

ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA LAYANAN TRANSPORTASI LRT KOTA PALEMBANG

Farlin Rosyad¹, Juli Yandi²

¹Dosen Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Bina Darma Palembang
Jalan Jenderal Ahmad Yani No.3, 9/10 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang,
Sumatera Selatan 30111

Email : farlin.rosyad@gmail.com¹, adsmrtn@gmail.com²

ABSTRAK

Light Rail Transit (LRT) merupakan moda transportasi massal kereta api ringan yang diharapkan dapat membuat pengalihan penggunaan kendaraan pribadi menjadi pengguna transportasi massal untuk mengurangi kemacetan khususnya di Kota Palembang. Pelayanan dan fasilitas akan menjadi salah satu pendukung dalam penggunaan transportasi massal. Penelitian ini bertujuan menganalisis karakteristik pengguna LRT dan tingkat kepuasan penumpang LRT serta mengelompokkan parameter kedalam 4 kuadran. Metode Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah accidental sampling. Pengolahan dan analisis data dengan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA). Dari hasil analisis rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang LRT kota Palembang sangat puas dan penting, baik dari factor fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kelompok parameter kepuasan dan kepentingan dengan prioritas dipertahankan yaitu kebersihan, kenyamanan tempat duduk, keramahan dan kesopanan petugas dan keberadaan keamanan, pengguna mendapat keselamatan rasa aman, tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat dan fasilitas ibu menyusui. Untuk prioritas rendah yaitu kemudahan naik turun LRT bagi penyandang disabilitas, waktu tunggu dan ketepatan jadwal LRT, tarif LRT, kemudahan akses menuju stasiun, kecepatan karyawan dalam merespon keluhan pengguna LRT.

Kata kunci : IPA, LRT, Moda Transportasi, Palembang.

ABSTRACT

Light Rail Transit (LRT) is a light rail mass transportation mode that is expected to make the transfer of private vehicle use to users of mass transportation to reduce congestion, especially in the city of Palembang. Services and facilities will be one of the supporters in the use of mass transportation. This study aims to analyse the characteristics of LRT users and the level of satisfaction of LRT passengers and classify the parameters into 4 quadrants. Method the sampling technique used by the researcher is accidental sampling. Processing and analysing data with Validity test, Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA). From the results of the analysis, the average level of satisfaction and interest of the Palembang LRT passengers is vry satisfied and important, both from physical factors, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The groups of satisfaction nd importance parameters with the priority maintained are cleanliness, seat comfort, friendliness and courtesy of officers and the presence of security, users get a sense of security, availability of facilities for people with disabilities and facilities for breastfeeding mothers. For low priorities, namely the ease of getting on and off the LRT for people with disabilities, waiting time and accuracy of the LRT schedule, LRT fares, easy access to stations, the speed with which employees respond to complaints from LRT users.

Keywords: Mode of Transportation, LRT, Services, Palembang

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Palembang merupakan salah satu kota di Indonesia yang tidak lepas dari masalah kemacetan yang harus segera dibenahi. Pertambahan jumlah penduduk yang terus meningkat diprediksi kemacetan akan semakin parah di kota ini, sehingga dicari jalan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan pemerintah kota Palembang untuk mengurangi kemacetan dengan mengembangkan sistem transportasi massal yang diharapkan bisa membuat pengalihan penggunaan kendaraan pribadi menjadi menggunakan transportasi massal. *Light Rail Transit* (LRT) adalah moda transportasi massal yang telah diresmikan oleh Presiden pada 15 juli 2018. LRT Kota Palembang diharapkan dapat membuat pengalihan penggunaan pribadi menjadi pengguna transportasi massal yang cocok dioperasikan di daerah kota.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui karakteristik masyarakat pengguna LRT Kota Palembang.
2. Mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang LRT Kota Palembang.
3. Kelompok parameter kepuasan dan kepentingan pengguna LRT apa saja yang dianggap berpengaruh terhadap penilaian pengguna LRT.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Analisis karakteristik pengguna LRT Kota Palembang.
2. Analisis tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang LRT Kota Palembang.
3. Mengelompokkan parameter yang dianggap berpengaruh terhadap penilaian pengguna LRT kedalam 4 (empat) kuadran.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya mengenai opini pengguna LRT Kota Palembang dan dapat memberikan masukan atau saran kepada PT. KAI selaku operator LRT Kota Palembang dan Dinas Perhubungan Kota Palembang sebagai pihak regulator.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya khusus untuk pengguna angkutan massal LRT Kota Palembang.
2. Koridor yang akan diamati adalah trayek Stasiun Bandara, Stasiun Bumi Sriwijaya, Stasiun Cinde, Stasiun Ampera, Stasiun Jakabaring, Stasiun DJKA.
3. Waktu penelitian ini dilakukan selama 3 hari dari jam 08.00-14.00.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (instrumen) mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas ini dibagi menjadi 2 yaitu :

