Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi terhadap Kinerja Kondektur di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung

Fauzul Azmy[1], Mochammad Arief Rahman Ramadhian[2]
[1] Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, bejuuul@student.telkomuniversity.ac.id
[2] Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, ariefrahmanramadhian@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan dan pengembangan kompetensi terhadap kinerja kondektur di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung. Latar belakang penelitian didasarkan pada keluhan pelanggan terkait pelayanan, hasil audit kinerja, serta laporan pelatihan yang menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) di sektor transportasi kereta api.

Pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif digunakan. Sampel sebanyak 30 responden dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpul melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, serta uji hipotesis dengan SPSS.

Hasil menunjukkan bahwa pelatihan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja (Sig. 0,277 > 0,05), sementara pengembangan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan (Sig. 0,000 < 0,05). Secara simultan, keduanya berpengaruh signifikan dengan kontribusi 70,3% terhadap variasi kinerja. Temuan ini menekankan pentingnya pengembangan kompetensi jangka panjang untuk meningkatkan kinerja di lingkungan operasional yang menantang.

Kata kunci: pelatihan, pengembangan kompetensi, kinerja kondektur, PT Kereta Api Indonesia..

Abstract

This study aims to analyze the influence of training and competency development on the performance of conductors at PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung. The research background is based on customer complaints regarding service, performance audit results, and training reports indicating the need for HR competency improvement in the railway transportation sector.

A quantitative approach with a descriptive method was employed. A sample of 30 respondents was selected using purposive sampling. Data was collected via questionnaires and analyzed using descriptive analysis, classical assumption tests, multiple linear regression, and hypothesis testing with SPSS.

The results indicate that training does not have a significant partial effect on performance (Sig. 0.277 > 0.05), while competency development has a positive and significant effect (Sig. 0.000 < 0.05). Simultaneously, both have a significant effect, contributing 70.3% to performance variation. These findings emphasize the importance of long-term competency development to enhance performance in challenging operational environments.

Keywords: training, competency development, conductor performance, PT Kereta Api Indonesia.

I. PENDAHULUAN

PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung (Daop 2 Bandung) berperan sebagai unit operasional kunci dalam mengelola layanan transportasi kereta api di wilayah Jawa Barat, termasuk rute pegunungan yang penuh tantangan. Dengan visi untuk menjadi penyedia solusi transportasi terbaik di Indonesia, perusahaan ini dihadapkan pada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kinerja karyawan, terutama kondektur yang berinteraksi langsung dengan penumpang dalam memastikan keselamatan dan kenyamanan perjalanan.

Latar belakang masalah didasarkan pada data keluhan pelanggan terkait pelayanan dan keselamatan, hasil audit kinerja yang menunjukkan penurunan, serta laporan pelatihan yang belum optimal. Berdasarkan data internal perusahaan tahun 2024, terdapat sekitar 1.200 kasus keluhan pelanggan, sementara audit kinerja kondektur hanya mencapai skor rata-rata 75%, di bawah target 85%. Program pelatihan yang ada belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kompetensi, sehingga berdampak pada kinerja secara keseluruhan dan potensi risiko operasional di lintasan yang rawan.

Rumusan masalah penelitian mencakup: (1) Apakah pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja kondektur? (2) Apakah pengembangan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja kondektur? (3) Apakah pelatihan dan

pengembangan kompetensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja kondektur?

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh parsial dan simultan dari pelatihan serta pengembangan kompetensi terhadap kinerja kondektur. Manfaat praktis dari studi ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengoptimalkan manajemen sumber daya manusia (SDM), sementara manfaat teoritis berkontribusi pada pengembangan pengetahuan di bidang manajemen SDM khususnya dalam sektor transportasi kereta api. Batasan penelitian difokuskan pada kondektur di Daop 2 Bandung untuk menjaga kedalaman analisis.

II. TINJAUAN LITERATUR

Pelatihan

Pelatihan adalah proses sistematis untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan agar sesuai dengan tuntutan pekerjaan (Dessler, 2015). Faktor yang memengaruhi pelatihan meliputi kebutuhan organisasi, kemampuan peserta, dan metode pelaksanaan. Jenis pelatihan mencakup on-the-job training, off-the-job training, dan simulasi. Dimensi pelatihan meliputi instruktur, peserta, metode, materi, dan tujuan (Silaen, 2022).

