

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR RUMUS	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Rumusan Masalah	3
D. Maksud dan Tujuan	3
E. Batasan Masalah	4
BAB II GAMBARAN UMUM	5
A. Gambaran Umum Daerah	5
B. Gambaran Umum Regulator Lokasi PKL	10
BAB III KAJIAN PUSTAKA	32
A. Transportasi	32
B. Perkeretaapian	33
C. Kepuasan Pelanggan	34
D. Tarif	35
E. Pembayaran Non-tunai	37
F. Teknik Sampling	38
G. Analisis Permintaan (<i>demand</i>) Berdasarkan Survei Penumpang di Kereta	39
H. Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	39
I. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	40
BAB IV METODE PENELITIAN	44
A. Alur Pikir	44
B. Bagan Alir Penelitian	44

C. Teknik Pengumpulan Data.....	46
D. Teknik Analisis Data	47
E. Lokasi dan Jadwal Penelitian	48
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMECAHAN MASALAH	50
A. Analisis Permintaan (<i>demand</i>) Penumpang LRT Sumatera	50
Selatan	50
B. Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	56
C. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	58
D. Analisis Deskriptif tentang Minat Penumpang Terhadap Metode	66
Pembayaran	66
E. Usulan Pemecahan Masalah.....	69
BAB VI PENUTUP	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Jumlah Penduduk 2023 di Kota Palembang	8
Tabel II. 2 Nama Stasiun di LRT Sumatera Selatan	20
Tabel II. 3 Ketersediaan Sarana LRT Sumatera Selatan	24
Tabel II. 3 Lanjutan	25
Tabel II. 4 Stasiun LRT Sumatera Selatan	27
Tabel III. 1 Tarif Angkutan Orang dengan Kereta Api Perintis	36
Tabel III. 2 Kategori Nilai CSI	40
Tabel III. 3 Skala Penilaian	41
Tabel IV. 1 Jadwal Penelitian	48
Tabel V. 1 Hasil Survey Kepuasan Penumpang Berdasarkan Tingkat Kepentingan	57
Tabel V. 2 Kategori Nilai CSI	58
Tabel V. 3 Skala Penilaian	59
Tabel V. 4 Hasil Tingkat Kepuasan dan Kepentingan di Stasiun LRT Sumatera Selatan	60
Tabel V. 5 Perbedaan Pembayaran QRIS MPM Statis dan MPM Dinamis	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Peta Administrasi Kota Palembang	6
Gambar II. 2	Struktur Organisasi BPKARSS	11
Gambar II. 3	BRT (Bus Rapid Transit) Trans Musi.....	13
Gambar II. 4	Feeder LRT Musi Emas	13
Gambar II. 5	Perahu Getek di Sungai Musi.....	14
Gambar II. 6	LRT Sumatera Selatan	15
Gambar II. 7	Grafik Jumlah Penumpang LRT Sumsel	16
Gambar II. 8	Peta Lintas LRT Sumatera Selatan.....	17
Gambar II. 9	Jadwal Perjalanan LRT Sumatera Selatan	19
Gambar II. 10	Loket LRT Sumatera Selatan.....	21
Gambar II. 11	Tiket Karcis LRT Sumatera Selatan	22
Gambar II. 12	Grafik Perbandingan Metode Pembayaran Penumpang	23
Gambar II. 13	Trainset LRT Sumatera Selatan	25
Gambar II. 14	Jalan Rel LRT Sumsel.....	26
Gambar II. 15	Potongan Stasiun Typical	28
Gambar II. 16	Layout Stasiun Bandara.....	28
Gambar II. 17	Sistem Sinyal LRT Sumsel	30
Gambar II. 18	<i>Third Rail</i>	31
Gambar III. 1	Diagram Kartesius Metode IPA.....	42
Gambar IV. 1	Bagan Alir Penelitian	45
Gambar V. 1	Persentase Jenis Kelamin.....	52
Gambar V. 2	Persentase Usia	52
Gambar V. 3	Persentase Pekerjaan	53
Gambar V. 4	Persentase Pendapatan	54
Gambar V. 5	Persentase Maksud Perjalanan.....	55
Gambar V. 6	Persentase Frekuensi Menggunakan LRT	55
Gambar V. 7	Diagram Hasil Analisis	61
Gambar V. 8	Keluhan Penumpang Mengenai Metode Pembayaran <i>Cashless</i>	63
Gambar V. 9	Kartu berlangganan di LRT Sumatera Selatan	63
Gambar V. 10	Loket di Stasiun LRT Sumatera Selatan.....	65

Gambar V. 11 Tiket Karcis LRT Sumatera Selatan	65
Gambar V. 12 Persentase Minat Penumpang terhadap Metode	67
Gambar V. 13 Persentase Minat Penumpang terhadap	68
Gambar V. 14 Persentase tarif yang sesuai untuk pembelian.....	69
Gambar V. 15 MPM Statis	71
Gambar V. 16 MPM Dinamis.....	72
Gambar V. 17 Usulan Tampak Depan Desain Kartu LRTSS	75
Gambar V. 18 Usulan Tampak Belakang Desain Kartu LRTSS.....	75

DAFTAR RUMUS

Rumus III. 1 Perhitungan Sampel.....	38
Rumus III. 2 Nilai CSI.....	40
Rumus V. 1 Perhitungan Sampel dengan Rumus Slovin	50
Rumus V. 2 Nilai CSI.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuisisioner Survei Penumpang di Stasiun dan OnTrain.....	83
Lampiran B. Form Survei Stasiun Interview Kepentingan dan Kepuasan Penumpang.....	92
Lampiran C. Kuisisioner Survei Minat Penumpang Terhadap Metode Pembayaran	99
Lampiran D. Lembar Asistensi.....	106