

Analisis Faktor Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Layanan: Studi Pt Kereta Api Indonesia

Thifal Athallah Said¹, Sri Widiyanesti²

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

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

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena meningkatnya keluhan pelanggan terhadap layanan PT Kereta Api Indonesia (Persero), meskipun perusahaan telah melakukan berbagai upaya modernisasi dan inovasi pelayanan. Di tengah tingginya kebutuhan mobilitas masyarakat serta pentingnya transportasi publik yang andal, kualitas layanan menjadi faktor krusial dalam menentukan kepuasan pelanggan. Namun, masih ditemukan ketidaksesuaian antara ekspektasi pelanggan dan pelayanan yang diterima, terutama dalam aspek kenyamanan, informasi layanan, dan interaksi petugas. Penelitian ini bertujuan supaya dapat menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan memakai pendekatan model *SERVQUAL* yang mencakup lima dimensi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy*. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui pengolahan data menggunakan teknik regresi linier berganda. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya semua dimensi kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi *assurance* (jaminan) serta *reliability* (keandalan) menjadi faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pelanggan. Temuan ini menegaskan bahwa pengalaman pelanggan terhadap pelayanan yang konsisten, dapat diandalkan, dan memberikan rasa percaya menjadi kunci utama dalam membentuk kepuasan.

Kesimpulan dari penelitian ini menekankan pentingnya perbaikan berkelanjutan pada aspek layanan yang bersifat langsung dirasakan pelanggan. Dengan menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, perusahaan dapat memperkuat loyalitas pelanggan dan daya saing di sektor transportasi publik.

Kata Kunci; Kualitas layanan, kepuasan pelanggan, PT Kereta Api Indonesia

I. PENDAHULUAN

Transportasi publik memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat, pertumbuhan ekonomi, serta pemerataan pembangunan antarwilayah. Di Indonesia, kereta api merupakan salah satu moda transportasi unggulan karena mampu menyediakan layanan angkutan massal yang relatif aman, terjangkau, dan bebas dari kemacetan. PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai penyelenggara jasa perkeretaapian nasional dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan seiring dengan meningkatnya kebutuhan mobilitas masyarakat dan persaingan antar moda transportasi. Meskipun jumlah pengguna kereta api mengalami peningkatan signifikan pascapandemi Covid-19, berbagai keluhan pelanggan masih ditemukan, khususnya terkait kenyamanan, kebersihan, ketepatan waktu, sistem informasi, serta pelayanan petugas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan kualitas layanan yang dirasakan. Rendahnya kepuasan pelanggan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap transportasi publik serta menghambat upaya pemerintah dalam mendorong peralihan dari kendaraan pribadi ke angkutan massal.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya evaluasi kualitas layanan sebagai dasar peningkatan kepuasan pelanggan. Peningkatan jumlah penumpang tidak dapat dijadikan satu-satunya indikator keberhasilan apabila tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, penelitian ini dirasionalisasikan sebagai upaya ilmiah untuk mengidentifikasi faktor-faktor kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya pada pengguna kereta api jarak jauh PT Kereta Api Indonesia.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia. Secara khusus, penelitian ini bertujuan mengkaji pengaruh kualitas dan keterjangkauan layanan, perilaku petugas, efektivitas sistem informasi, ketersediaan fasilitas dasar, serta aspek keamanan dan rasa aman terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Rencana pemecahan masalah dilakukan melalui pendekatan penelitian kuantitatif dengan mengumpulkan data dari pelanggan kereta api jarak jauh. Data tersebut dianalisis untuk mengetahui hubungan antara faktor-faktor kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, sehingga dapat diperoleh gambaran empiris mengenai aspek layanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi perbaikan layanan bagi PT Kereta Api Indonesia.

Tinjauan literatur menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan. Primadi et al. (2024) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan hasil perbandingan antara layanan yang diterima dengan harapan pelanggan. Sementara itu, Sinambela (2024) menegaskan bahwa kualitas infrastruktur dan layanan transportasi berperan penting dalam meningkatkan minat masyarakat terhadap transportasi publik. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa aspek kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, serta pelayanan sumber daya manusia memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi (Sulistyorini, 2021). Berdasarkan kajian tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis kualitas layanan sebagai determinan kepuasan pelanggan pada PT Kereta Api Indonesia.