Pengembangan Kompetensi

Pengembangan kompetensi adalah upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan karyawan melalui pendidikan, pengalaman, dan pelatihan (De Vos et al., 2020). Faktor yang memengaruhi termasuk dukungan organisasi, motivasi individu, dan lingkungan kerja. Dimensi pengembangan kompetensi meliputi knowledge, skill, attitude, dan behavior (Holmes et al., 2021).

Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai individu atau kelompok sesuai standar organisasi (Sutrisno, 2018). Faktor yang memengaruhi kinerja mencakup kemampuan, motivasi, dan lingkungan. Dimensi kinerja meliputi quantity, quality, teamwork, awareness, dan initiative (Sutrisno, 2018)..

Hubungan Antar Variabel

Hubungan Pelatihan dengan Kinerja

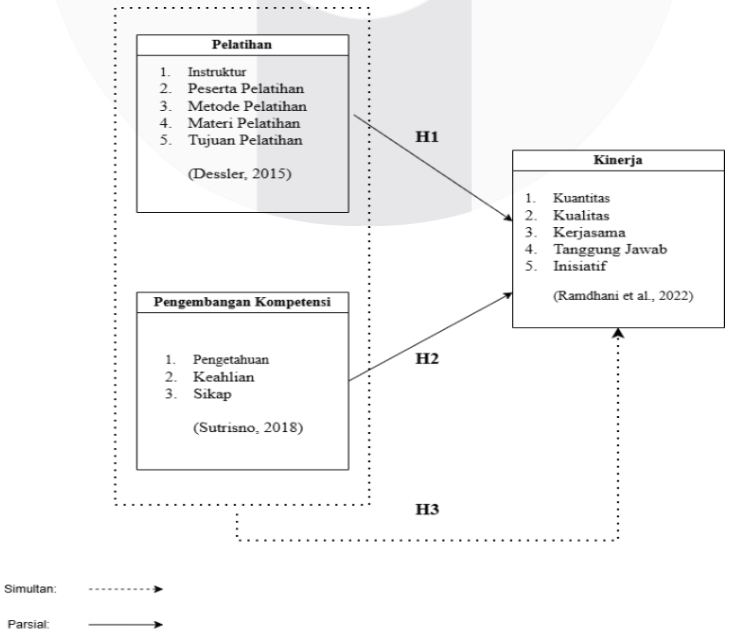
Penelitian terdahulu oleh Niati et al. (2021) menunjukkan pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun, dalam konteks ini, pelatihan episodic mungkin kurang efektif jika tidak diikuti transfer ke praktik kerja.

Hubungan Pengembangan Kompetensi dengan Kinerja

Menurut Hosen et al. (2023), pengembangan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja, karena mencakup aspek jangka panjang seperti kemampuan adaptasi dan etika kerja.

Hubungan Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi dengan Kinerja

Secara simultan, keduanya saling melengkapi untuk meningkatkan kinerja, sebagaimana ditemukan dalam penelitian Kafiar et al. (2022).



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran
Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Penelitian terdahulu dari jurnal nasional dan internasional mendukung kerangka pemikiran bahwa pelatihan (X1) dan pengembangan kompetensi (X2) memengaruhi kinerja (Y).

Hipotesis:
H1: Pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja;
H2: Pengembangan kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja;
H3: Pelatihan dan pengembangan kompetensi secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Variabel independen adalah pelatihan (X1) dengan dimensi instruktur, peserta, metode, materi, dan tujuan; serta pengembangan kompetensi (X2) dengan dimensi knowledge, skill, attitude, dan behavior. Variabel dependen adalah kinerja (Y) dengan dimensi quantity, quality, teamwork, awareness, dan initiative. Pengukuran variabel dilakukan menggunakan skala Likert dengan 5 tingkat respons.

Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan menggunakan SPSS. Analisis data meliputi analisis deskriptif dengan Method of Successive Interval (MSI) untuk mengonversi data ordinal ke interval, uji asumsi klasik (normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov, heteroskedastisitas dengan scatterplot, multikolinearitas dengan VIF dan Tolerance), analisis regresi linear berganda, uji hipotesis parsial (uji t), simultan (uji F), dan koefisien determinasi (Adjusted R Square).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Variabel pelatihan memiliki rata-rata persentase 79,0% (kategori baik), pengembangan kompetensi 77,1% (kategori baik), dan kinerja 76,5% (kategori baik). Ini menunjukkan bahwa responden secara umum menilai ketiga variabel positif, dengan pelatihan dinilai paling tinggi.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan data berdistribusi normal (Asymp. Sig. 0,200 > 0,05).

