

Analisis Faktor Kepuasan Pelanggan pada Kualitas Layanan: Studi Kereta Cepat Indonesia Cina (KCIC)

Meindeta Muhammad Rafii¹, Sri Widiyanesti²

¹ Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, meindetarafi@student.telkomuniversity.ac.id

² Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, widiyanesti@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan Kereta Cepat Indonesia China (KCIC), dengan fokus pada kenyamanan, sistem informasi, fasilitas dasar, keamanan, dan perilaku staf. Menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier. Hasil menunjukkan bahwa kenyamanan, sistem informasi, perilaku staf, dan fasilitas dasar secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan, dengan kenyamanan memiliki pengaruh terbesar. Penelitian ini menyoroti pentingnya peningkatan kualitas layanan untuk memperkuat daya saing dan menarik lebih banyak pengguna. KCIC disarankan untuk meningkatkan integrasi sistem informasi dan memperbaiki fasilitas guna mencapai kepuasan pelanggan yang optimal.

Kata Kunci-kualitas layanan, kepuasan pelanggan, Kereta Cepat Indonesia China (KCIC).

Abstract

This study analyzes the factors that influence customer satisfaction with the service quality of China Indonesia High Speed Railway (KCIC), focusing on comfort, information systems, basic facilities, security, and staff behavior. Using a descriptive quantitative approach, data were collected through questionnaires and analyzed using linear regression. The results show that comfort, information systems, staff behavior, and basic facilities significantly influence customer satisfaction, with comfort having the greatest influence. This study highlights the importance of improving service quality to strengthen competitiveness and attract more users. KCIC is advised to improve information system integration and improve facilities to achieve optimal customer satisfaction..

Keywords-service quality, customer satisfaction, China Indonesia Fast Train (KCIC).

I. PENDAHULUAN

Indonesia, sebagai negara dengan jumlah penduduk yang besar dan wilayah yang luas, menghadapi tantangan besar dalam mengembangkan infrastruktur transportasi yang memadai. Mobilitas masyarakat yang tinggi membutuhkan sistem transportasi yang efisien, aman, dan nyaman. Saat ini, tingkat penggunaan transportasi umum di Indonesia masih rendah, dengan berbagai masalah seperti aksesibilitas yang terbatas, kenyamanan yang kurang, serta infrastruktur yang belum optimal. Hal ini menimbulkan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi umum, salah satunya adalah melalui pengembangan proyek Kereta Cepat Indonesia China (KCIC).

KCIC, yang dikenal juga sebagai Kereta Cepat Whoosh, diharapkan menjadi solusi untuk meningkatkan konektivitas dan mobilitas antara Jakarta dan Bandung. Proyek ini merupakan hasil kerjasama antara konsorsium BUMN Indonesia dan perusahaan perkeretaapian China, yang bertujuan untuk menyediakan alternatif transportasi yang lebih cepat dan modern. Namun, keberhasilan proyek ini sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan dan tingkat kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan transportasi. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan, dan kualitas fasilitas yang disediakan. Untuk memastikan bahwa KCIC dapat memenuhi harapan pengguna dan mendorong lebih banyak orang untuk beralih ke transportasi umum, penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

menjadi sangat penting. Hasil dari penelitian ini akan memberikan wawasan yang berguna bagi peningkatan kualitas layanan dan kebijakan yang lebih tepat sasaran.