1. Uji validitas Kepuasan
2. Uji validitas Kepentingan

Uji validitas digunakan untuk menghitung nilai korelasi (r) antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total. Rumus dasar dalam pengujian validitas adalah sebagai berikut:

1. Uji validitas Kepuasan dan kepentingan

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum X)^2) \cdot (n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Dimana:

R hitung = Koefisien Korelasi

I Xi = Jumlah Skor Item

I Yi = Jumlah Skor Total

N = Jumlah Responden

Distribusi (tabel t) untuk sigifikansi = 0,05

2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala yang sama. Butir pertanyaan dikatakan reliabel atau andal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten (Sunyoto, 2011) selain itu untuk pengukuran reliabilitas dilakukan dengan 2 (dua) cara. Rumus dasar dalam pengujian Reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Uji reliabilititas kepuasan
2. Uji reliabilitas kepentingan

$$\sigma i^2 = \frac{\sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n}$$

$$\sum \sigma b^2$$

$$\sigma T^2 = \frac{\sum x_1^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

$$R_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(\frac{1 - \sum ab^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan :

R = Koefisien reliabilitas instrument (Cronbach Alpha)

K = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum ab^2$ = Total varians butir

σt^2 = Total varians

2.3 Pengukuran Service Quality (Servqual)

Pengukuran level kualitas layanan dengan model Servqual dengan tujuan untuk melihat jarak gap didasarkan pada input data yang mempunyai tingkat validitas dan reabilitas yang baik. Hal ini utuk meyakinkan bahwa peroleh hasil skor Servqual (gap) untuk keseluruhan faktor dalam lima dimensi terlihat bahwa semua skor Servquality (gap/jarak masalah) adalah minus. Rumus sebagai berikut:

Mencari variable 1 :

$$X = \frac{\sum xi}{n} \text{ (Kepuasan)}$$

$$Y = \frac{\sum yi}{n} \text{ (Kepentingan)}$$

Dimana :

Xi = Skor rata-rata kepuasan / Performance

Yi = Skor rata-rata kepentingan / Importance

$\sum xi$ = Total skor untuk tingkat kepuasan

$\sum yi$ = Total skor untuk tingkat kepentingan

SP = Jumlah responden yang memilih sangat puas / sangat penting

P = Jumlah responden yang memilih puas / penting

CP = Jumlah responden yang memilih cukup puas / cukup penting

TP = Jumlah responden yang memilih tidak puas / tidak penting

STP = Jumlah responden yang memilih sangat tidak puas / sangat tidak penting

N = Jumlah responden

Mencari perhitungan rata – rata :

$$X = \frac{\sum Xi}{k} \text{ (Kepuasan)}$$

$$Y = \frac{\sum yi}{k} \text{ (Kepentingan)}$$

Dimana:

X = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan

Y = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan

$\sum Xi$ = Jumlah rata-rata skor tingkat kepuasan

$\sum yi$ = Jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan

K = Atribut yang mempengaruhi kepuasan / kepentingan

Mencari perhitungan Skor Sevqual :

Service Quality (Servqual) = Skor persepsi-Skor harapan

3. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Palembang khususnya Responden di Stasiun Bandara, Bumi Sriwijaya, Cinde, Ampera dan DJKA dikarenakan dari data penumpang sebelumnya pada stasiun-stasiun tersebut terdapat banyak penumpang, dikarenakan letak stasiun tersebut cukup strategis.