Tabel 4. 1 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

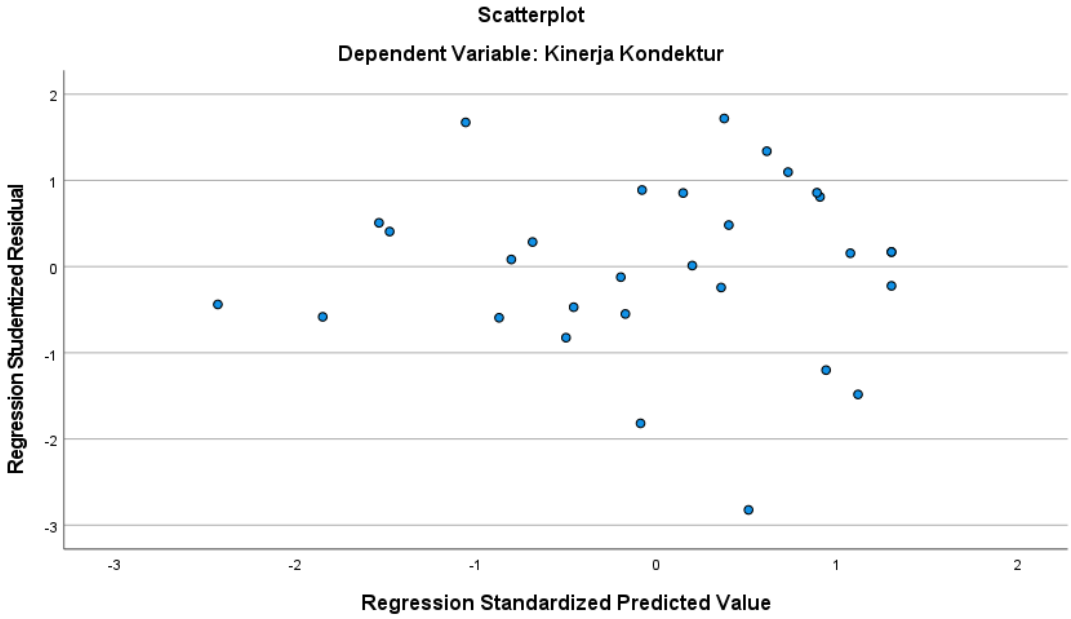
			Unstandardized Residual
N			30
Normal Parameters[a,b]	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.57828422
Most Extreme Differences	Absolute		.113
	Positive		.059
	Negative		-.113
Test Statistic			.113
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]			.200[d]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)[e]	Sig.		.414
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.401
		Upper Bound	.427

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber : Olahan Peneliti (2025)

Uji Heteroskedastisitas

Tidak terjadi heteroskedastisitas, karena pola titik pada scatterplot tersebar secara acak tanpa pola tertentu.



Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber : Olahan Peneliti (2025)

Uji Multikolinearitas

Tidak ada multikolinearitas, dengan nilai Tolerance > 0,1 dan VIF < 10

.

Tabel 4. 2 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pelatihan	.412	2.428
	Pengembangan Kompetensi	.412	2.428

a. Dependent Variable: Kinerja Kondektur

Sumber : Olahan Peneliti (2025)

Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi: $Y = -0.332 + 0.105\ X_1 + 0.772\ X_2$

Tabel 4. 3 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.332	2.700		-.123	.903
	Pelatihan	.105	.095	.175	1.109	.277

	Pengembangan Kompetensi	.772	.172	.709	4.498	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Kondektur

Sumber : Olahan Peneliti (2025)

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

Pelatihan tidak signifikan (Sig. 0,277 > 0,05), pengembangan kompetensi signifikan (Sig. 0,000 < 0,05).

Tabel 4. 4 Hasil Uji Uji t (Parsial)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.332	2.700		-.123	.903
	Pelatihan	.105	.095	.175	1.109	.277
	Pengembangan Kompetensi	.772	.172	.709	4.498	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Kondektur

Sumber : Olahan Peneliti (2025)

Uji F (Simultan)

Pelatihan dan pengembangan kompetensi secara simultan berpengaruh signifikan (F = 35.342, Sig. 0,000 < 0,05).