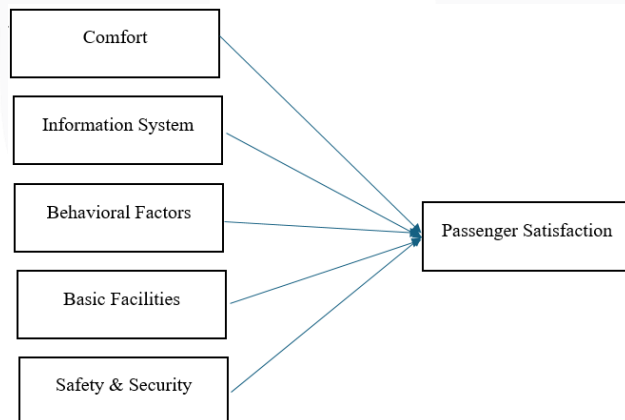
Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap performa layanan Kereta Cepat Indonesia China, mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi faktor kepuasan pelanggan, serta menyediakan informasi yang dapat digunakan oleh pemerintah, perusahaan, dan pengguna untuk meningkatkan kualitas layanan KCIC. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang diisi oleh responden. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis deskriptif dan regresi berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

II. TINJAUAN LITERATUR

Manajemen operasi dalam layanan transportasi seperti KCIC sangat penting untuk memastikan efisiensi dan efektivitas operasional. Teori manajemen operasi membantu memahami bagaimana KCIC mengelola sumber daya untuk meningkatkan kualitas layanan. Keputusan operasional harian, seperti jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta, pengelolaan stasiun, dan penggunaan teknologi, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan, yang mencakup aspek kenyamanan, keamanan, dan kecepatan, merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan. Teori kualitas pelayanan menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan tergantung pada perbandingan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima. Selain itu, sistem informasi yang baik, faktor perilaku staf, fasilitas dasar, serta keamanan dan keselamatan merupakan aspek penting yang telah terbukti secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam penelitian sebelumnya.

Kerangka pemikiran penelitian ini didasarkan pada teori kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, melibatkan aspek-aspek seperti kenyamanan, sistem informasi, faktor perilaku, fasilitas dasar, dan keamanan. Hipotesis penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan, yang didukung oleh penelitian sebelumnya. H₀ menyatakan tidak ada pengaruh signifikan, sedangkan H₁ hingga H₅ masing-masing menyatakan adanya pengaruh signifikan dari setiap variabel independen terhadap kepuasan pelanggan. Karena penelitian ini dapat mengidentifikasi bagaimana kenyamanan, sistem informasi, faktor perilaku, dan keamanan yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Adapun kerangka pemikiran yang akan menjadi pedoman pada penelitian ini, sehingga kerangka pada studi ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
Sumber : (Geetika & Nandan, 2010)

III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan penelitian yang sistematis. Objek penelitian adalah Kereta Cepat Indonesia China (KCIC), yang merupakan perusahaan yang mengoperasikan Kereta Cepat Whoosh. Ruang lingkup penelitian meliputi analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk kenyamanan, sistem informasi, faktor kebiasaan, fasilitas dasar, dan keamanan. Bahan dan alat utama penelitian ini adalah kuesioner yang diisi oleh responden. Pengumpulan data dilakukan melalui survei online dengan

menggunakan Google Forms. Definisi operasional variabel penelitian meliputi kenyamanan, sistem informasi, faktor kebiasaan, fasilitas dasar, dan keamanan. Teknik analisis data melibatkan analisis deskriptif dan regresi berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini dilakukan di stasiun-stasiun KCIC dan menggunakan data primer dari kuesioner yang diisi oleh pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan memberikan saran praktis untuk meningkatkan kualitas layanan KCIC.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian yang menyajikan hasil penelitian ini didukung oleh tabel, grafik, atau diagram untuk memperkaya penyajian data. Pada bagian pembahasan, proses analisis data akan diuraikan secara detail, diikuti oleh interpretasi yang logis terhadap temuan, serta dikaitkan dengan literatur yang relevan.

A. Hasil

Data penelitian ini diperoleh dari jawaban responden yang mengisi kuesioner melalui Google Form yang telah disebarkan sebelumnya. Kuesioner tersebut mencakup 5 opsi jawaban, yaitu: sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Semua data yang terkumpul kemudian disajikan melalui proses pelampiran, pengelompokan, klasifikasi, dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dengan bantuan Microsoft Excel.

1. Uji Validitas

Validitas kuesioner diuji diuji melalui analisis faktor loading dari setiap item pada konstruk laten yang bersangkutan.