3.2 Waktu Penelitian

Pelaksanaan survey dilakukan selama 3 hari yaitu mulai dari hari senin tanggal 22 februari 2021, hari kamis tanggal 25 februari 2021, hari sabtu tanggal 27 februari 2021 dari jam 08.00-14.00 WIB.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian berdasarkan karakteristik dari 240 responden sebagai pengguna LRT berdasarkan jenis kelamin perempuan 55,83% dan laki-laki 44,17%. Berdasarkan umur 15-30 tahun 42,08%, 31–45 tahun 31,25% dan 45-60 tahun 26,67%. Berdasarkan pekerjaan mahasiswa 41,67%, karyawan swasta 22,92%, PNS 18,75%, wiraswasta 8,33%, dan IRT 8,33%. Berdasarkan penghasilan perbulan \leq Rp.1.000.000 37,08%, Rp.1.100.000-Rp.2.500.000 25%, Rp.2.600.000-Rp.5.000.000 22,5%, dan \geq Rp.500.000 15,42%. Berdasarkan SD 1,67%, SMP 10,42%, SMA 44,14%, D3 19,58%, S1 13,75%, DAN S2/S3 10,42%.

4.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dan reliabilitas data kepuasan terhadap 240 responden untuk mengetahui bahwa seluruh item 13 pertanyaan dikatakan valid. Digunakan sebagai alat ukur diperoleh dari data kusioner melalui persepsi pengguna layanan transportasi LRT Kota Palembang.

4.4.1 Hasil uji validitas kepuasan

Pengujian validitas data menunjukkan adanya 13 variabel dari hasil penilaian 240 responden sebagai alat ukur dikatakan valid, dimana nilai koefisien korelasi r hitung harus lebih besar dari harga r tabel melalui nilai *Pearson Product Moment*. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6 Hasil Pengukuran Uji Validitas 13 Variabel Kepuasan

Kode	VARIABEL	Perbandingan		Rekomendasi
		R Tabel	R Hitung	
A	BUKTI FISIK			
1	Bagaimana kebersihan dalam LRT	0,126	0,740	Valid
2	Bagaimana kenyamanan tempat duduk dalam LRT	0,126	0,735	Valid
3	Bagaimana kemudahan naik turun LRT bagi penyandang disabilitas	0,126	0,738	Valid
B	KEHANDALAN			
1	Bagaimana waktu tunggu LRT	0,126	0,775	Valid
2	Bagaimana kemudahan akses menuju stasiun LRT	0,126	0,840	Valid
3	Bagaimana ketepatan jadwal LRT	0,126	0,808	Valid
4	Bagaimana dengan tarif LRT yang dikenakan	0,126	0,776	Valid
5	Bagaimana ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal LRT	0,126	0,792	Valid
C	DAYA TANGGAP			
1	Bagaimana kecepatan karyawan merespon keluhan permasalahan pengguna LRT	0,126	0,783	Valid
2	Bagaimana keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan LRT	0,126	0,645	Valid
D	JAMINAN			
1	Bagaimana dengan keberadaan petugas keamanan LRT	0,126	0,563	Valid
2	Bagaimana pengguna LRT mendapat keselamatan dan rasa aman di dalam LRT	0,126	0,584	Valid
E	EMPATI			
1	Tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat dan fasilitas untuk ibu menyusui	0,126	0,563	Valid

Sumber : hasil pengolahan, 2021

Berdasarkan table 4.6 diatas , maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variable kepuasan memiliki status valid, karena nilai r hitung > r table sebesar 0,126.

4.4.2 Hasil uji Reliabilitas kepuasan

Hasil uji reliabilitas terhadap seluruh pertanyaan yang digunakan sebagai alat ukur yang diperoleh dari data kuesioner melalui penilaian persepsi 240responden sebagai pengguna layanan transportasi LRT di Kota Palembang. Untuk mengetahui bahwa seluruh 13 item pertanyaan dikatakan reliabel yaitu dengan membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan nilai t tabel, berdasarkan hasil uji nilai Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,922 dan dinyatakan 13 pertanyaan reliabel. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4.7. Hasil pengukuran Parsial Uji Reliabilitas 13 Variabel Kepuasan

