

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG
DIMEDIASI KEPUASAN PENUMPANG
PADA *LIGHT RAIL TRANSIT* (LRT)
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

Disusun oleh ;
MIKE MERIANI
21612010003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG
DIMEDIASI KEPUASAN PENUMPANG
PADA *LIGHT RAIL TRANSIT* (LRT)
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan



UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN

Disusun oleh ;
MIKE MERIANI
21612010003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PENUMPANG DIMEDIASI KEPUASAN PENUMPANG PADA *LIGHT RAIL*
TRANSIT (LRT) KOTA PALEMBANG

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan.

NAMA : MIKE MERIANI

NIM : 21612010003

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 19 Juli 2025

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Sumatera Selatan



Rabin Haryo Zainal, S.E. M.Sc., Ph.D.

NUPTK. 4247755656130133

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji serta menganalisis kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang pada layanan Light Rail Transit (LRT) Kota Palembang dengan kepuasan penumpang sebagai variabel mediasi. LRT sebagai moda transportasi massal berbasis modern memainkan peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat urban atau perkotaan, sehingga pemahaman atas perilaku pengguna menjadi krusial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM), dan data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang disebarakan kepada pengguna LRT. Hasil temuan menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan penumpang, yang kemudian memengaruhi tingkat loyalitas. Dimensi kualitas pelayanan yang diteliti meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kepuasan penumpang berperan sebagai variabel mediasi parsial, memperkuat pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan dan loyalitas. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan tidak hanya berdampak langsung terhadap loyalitas pengguna, tetapi juga secara tidak langsung melalui kepuasan yang dirasakan. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pengelola layanan transportasi publik dalam menyusun strategi pelayanan yang berorientasi pada pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran jasa, khususnya dalam konteks transportasi perkotaan. Implikasi kebijakan dari studi ini merekomendasikan adanya evaluasi berkelanjutan terhadap standar pelayanan guna menjaga keberlanjutan penggunaan layanan LRT sebagai pilihan transportasi masyarakat.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan penumpang, loyalitas penumpang

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the quality of service on passenger loyalty in the Light Rail Transit (LRT) service of Palembang City with passenger satisfaction as a mediating variable. LRT as a modern-based mode of mass transportation plays an important role in supporting the mobility of urban or urban communities, so understanding user behavior is crucial. This study uses a quantitative approach using the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method, and data is collected through a closed questionnaire distributed to LRT users. The findings show that the perception of service quality is closely related to the level of passenger satisfaction, which in turn affects the level of loyalty. The dimensions of service quality studied include reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. Passenger satisfaction acts as a partial mediating variable, reinforcing the indirect influence between service quality and loyalty. Thus, improving the quality of service not only has a direct impact on user loyalty, but also indirectly through perceived satisfaction. This research provides practical contributions for public transportation service managers in developing customer-oriented service strategies. In addition, the results of this research can be used as a reference for the development of service marketing management science, especially in the context of urban transportation. The policy implications of this study recommend a continuous evaluation of service standards to maintain the sustainability of the use of LRT services as a public transportation option.

Keywords: *service quality, passenger satisfaction, passenger loyalty*