Tabel 4. 5 Hasil Uji Uji F (Simultan)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	504.688	2	252.344	35.342	.000[b]
	Residual	192.779	27	7.140		
	Total	697.467	29			

a. Dependent Variable: Kinerja Kondektur

b. Predictors: (Constant), Pengembangan Kompetensi, Pelatihan

Sumber : Olahan Peneliti (2025)

Koefisien Determinasi

Adjusted R Square = 0.703, artinya 70,3% variasi kinerja dijelaskan oleh variabel independen.

Tabel 4. 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.851[a]	.724	.703	2.67207	2.521

a. Predictors: (Constant), Pengembangan Kompetensi, Pelatihan

b. Dependent Variable: Kinerja Kondektur

Sumber : Olahan Peneliti (2025)

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelatihan tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja kondektur di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung yang lebih kecil dari t-tabel serta nilai signifikansi lebih dari 0,05.
2. Pengembangan kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kondektur, dengan bukti serupa dari hasil uji hipotesis.
3. Secara simultan, pelatihan dan pengembangan kompetensi bersama-sama memengaruhi kinerja kondektur secara positif dan signifikan, dengan nilai F-hitung yang melebihi F-tabel dan signifikansi di bawah 0,05. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa kedua variabel independen ini mampu menjelaskan 70,3% variasi pada variabel dependen, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut: PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung disarankan untuk mengoptimalkan program pelatihan dengan fokus pada transfer pengetahuan ke praktik kerja, serta memperkuat pengembangan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan dan dukungan organisasi. Selain itu, integrasikan kedua strategi untuk meningkatkan kinerja kondektur secara keseluruhan. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel seperti motivasi karyawan atau gaya kepemimpinan untuk memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja di sektor transportasi kereta api.

REFERENSI

Aditiya, R., Santoso, A., & Wijaya, R. (2023). *Analisis Regresi Linier Berganda Menggunakan SPSS*. Deepublish.

Akbar, M., Hadjri, M. I., & Zunaidah, Z. (2024). The Influence of Training and Competency Development on Employee Performance at the Manpower and Transmigration Service of Musi Banyuasin Regency. *Turk Turizm Arastirmalari Dergisi*. https://doi.org/10.26677/tr1010.2024.1382

Cameron, E. A. (2022). *Human Resources for Operations Managers*. eCampusOntario. https://ecampusontario.pressbooks.pub/hrforoperationsmanagers/

De Vos, A., Van der Heijden, B. I. J. M., & Akkermans, J. (2020). Sustainable careers: Towards a conceptual model. *Journal of Vocational Behavior*, *117*, 103196. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2019.103196

Dessler, G. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Human Resource Management* (Edisi 14). Salemba Empat.

Dewi, N. M. W. C., & Arwiyah, M. Y. (2020). Pengaruh Jam Kerja Yang Panjang Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Telkom Witel Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, *4*(3), 508.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (E. 9th Edition, Ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hartomo, N. K., & Luturlean, B. S. (2020). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, *4*(1), 200.

Holmes, A. G. D., Polman Tuin, M., & Turner, S. L. (2021). Competence and competency in higher education, simple terms yet with complex meanings: Theoretical and practical issues for university teachers and assessors implementing Competency-Based Education (CBE). *Educational Process: International Journal*, *10*(3), 39–52. https://doi.org/10.22521/edupij.2021.103.3

Hosen, S., Man, M., Gazi, Md. A. I., Razak, S. F. A., & Adnan, A. A. (2023). Training & development, career development, and organizational commitment as the predictor of work performance. *PLoS ONE*, *18*(12), e0296136. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0296136

Hosen, S., Noormi, R. M., Alias, M., & Aziz, F. S. A. (2023). Training & development, career development, and organizational commitment as the predictor of work performance. *Heliyon*, *9*(12), e23103. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e23103

Husaini, R. N., & Sutama, S. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Instansi Pendidikan. *Didaktis: Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Pengetahuan*, *21*(1), 60–75. https://doi.org/10.30736/didaktis.v21i1.7201

Indiyati, D. (2018). The role of organisational culture, intellectual capital and competitive advantage in supporting the government policies in education. *International Journal of Economic Policy in Emerging Economies*, *11*(1/2), 68–82. https://doi.org/10.1504/IJEPEE.2018.091028

Kafiar, T., Sundah, N., Lumintang, G., Rumokoy, J., & Maramis, J. B. (2022). Pengaruh Pelatihan Karyawan Dan Pengembangan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor Samsat Manado. *Jurnal EMBA*, *10*(4). https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/44397

