Terminal Paju).....	43
Gambar 3.6 Tampak Depan Feeder Light Rail Transit (LRT) .....	44
Gambar 3.7 Tampak Belakang Feeder Light Rail Transit (LRT).....	44
Gambar 3.8 Tampak Samping Feeder Light Rail Transit (LRT).....	45
Gambar 4.1 Persentase Pengguna <i>Feeder</i> .....	49
Gambar 4.2 Persentase Jenis Kelamin .....	49
Gambar 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Trayek Rute.....	50
Gambar 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	51
Gambar 4.5 Persentase Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	52
Gambar 4.6 Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....	53
Gambar 4.7 Persentase Lama Waktu Tunggu <i>Feeder</i> .....	54
Gambar 4.8 Persentase Alasan Menggunakan <i>Feeder</i> .....	55
Gambar 4.9 Grafik Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	57
Gambar 4.10 Grafik Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	59
Gambar 4.11 Grafik <i>Responsiveness</i> .....	62
Gambar 4.12 Grafik Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	64
Gambar 4.13 Grafik Empati .....	67
Gambar 4.14 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> ke-10 Item Pertanyaan .....	70
Gambar 4.15 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> ke-10 Item Pertanyaan.....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria pembobotan IPA menggunakan skala likert.....	30
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Pengguna Fasilitas <i>Feeder</i> .....	48
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Trayek Rute.....	50
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	52
Tabel 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....	53
Tabel 4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Waktu Tunggu.....	54
Tabel 4.8 Jumlah Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan <i>Feeder</i> .....	55
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Dimensi Bukti Fisik.....	56
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Dimensi Keandalan.....	59
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	61
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Dimensi Jaminan ( <i>Assurances</i> ).....	64
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Dimensi Empati.....	66
Tabel 4.14 Tabel R-Hitung.....	69
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Validitas 10 Variabel Kepuasan.....	69
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Reliabilitas 10 Variabel Kepuasan.....	71
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Validitas 10 Variabel Kepentingan.....	72
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Reliabilitas 10 Variabel Kepentingan.....	73
Tabel 4.18 Perhitungan TKI, $X_i$ , dan $Y_i$ .....	76
Tabel 4.19 Perhitungan Gap.....	77
Tabel 4.20 Atribut Kuadran I.....	81
Tabel 4.21 Atribut Kuadran II.....	81
Tabel 4.22 Atribut Kuadran III.....	82
Tabel 4.23 Atribut Kuadran IV.....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Dokumentasi
- Lampiran 2 Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 3 Formulir Permohonan Judul & Pembimbing
- Lampiran 4 SK Pembimbing
- Lampiran 5 Surat Tugas
- Lampiran 6 Surat Persetujuan Pengambilan Data
- Lampiran 7 Formulir Peibalkan Proposal Penelitian
- Lampiran 8 Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Proposal
- Lampiran 9 Halaman Persetujuan
- Lampiran 10 Formulir Peibalkan Komprehensif
- Lampiran 11 Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Hasil
- Lampiran 12 Letter Of Acceptance (LOA) Jurnal
- Lampiran 13 Kuesioner Penelitian