II. TINJAUAN LITERATUR

A. Manajemen Operasi

Manajemen operasi merupakan fungsi manajerial yang berfokus pada pengelolaan sumber daya perusahaan secara optimal dalam proses transformasi input menjadi output untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Novitasari (2022), manajemen operasional dipahami sebagai aktivitas yang mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya dalam proses produksi barang maupun jasa. Definisi serupa dikemukakan oleh Faiq et al. (2021) yang menyatakan bahwa manajemen operasi mencakup pengelolaan tenaga kerja, bahan baku, peralatan, dan teknologi agar mampu menghasilkan produk atau jasa yang bernilai jual.

Manajemen operasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas perusahaan. Suwandi et al. (2023) menegaskan bahwa efisiensi dan efektivitas dapat dicapai melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, serta pengawasan aktivitas operasional. Dalam industri jasa transportasi, penerapan manajemen operasi yang baik menjadi fondasi utama dalam menjaga kualitas pelayanan sekaligus memenuhi kepuasan pelanggan.

B. Tujuan Manajemen Operasi

Tujuan utama penerapan manajemen operasi adalah mengatur dan mengelola sumber daya perusahaan secara optimal agar proses operasional berjalan efektif dan efisien (Wahjono, 2021). Secara khusus, manajemen operasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, kualitas, serta menekan biaya operasional tanpa mengorbankan kepuasan pelanggan. Selain itu, pengurangan waktu proses juga menjadi tujuan penting guna meningkatkan output layanan yang diberikan kepada pelanggan.

C. Pengambilan Keputusan dalam Manajemen Operasi

Pengambilan keputusan merupakan aspek krusial dalam manajemen operasi. Novitasari (2022) menyatakan bahwa keputusan operasional yang terencana dan terintegrasi akan berdampak langsung pada optimalisasi fungsi operasional perusahaan. Simmons (2011) dalam Novitasari (2022) mengelompokkan pengambilan keputusan manajemen operasi ke dalam enam area utama, yaitu proses, kapasitas, persediaan, kualitas, desain fungsi operasi, dan pemanfaatan operasi. Keenam area ini saling berkaitan dan menentukan keberhasilan penyediaan jasa yang berkualitas, khususnya dalam industri jasa transportasi.

D. Kualitas

Kualitas didefinisikan sebagai totalitas karakteristik produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Ibijola (2014) dalam Putri (2022) menyatakan bahwa kualitas menjadi tolok ukur utama baik atau buruknya suatu produk atau jasa. Sementara itu, Goetsch dan Davis dalam Aghivirwiati (2022) menekankan bahwa kualitas merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Dalam industri jasa, kualitas memiliki karakteristik yang unik karena bersifat tidak berwujud, bervariasi, dan tidak dapat disimpan. Gaspersz (1997) dalam Aghivirwati (2022) menjelaskan bahwa kualitas jasa sangat bergantung pada interaksi langsung antara penyedia layanan dan pelanggan, sehingga peran sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi kualitas.

E. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi pelanggan atas perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Tjiptono (2012) dalam Sahabuddin (2019) menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pendapat ini diperkuat oleh Fecikova (2010) dalam Sahabuddin (2019) yang mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan yang timbul setelah pelanggan mengevaluasi pengalaman penggunaan produk atau jasa. Dengan demikian, kepuasan pelanggan dapat dipahami sebagai respon emosional yang muncul akibat terpenuhinya kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap suatu layanan.

F. Service Quality

Kualitas layanan (*service quality*) ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap proses dan hasil layanan yang diterima. Zeithaml et al. (2017) menyatakan bahwa kualitas layanan dinilai berdasarkan hasil teknis, proses penyampaian layanan, serta lingkungan fisik tempat layanan diberikan. Armstrong et al. (2023) menambahkan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pelanggan dan petugas layanan. Penelitian Yesitadewi dan Widodo (2023) mendefinisikan kualitas layanan sebagai kesan menyeluruh yang terbentuk setelah pelanggan menggunakan suatu layanan. Dengan demikian, *service quality* dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan layanan yang dirasakan pelanggan dibandingkan dengan ekspektasinya.

G. Dimensi Service Quality

Menurut Zeithaml et al. (2017), kualitas layanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Kelima dimensi ini digunakan secara luas dalam penelitian kualitas layanan karena mampu mewakili aspek teknis dan fungsional dari pelayanan jasa.

H. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan di berbagai sektor jasa, baik transportasi maupun non-transportasi. Zygiaris, Hameed, Alsubaie, dan Rehmani (2022) meneliti keterkaitan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada industri perawatan mobil di Arab Saudi pada periode pascapandemi COVID-19. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengetahui sejauh mana dimensi kualitas layanan, seperti empati, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan bukti fisik, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi tersebut memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan pelanggan (Zygiaris et al., 2022). Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan yang dikelola dengan baik akan mendorong peningkatan kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, objek penelitian masih terbatas pada industri otomotif, sehingga memberikan peluang untuk diaplikasikan pada sektor transportasi publik seperti kereta api.