Table 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
Kenyamanan	X1	0.279	VALID
	X2	0.266	
	X3	0.81	
	X4	0.618	
Sistem Informasi	X5	0.465	
	X6	0.525	
	X7	0.26	
Faktor Perilaku	X8	0.635	
	X9	0.509	
	X10	0.301	
	X11	0.394	
Fasilitas Dasar	X12	0.76	VALID
	X13	0.085	VALID
	X14	0.996	
Keamanan	X15	0.335	VALID
	Y1	0.863	
	Y2	0.074	
Kepuasan Pelanggan	Y3	0.291	

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2024)

Hasil pengujian validitas konstruk menunjukkan bahwa beberapa konstruk dalam penelitian ini, seperti kenyamanan, sistem informasi, fasilitas dasar, dan kepuasan pelanggan, memiliki masalah. Hal ini disebabkan oleh adanya indikator yang memiliki loading faktor rendah, yang berarti indikator tersebut tidak cukup mewakili konstruk yang diwakilinya. Konstruk-konstruk ini perlu dievaluasi ulang..

2. Uji Reliabilitas
- Uji reliabilitas mengukur sejauh mana indikator-indikator suatu konstruk saling konsisten dan mengukur dimensi yang sama.

Table 2. Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Faktor Perilaku	-0.547	-0.639	0.465	0.243
Fasilitas Dasar	-0.245	-0.471	0.493	0.274
Keamanan	-0.442	1.581	0.149	0.371
Kenyamanan	-0.547	-0.571	0.456	0.268
Kepuasan Pelanggan	-0.779	-0.724	0.411	0.279
Sistem Informasi	-0.24	-0.244	0.549	0.291

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2024)

Hasil analisis reliabilitas menunjukkan bahwa indikator-indikator pada beberapa faktor (Perilaku, Fasilitas Dasar, Kenyamanan, Kepuasan Pelanggan, dan Sistem Informasi) belum cukup konsisten. Ini berarti pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur faktor-faktor tersebut mungkin tidak mengukur hal yang sama secara keseluruhan..

3. Uji Diskriminan
- Uji dilakukan untuk mengevaluasi ketepatan model pengukuran yang telah diusulkan.

	Faktor Perilaku	Fasilitas Dasar	Keamanan	Kenyamanan	Kepuasan Pelanggan	Sistem Informasi
Faktor Perilaku						
Fasilitas Dasar	0.449					
Keamanan	0.429	0.495				
Kenyamanan	0.465	0.564	0.241			
Kepuasan Pelanggan	0.297	0.345	0.188	0.311		
Sistem Informasi	0.397	0.653	0.506	0.474	0.42	

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas
Sumber : Hasil Pengolahan Data (2024)

Hasil analisis validitas diskriminan menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi yang sangat tinggi antar-konstruk laten dalam model penelitian.

4. Uji Collinearity Statistics (VIF)
- Uji yang menekankan alat statistik yang digunakan untuk mendeteksi keberadaan multikolinearitas dalam model regresi.

	VIF
X1	1.034

X10	1.000
X11	1.054
X12	1.053
X13	1.019
X14	1.093
X15	1.078
X2	1.067
X3	1.044
X4	1.013
X5	1.045
X6	1.042
X7	1.042
X8	1.084
X9	1.042
Y1	1.074
Y2	1.132
Y3	1.067

Gambar 3. Hasil Uji Normalitas
Sumber : Hasil Pengolahan Data (2024)

Hasil uji menunjukkan bahwa idak ada masalah multikolinearitas yang serius, sebagian besar variabel memiliki nilai VIF yang berada di bawah ambang batas 5, menunjukkan bahwa tidak ada korelasi yang sangat tinggi antar variabel independen yang dapat menyebabkan masalah dalam estimasi koefisien regresi.

5. Uji R-Square

Uji R-Square dilakukan untuk mengukur seberapa baik model struktural kita dalam menjelaskan hubungan antara konstruk laten.