Kode	VARIABEL	Perbandingan		Rekomendasi
		T Tabel	Nilai Alpha	
A	BUKTI FISIK			
1	Bagaimana kebersihan dalam LRT	0,800	0,915	Sangat Realiabel
2	Bagaimana kenyamanan tempat duduk dalam LRT	0,800	0,915	Sangat Realiabel
3	Bagaimana kemudahan naik turun LRT bagi penyandang disabilitas	0,800	0,915	Sangat Realiabel
B	KEHANDALAN			
1	Bagaimana waktu tunggu LRT	0,800	0,914	Sangat Realiabel
2	Bagaimana kemudahan akses menuju stasiun LRT	0,800	0,910	Sangat Realiabel
3	Bagaimana ketepatan jadwal LRT	0,800	0,912	Sangat Realiabel
4	Bagaimana dengan tarif LRT yang dikenakan	0,800	0,913	Sangat Realiabel
5	Bagaimana ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal LRT	0,800	0,913	Sangat Realiabel
C	DAYA TANGGAP			
1	Bagaimana kecepatan karyawan merespon keluhan permasalahan pengguna LRT	0,800	0,913	Sangat Realiabel
2	Bagaimana keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan LRT	0,800	0,920	Sangat Realiabel

D	JAMINAN			
1	Bagaimana dengan keberadaan petugas keamanan LRT	0,800	0,923	Sangat Realiabel
2	Bagaimana pengguna LRT mendapat keselamatan dan rasa aman di dalam LRT	0,800	0,921	Sangat Realiabel
E	EMPATI			
1	Tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat dan fasilitas untuk ibu menyusui	0,800	0,922	Sangat Realiabel

Sumber : hasil pengolahan, 2021

Berdasarkan table 4.7 di atas, Apabila data tersebut dikatakan sangat reliabel dimana nilai *Cronbach alpha* yaitu r hitung nilai alpha > t tabel atau 0.80 yang telah ditetapkan maka data penelitian tersebut.

4.4.3 Hasil uji validitas kepentingan

Pengujian validitas data menunjukkan adanya 13 variabel dari hasil penilaian 240 responden sebagai alat ukur dikatakan valid, dimana nilai koefisien korelasi r hitung harus lebih besar dari harga r tabel melalui nilai *Pearson Product Moment*. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.8.

Tabel 4.8. Hasil Pengukuran Parsial Uji Validitas 13 Variabel kepentingan.

Kode	VARIABEL	Perbandingan		Rekomendasi
		R Tabel	R Hitung	
A	BUKTI FISIK			
1	Bagaimana kebersihan dalam LRT	0,126	0,709	Valid
2	Bagaimana kenyamanan tempat duduk dalam LRT	0,126	0,727	Valid
3	Bagaimana kemudahan naik turun LRT bagi penyandang disabilitas	0,126	0,733	Valid
B	KEHANDALAN			
1	Bagaimana waktu tunggu LRT	0,126	0,751	Valid
2	Bagimana kemudahan akses menuju stasiun LRT	0,126	0,753	Valid
3	Bagaimana ketepatan jadwal LRT	0,126	0,816	Valid
4	Bagaimana dengan tarif LRT yang dikenakan	0,126	0,673	Valid
5	Bagaimana ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal LRT	0,126	0,665	Valid

C	DAYA TANGGAP			
1	Bagaimana kecepatan karyawan merespon keluhan permasalahan pengguna LRT	0,126	0,730	Valid
2	Bagaimana keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan LRT	0,126	0,661	Valid
D	JAMINAN			
1	Bagaimana dengan keberadaan petugas keamanan LRT	0,126	0,616	Valid
2	Bagaimana pengguna LRT mendapat keselamatan dan rasa aman di dalam LRT	0,126	0,590	Valid
E	EMPATI			
1	Tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat dan fasilitas untuk ibu menyusui	0,126	0,614	Valid

Sumber : *hasil pengolahan, 2021*

Berdasarkan table 4.8 diatas , maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variable kepuasan memiliki status valid, karena nilai r hitung > r table sebesar 0,126.