Pada konteks transportasi kereta api di Indonesia, Meindeta Muhammad Rafii dan Widiyanesti (tanpa tahun disebutkan dalam tabel, selanjutnya disebut Rafii & Widiyanesti) melakukan penelitian berjudul “Analisis Faktor Kepuasan Pelanggan pada Kualitas Layanan: Studi Kereta Cepat Indonesia Cina (KCIC)”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan analisis menggunakan regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan, sistem informasi, perilaku staf, dan fasilitas dasar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, di mana faktor kenyamanan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan penumpang KCIC. Rafii dan Widiyanesti menegaskan bahwa fokus utama peningkatan kepuasan pelanggan pada layanan kereta cepat adalah kualitas layanan yang menyeluruh, terutama dari sisi kenyamanan dan informasi perjalanan. Meskipun serupa dalam meneliti kualitas layanan kereta, objek penelitian mereka berfokus pada layanan kereta cepat, sehingga masih terbuka peluang penelitian pada layanan kereta jarak jauh konvensional PT Kereta Api Indonesia.

Penelitian terkait kualitas layanan kereta api juga dilakukan oleh Chia See Heng dan Nor Aziati Abdul Hamid (2021) dalam studi berjudul “The Influence of Service Quality and Train Comfort towards Passengers’ Satisfaction: A Case Study of KTMB ETS” di Malaysia. Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan kereta api dengan menggunakan model SERVQUAL dan korelasi Spearman untuk mengidentifikasi faktor-faktor penting yang

memengaruhi kepuasan penumpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima, dan kepuasan penumpang memiliki korelasi positif dengan dimensi SERVQUAL serta aspek kenyamanan kereta api. Dalam konteks kualitas layanan, keandalan menjadi faktor yang paling dominan (Heng & Hamid, 2021). Studi ini memberikan bukti empiris bahwa dimensi SERVQUAL relevan diterapkan pada layanan kereta api, namun fokusnya berada pada KTMB ETS di Malaysia dengan dimensi tambahan seperti kebisingan, getaran, tata letak desain gerbong, dan kecepatan, yang berbeda konteks dengan layanan PT KAI di Indonesia.

Ricardianto, Yanto, dan Wardhono (2023) meneliti kualitas layanan pada moda kereta api bandara melalui penelitian berjudul “The Impact of Service Quality, Ticket Price Policy, and Passenger Trust on Airport Train Passenger Loyalty”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Structural Equation Modelling (SEM) untuk memahami dampak kualitas pelayanan, kebijakan harga tiket, dan kepercayaan penumpang terhadap loyalitas penumpang Kereta Api Bandara Soekarno–Hatta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kebijakan harga tiket memengaruhi loyalitas penumpang baik secara langsung maupun tidak langsung melalui mediasi kepercayaan penumpang (Ricardianto et al., 2023). Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan tidak hanya berimplikasi pada kepuasan, tetapi juga berpengaruh pada loyalitas pelanggan. Namun, fokusnya lebih pada kereta bandara dengan karakteristik penumpang yang berbeda dibandingkan dengan penumpang kereta jarak jauh, sehingga terdapat ruang untuk melihat bagaimana kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan di segmen lain, yaitu penumpang kereta api jarak jauh PT KAI.

Di luar sektor transportasi, penelitian mengenai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan juga banyak dilakukan dalam sektor keuangan dan jasa lainnya dengan menggunakan model SERVQUAL sebagai kerangka analisis. Yesmin et al. (2023) dalam penelitian berjudul “SERVQUAL to Determine Relationship Quality and Behavioral Intentions: An SEM Approach in Retail Banking Service” mengkaji bagaimana dimensi kualitas layanan yang didefinisikan oleh model SERVQUAL berdampak pada kualitas hubungan dan niat perilaku konsumen di industri perbankan ritel Bangladesh. Metode yang digunakan adalah Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan hasil yang menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL secara signifikan mengukur kualitas layanan perbankan dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas hubungan, serta niat perilaku (Yesmin et al., 2023). Penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa SERVQUAL merupakan instrumen yang valid untuk mengukur kualitas layanan, meskipun konteksnya berada pada layanan perbankan, bukan layanan transportasi kereta api.