Table 4. Hasil Uji R-Square		
	R-square	R-square adjusted
kepuasan pelanggan	0.463	0.456

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2024)

Hasil uji Nilai R-square sebesar 46,3% menunjukkan bahwa model ini dapat dikatakan lemah dikarenakan nilai r-square lebih rendah dari 0.5. Masih terdapat faktor-faktor lain di luar model yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

6. Uji F-Square

Uji F-Square digunakan untuk Uji statistik yang digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh (*effect size*) suatu variabel independen terhadap variabel dependen

Table 5. Hasil Uji Regresi						
	faktor perilaku	fasilitas dasar	keamanan	kenyamanan	kepuasan pelanggan	sistem informasi
faktor perilaku					0.071	

fasilitas dasar	0.021
keamanan	0.002
kenyamanan	0.074
kepuasan pelanggan	
sistem informasi	0.045

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2024)

Hasil uji menunjukkan pengaruh langsung setiap variabel yang diteliti relatif lemah, penelitian ini telah berhasil mengidentifikasi beberapa faktor kunci yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

7. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai t-statistik yang diperoleh dari hasil estimasi model dengan nilai kritis t-distribusi.

Table 6. Hasil Uji F

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
faktor perilaku -> kepuasan pelanggan	0.240	0.228	0.063	3.840	0.000
fasilitas dasar -> kepuasan pelanggan	0.136	0.136	0.053	2.567	0.010
keamanan -> kepuasan pelanggan	0.045	0.048	0.054	0.825	0.409
kenyamanan -> kepuasan pelanggan	0.266	0.255	0.061	4.351	0.000
sistem informasi -> kepuasan pelanggan	0.195	0.190	0.059	3.293	0.001

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2024)

Analisis menunjukkan bahwa faktor perilaku, fasilitas dasar, kenyamanan, dan sistem informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai t-statistik melebihi nilai kritis dan p-value < 0,05. Ini menandakan bahwa peningkatan kualitas pada faktor-faktor tersebut akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, faktor keamanan tidak memiliki pengaruh signifikan, ditunjukkan oleh nilai t-statistik dan p-value yang tidak mendukung hubungan tersebut, sehingga keamanan bukanlah penentu utama kepuasan dalam penelitian ini..

B. Pembahasan

1. Analisa pembahasan Kualitas Layanan (X).

Penelitian ini mengevaluasi lima variabel independen, yaitu kenyamanan, sistem informasi, faktor perilaku, fasilitas dasar, dan keamanan, untuk mengetahui seberapa baik layanan KCIC memenuhi harapan penggunaanya.

Secara keseluruhan, layanan KCIC dinilai sangat baik oleh para responden, dengan tingkat kepuasan yang tinggi di berbagai kategori. Kenyamanan, misalnya, mendapat skor 87,8%, di mana responden merasa sangat puas dengan kenyamanan kursi, kebersihan, dan suhu di dalam kereta. Hasil ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kenyamanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan penumpang.

Sistem informasi KCIC juga dinilai sangat baik dengan skor 86,89%. Responden mengapresiasi kejelasan informasi jadwal, kemudahan akses informasi, dan petunjuk arah yang jelas di stasiun, yang terbukti signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, faktor perilaku staf menunjukkan kontribusi penting dengan skor 87,67%. Responden merasa puas dengan keramahan, kecepatan respon, dan profesionalisme staf, menunjukkan bahwa perilaku baik dari staf merupakan faktor kunci dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif.

Fasilitas dasar di KCIC, seperti toilet, Wi-Fi, dan tempat duduk, juga mendapatkan penilaian sangat baik dengan skor 86,91%. Responden merasa fasilitas ini memadai dan berkontribusi positif terhadap kepuasan mereka. Meskipun variabel keamanan, yang mencatat skor 87,71%, tidak menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan pelanggan dalam uji hipotesis, hasil deskriptif mengindikasikan bahwa pengguna merasa puas dengan keamanan di dalam kereta, sistem keamanan di stasiun, dan keselamatan perjalanan..