4.4.4 Hasil uji reliabilitas kepentingan

Hasil uji reliabilitas terhadap seluruh pertanyaan yang digunakan sebagai alat ukur yang diperoleh dari data kuesioner melalui penilaian persepsi 240responden sebagai pengguna layanan transportasi LRT di Kota Palembang. Untuk mengetahui bahwa seluruh 13 item pertanyaan dikatakan reliabel yaitu dengan membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan nilai t tabel, berdasarkan hasil uji nilai Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,922 dan dinyatakan 13 pertanyaan reliabel. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.9.

Tabel 4.9. Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas 13 Variabel Kepentingan

Kode	VARIABEL	Perbandingan		Rekomendasi
		T Tabel	Nilai Alpha	
A	BUKTI FISIK			
1	Bagaimana kebersihan dalam LRT	0,800	0,904	Sangat Reliabel
2	Bagaimana kenyamanan tempat duduk dalam LRT	0,800	0,903	Sangat Reliabel
3	Bagaimana kemudahan naik turun LRT bagi penyandang disabilitas	0,800	0,903	Sangat Reliabel
B	KEHANDALAN			

1	Bagaimana waktu tunggu LRT	0,800	0,902	Sangat Reliabel
2	Bagaimana kemudahan akses menuju stasiun LRT	0,800	0,902	Sangat Reliabel
3	Bagaimana ketepatan jadwal LRT	0,800	0,898	Sangat Reliabel
4	Bagaimana dengan tarif LRT yang dikenakan	0,800	0,905	Sangat Reliabel
5	Bagaimana ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal LRT	0,800	0,906	Sangat Reliabel
C	DAYA TANGGAP			
1	Bagaimana kecepatan karyawan merespon keluhan permasalahan pengguna LRT	0,800	0,903	Sangat Reliabel
2	Bagaimana keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan LRT	0,800	0,906	Sangat Reliabel
D	JAMINAN			
1	Bagaimana dengan keberadaan petugas keamanan LRT	0,800	0,908	Sangat Reliabel
2	Bagaimana pengguna LRT mendapat keselamatan dan rasa aman di dalam LRT	0,800	0,909	Sangat Reliabel
E	EMPATI			
1	Tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat dan fasilitas untuk ibu menyusui	0,800	0,908	Sangat Reliabel

Sumber : hasil pengolahan, 2021

Berdasarkan table 4.9 di atas, Apabila data tersebut dikatakan sangat reliabel dimana nilai *Cronbach alpha* yaitu r hitung nilai $\alpha > t$ tabel atau 0.80 yang telah ditetapkan maka data penelitian tersebut.

4.3 Analisis service quality kepuasan dan kepentingan terkait persepsi pengguna layanan transportasi LRT di Kota Palembang

Pengguna Layanan Transportasi LRT di Kota Palembang analisis persepsi pengguna layanan transportasi LRT di Kota Palembang dengan kriteria penilaian melalui kepuasan dan kepentingan berdasarkan hasil wawancara dengan 240 responden melalui Faktor Kualitas Pelayanan Penumpang LRT Kota Palembang yang terdiri dari 5 Faktor meliputi Bukti Fisik

memiliki 3 variabel, faktor kehandalan memiliki 5 variabel, factor daya tanggap memiliki 2 variabel, faktor jaminan memiliki 2 variabel dan faktor empati memiliki 1 variabel.

Tabel 4.10. Pengukuran Skor Servqual

	Faktor	Variabel	Rata - Rata Nilai kepuasan	Rata-Rata Nilai Kepentingan	Skor Servequal
	BUKTI FISIK	Bagaimana kebersihan dalam LRT	4,52	4,53	
		Bagaimana kenyamanan tempat duduk dalam LRT	4,46	4,47	
		Bagaimana kemudahan naik turun LRT bagi penyandang disabilitas	4,23	4,27	
RATA-RATA			4,40	4,42	-0,02
	KEHANDALAN	Bagaimana waktu tunggu LRT	4,19	4,21	
		Bagaimana kemudahan akses menuju stasiun LRT	4,31	4,38	
		Bagaimana ketepatan jadwal LRT	4,33	4,35	
		Bagaimana dengan tarif LRT yang dikenakan	4,30	4,35	
		Bagaimana ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal LRT	4,25	4,32	
RATA-RATA			4,27	4,32	-0,05
	DAYA TANGGAP	Bagaimana kecepatan karyawan merespon keluhan permasalahan pengguna LRT	4,26	4,42	
		Bagaimana keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan LRT	4,35	4,47	