Kalli, K. A., Abba, Y. B., & Bukar, A. G. (2023). An assessment of the effect of training and development on employee performance: A review perspective. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, *18*(3), 748–754. https://doi.org/10.30574/wjarr.2023.18.3.0748

Levyda. (2022). Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*. https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/download/2097/1749

Mehner, L., Pitha, D., & Anders, S. (2024). How to maximize the impact of workplace training: a mixed-method analysis of social support, training transfer and knowledge sharing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *33*(2), 201–217. https://doi.org/10.1080/1359432X.2024.2319082

Mehner, L., Rothenbusch, S., & Kauffeld, S. (2024). How to maximize the impact of workplace training: a mixed-method analysis of social support, training transfer, and knowledge sharing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. https://doi.org/10.1080/1359432X.2024.2319082

Niati, D. R., Siregar, Z. M. E., & Prayoga, Y. (2021). The Effect of Training on Work Performance and Career Development: The Role of Motivation as Intervening Variable. *Budapest International Research and Critics Institute (Birci-Journal) Humanities and Social Sciences*, *4*(2), 2385–2393. https://doi.org/10.33258/birci.v4i2.1940

Ningsih, S., & Dukalang, H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Jurnal Pendidikan Matematika Dan Aplikasinya (JPMA)*, *8*(2), 87–96.

Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, *3*(3), 882–893. https://doi.org/10.59141/comserva.v3i3.882

Patria, B. G., & Handoyo, S. E. (2024). Pengaruh Komitmen Organisasi, Teknologi Informasi, Dan Pengembangan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dimoderasi Predikat Zona Integritas Wilayah Bebas Dari Korupsi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, *8*(1), 41–53. https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i1.28398

Pradana, Andayani, T. B. N., & Hirawati, H. (2025). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*. https://jurnal.minartis.com/index.php/jemb/article/view/3006

Rahman. (2025). *Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Pengembangan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pusdiklat Ir. H. Djuanda PT Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung*. https://repository.unpas.ac.id/78718/

Ramadhian, M. A. R., & Pringgabayu, D. (2025). Understanding Employee Performance Through Job Satisfaction and Motivation in Public Hospitals. *The International Journal of Business Review (The Jobs Review)*, *7*(2), 107–118. https://doi.org/10.17509/tjr.v7i2.81305

Ramdani, R., Herabudin, H., & Salamatul, S. (2022). Evaluasi Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung Tahun 2020. *Jurnalku*, *2*(4), 396–409. https://doi.org/10.54957/jurnalku.v2i4.278

Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2017). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)* (E. Revisi, Ed.). Alfabeta.

Sarnoto, A. Z. (2023). Sumber Daya Manusia Dalam Pendidikan Islam. *Madani Institute: Jurnal Politik, Hukum, Pendidikan, Sosial Dan Budaya*, *6*(2), 51–60. https://doi.org/10.53976/jmi.v6i2.45

Silaen, N. R. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Perspektif, Pengembangan dan Perencanaan*. Widina Bhakti Persada Bandung. https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/409549-manajemen-sumber-daya-manusia-perspektif-f0c99481.pdf

Siregar. (2022). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Kompetensi*.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Susanto. (2023). *Pengaruh Pelatihan Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Di Lingkungan Unit Sintelis Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 1 Jakarta*. https://www.researchgate.net/publication/367232185_PENGARUH_PELATIHAN_DAN_KOMPETENSI_KARYAWAN_TERHADAP_KINERJA_KARYAWAN_DI_LINGKUNGAN_UNIT_SINTELIS_PADA_PT_KERETA_API_INDONESIA_PERSERO_DAOP_1_JAKARTA

Sutrisno, E. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Rajawali Pers.

Winarno, A., Gadzali, S. S., Kisahwan, D., & Hermana, D. (2025). Leadership and employee environmental performance: mediation test from model job demands-resources dan sustainability perspective in micro level. *Cogent Business & Management*, *12*(1). https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2442091

Yunani, A., Sakti, M. R. P., Pradana, M., & Putra, A. (2024). Facilities and Service Quality's Impacts on Satisfaction: A Case of Indonesian Train Service Customers. *WSEAS TRANSACTIONS ON BUSINESS AND ECONOMICS*, *21*, 2091–2099. https://doi.org/10.37394/23207.2024.21.171