2. Analisa pembahasan Kepuasan Pelanggan (Y).

Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan umum pelanggan terhadap layanan KCIC. Kepuasan ini dinilai berdasarkan seberapa puas responden dengan layanan yang diberikan, apakah mereka merasa harga tiket sepadan dengan kualitas layanan, dan apakah mereka akan merekomendasikan KCIC kepada orang lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan umum terhadap KCIC sangat tinggi, dengan skor mencapai 88,83%. Para responden merasa puas dengan layanan secara keseluruhan, merasa harga tiket sesuai dengan apa yang mereka dapatkan, dan mereka tidak ragu untuk merekomendasikan KCIC kepada orang lain. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa uji hipotesis pada faktor perilaku, fasilitas dasar, kenyamanan, dan sistem informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pada faktor-faktor tersebut dapat semakin meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa KCIC berhasil memenuhi harapan pengguna dalam hal kepuasan umum. Ini menunjukkan bahwa KCIC berhasil memenuhi harapan pengguna dalam hal kepuasan umum.

3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Evaluasi komprehensif terhadap kualitas layanan Kereta Cepat Indonesia-China (KCIC) menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, terutama dalam dimensi kenyamanan fisik, efektivitas sistem informasi, profesionalisme staf, dan ketersediaan fasilitas pendukung, yang semuanya berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun faktor keamanan dianggap penting dalam layanan transportasi, analisis menunjukkan bahwa dalam konteks penelitian ini, keamanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hasil ini menekankan pentingnya layanan yang multidimensional, di mana kenyamanan, efisiensi, dan interaksi positif dengan staf memainkan peran dominan. Untuk mempertahankan kepuasan pelanggan, KCIC perlu terus meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi yang terus berkembang.. Hasil ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Geetika & Nandan, 2010).

V. CONCLUSIONS AND SUGGESTIONS

Penelitian ini berhasil menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan Kereta Cepat Indonesia-China (KCIC), dengan fokus pada kenyamanan, sistem informasi, perilaku petugas, fasilitas dasar, dan keamanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor perilaku, fasilitas dasar, kenyamanan, dan sistem informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan kenyamanan sebagai faktor yang paling dominan. Meskipun keamanan penting, penelitian ini menemukan bahwa dalam konteks layanan KCIC, faktor ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini mengonfirmasi hipotesis awal, di mana kenyamanan layanan dan interaksi yang baik dengan staf merupakan kunci utama dalam membentuk kepuasan pelanggan. Berdasarkan temuan ini, KCIC dapat meningkatkan kualitas layanannya melalui optimalisasi fasilitas, peningkatan sistem informasi, dan responsivitas terhadap keluhan pelanggan.

Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi KCIC untuk terus meningkatkan layanan secara menyeluruh guna memperkuat loyalitas pelanggan dan daya saing perusahaan. Di antaranya adalah peningkatan sistem

informasi, penguatan sistem keamanan, serta optimalisasi fasilitas fisik. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan seperti desain cross-sectional dan penggunaan kuesioner yang belum teruji sepenuhnya, yang dapat memengaruhi akurasi data dan generalisasi hasil. Dengan memperhatikan keterbatasan ini, perusahaan dapat menggunakan temuan penelitian sebagai dasar untuk strategi peningkatan layanan yang berkelanjutan dan efektif guna mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi..

REFERENSI

- Geetika, & Nandan, S. (2010). Determinants of Customer Satisfaction on Service Quality: A Study of Railway Platforms in India. *Journal of Public Transportation*, 13(1), 97–113.
- N., & Utami, E. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*.
- Kasmir, S. E., M. M. (2022). *Pengantar metodologi penelitian*. Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- Sekaran, & Bougie. (2023). *Research Methods for Business A Skill Building (7th ed.)*.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.