RATA-RATA			4,39	4,44	-0,05
J A M I N A N		Bagaimana dengan keberadaan petugas keamanan LRT	4,42	4,50	
		Bagaimana pengguna LRT mendapat keselamatan dan rasa aman di dalam LRT	4,61	4,62	
RATA-RATA			4,51	4,56	-0,05
E M P A T I		Tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat dan fasilitas untuk ibu menyusui	4,55	4,58	
RATA-RATA			4,55	4,58	-0,03
RATA-RATA DARI SEMUA FAKTOR			4,42	4,46	-0,04

Sumber : hasil pengolahan, 2021

Dari table 4.10 di atas, pengukuran skor kualitas layanan dengan model servqual mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan pararesponden/pengguna LRT untuk setiap pasang pertanyaan yang terdiri dari variabel harapan dan (persepsi) kenyataan. Rumusan skor *servqual* untuk setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing wisatawan adalah: Skor *servqual* = skor persepsi – skor harapan. Berdasarkan hasil perhitungan dengan model *servqual* yang terdapat pada tabel dibawah ini, diketahuibahwa skor keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan baik dengan nilai 4,44 dimana dengan tingkat kesenjangan cukup rendah sebesar -0,04 dibawah angka skor 1.

4.4 Diagram Kartesius

Diagram kartesius bertujuan untuk menempatkan unsurunsur 5 faktor kedalam 4 bagian (kuadran) dengan tujuan untuk mengetahui sebaran prioritas 13 variabelterhadap persepsi pengguna layanan transportasi LRT diKota Palembang dan sebagai dasar prioritas dalam meningkatkan layanan sarana transportasi massal berupa LRT di Kota Palembang. Proses dalam menempatkan posisi 13 variabel tersebut berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata responden terhadap kepuasan dan kepentingan. Untuk lebih jelasnya datadata yang telah terbentuk kedalam kuadran tersebut tersaji pada tabel 4.11

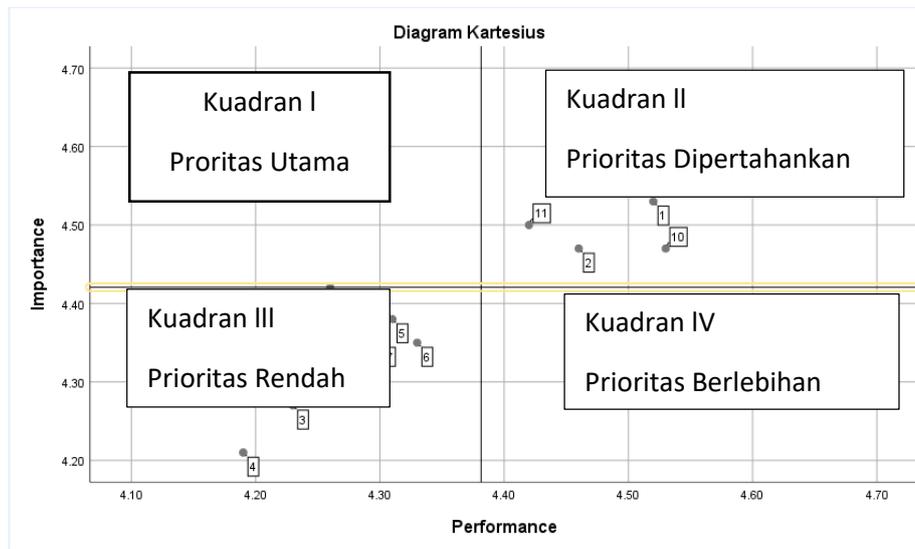
Tabel 4.11. Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Persepsi Pengguna Layanan Transportasi LRT di Kota Palembang Melalui Kepuasan dan Kepentingan

NO	Analisis Persepsi Pengguna layanan Trasnportasi LRT Kota Palembang	Nilai Rata-Rata kepuasan (sumbu X)	Nilai Rata-Rata Kepentingan (sumbu Y)
1	Bagaimana kebersihan dalam LRT	4,52	4,53
2	Bagaimana kenyamanan tempat duduk dalam LRT	4,46	4,47

3	Bagaimana kemudahan naik turun LRT bagi penyandang disabilitas	4,23	4,27
4	Bagaimana waktu tunggu LRT	4,19	4,21
5	Bagaimana kemudahan akses menuju stasiun LRT	4,31	4,38
6	Bagaimana ketepatan jadwal LRT	4,33	4,35
7	Bagaimana dengan tarif LRT yang dikenakan	4,30	4,35
8	Bagaimana ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal LRT	4,25	4,32
9	Bagaimana kecepatan karyawan merespon keluhan permasalahan pengguna LRT	4,26	4,42
10	Bagaimana keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan LRT	4,53	4,47
11	Bagaimana dengan keberadaan petugas keamanan LRT	4,42	4,50
12	Bagaimana pengguna LRT mendapat keselamatan dan rasa aman di dalam LRT	4,61	4,62
13	Tersedianya fasilitas untuk penyandang cacat dan fasilitas untuk ibu menyusui	4,55	4,58
RATA-RATA X DAN Y		4,38	4,42

Sumber : *hasil pengolahan, 2021*

Berdasarkan hasil dari table 4.11 diatas, pengukuran rata-rata penilaian pengguna layanan transportasi LRT di Kota Palembang, dimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan transportasi LRT rata-rata puas dengan nilai 4,38 Sedangkan nilai kepentingan untuk meningkatkan kepuasan pengguna transportasi LRT terhadap 13 variabel, rata-rata penilaiannya sangat penting dengan nilai sebesar 4,42. Untuk menghasilkan nilai rata-rata baik kepuasan maupun kepentingan, dihasilkan dari proses perhitungan yaitu jumlah nilai rata-rata dibagi 13 variabel.



Gambar 4.6 Diagram Kepuasan dan Kepentingan

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis karakteristik pengguna LRT di kota Palembang dari jenis kelamin didominasi Perempuan, berpendidikan SMA, dengan rentang umur 15-30 tahun, Pelajar/Mahasiswa berpenghasilan \leq Rp.1.000.000.
2. Dari hasil analisis rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang LRT kota Palembang sangat puas dan penting, dari faktor fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
3. Kelompok parameter kepuasan dan kepentingan dengan prioritas dipertahankan yaitu kebersihan, kenyamanan tempat duduk, keramahan dan kesopanan petugas dan keberadaan keamanan, pengguna mendapat keselamatan dan rasa aman, Dan tersediannya fasilitas untuk penyandang cacat dan ibu menyusui. Untuk prioritas rendah yaitu kemudahan naik turun LRT bagi penyandang disabilitas, waktu tunggu dan ketepatan jadwal LRT, tarif LRT, kemudahan akses menuju stasiun, kecepatan karyawan dalam merespon keluhan pengguna LRT.

5.2 Saran

1. Untuk pembayaran transaksi bisa menggunakan scanbarcode untuk mempermudah pembayaran pengguna LRT kota Palembang.
2. Untuk hasil yang lebih baik, penelitian ini selain menggunakan kuesioner juga menggunakan metode wawancara terbuka agar dapat diperoleh hasil yang lebih akurat yang dapat mendukung hasil penelitian tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2017. *Buklet Proyek LRT Provinsi Sumatera Selatan*. Kementerian Perhubungan.
- Brata, A. A. 2003. *Dasar - dasar Pelayanan Prima. Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.

- Djoko, S., Frazila, R. B. 2001, Pengantar Sistem Transportasi, Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- Husein, U. 2003. *Studi Kelayakan Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Husein, U. 2004. *Riset sumber daya manusia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Irawan, H. 2003. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintah dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacana Media. Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Khisty C. J. and Lall B. K. 2005. Dasar-dasar Rekayasa Transportasi. Jilid I Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kinnear, T. 1991. Marketing Research. An Applied Approach, 4 Ed. Mc Grow Hill, USA
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran (Jilid 1). Terj. Bob Sabran. Erlangga, Jakarta.
- Miro, F. 2005. *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*. Erlangga, Jakarta.
- Nasution, M. N. 2008. Manajemen Transportasi, Ghalia Indonesia, Jakarta.