Penelitian yang serupa terkait kualitas layanan jasa berbasis teknologi dilakukan oleh Sepani, Alamsyah, dan Widiyanesti (2020) melalui studi berjudul “Service Quality Analysis of Online Travel Agencies (OTA) Using Multiclass Classification”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan berdasarkan umpan balik pengguna di media sosial Twitter terhadap kualitas layanan Online Travel Agencies, khususnya aplikasi Traveloka. Penelitian ini menggunakan metode klasifikasi multikelas dengan model Naive Bayes Classifier untuk mengidentifikasi sentimen pelanggan terhadap tujuh dimensi kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa enam dari tujuh dimensi kualitas layanan yang dievaluasi belum menunjukkan kualitas yang cukup baik, sehingga masih terdapat ruang perbaikan dalam pelayanan OTA (Sepani et al., 2020). Berbeda dengan penelitian yang berfokus pada pengalaman langsung di fasilitas transportasi, penelitian ini menitikberatkan pada kualitas layanan aplikasi dan platform digital, yang secara tidak langsung juga relevan bagi PT KAI yang telah mengadopsi sistem digital dalam pemesanan tiket dan informasi perjalanan.

Sharma, Taneja, Gupta, Jangir, dan Ozen (2023) mengembangkan model SERVQUAL dengan menggabungkannya bersama Technology Acceptance Model (TAM) untuk menguji dampak kualitas layanan terhadap niat perilaku penggunaan layanan pembayaran berbasis fintech di India. Penelitian berjudul “Impact of Service Quality on Behavioural Intention to Use FinTech Payment Services: An Extension of SERVQUAL Model” ini menemukan bahwa kualitas layanan memiliki peran penting dalam mempengaruhi adopsi layanan fintech di kalangan masyarakat India (Sharma et al., 2023). Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan tetap menjadi determinan utama dalam konteks layanan keuangan digital. Meskipun objek penelitian berbeda, pendekatan yang digunakan memperkaya pemahaman mengenai bagaimana kualitas layanan dapat berimplikasi pada perilaku pengguna, yang secara konseptual juga dapat dikaitkan dengan perilaku penumpang dalam memilih moda transportasi tertentu.

Kajian mengenai kualitas layanan dengan menggunakan SERVQUAL juga dilakukan oleh Kaushik dan Vakeel (2020) dalam penelitian berjudul “A Study on Service Quality Gaps in Indian Banks Using SERVQUAL Model in Delhi/NCR”. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kualitas layanan perbankan dan mengidentifikasi gap antara layanan yang diharapkan pelanggan dengan layanan yang dirasakan. Dengan pendekatan kuantitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan dalam beberapa dimensi layanan, dan penelitian tersebut secara khusus menekankan pentingnya kualitas layanan elektronik (Kaushik & Vakeel, 2020). Fokus pada mobile banking dan layanan perbankan digital menjadikan penelitian ini relevan dalam menggambarkan bagaimana kualitas layanan

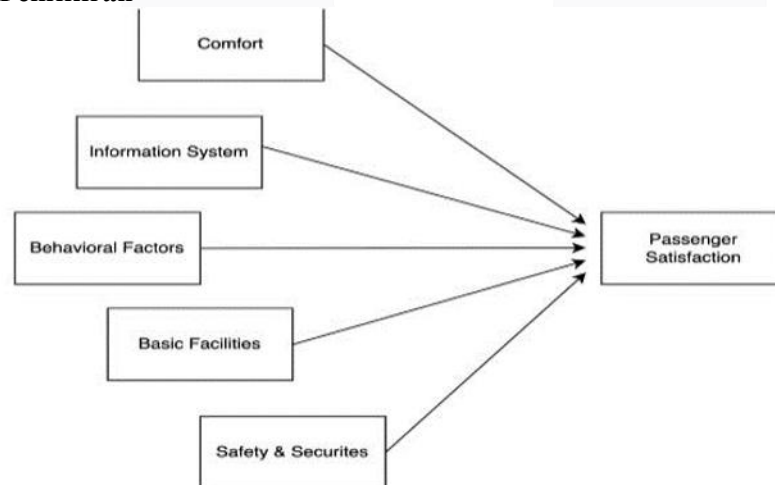
elektronik dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, namun kembali berbeda konteks dengan layanan transportasi kereta api yang memiliki karakteristik interaksi tatap muka yang lebih kuat.

Penelitian lain yang menggunakan pendekatan serupa adalah studi oleh Nigatu, Belete, dan Habtie (2023) yang berjudul *“Effects of Automated Teller Machine Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from Commercial Bank of Ethiopia”*. Penelitian ini menganalisis bagaimana kualitas layanan mesin ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank komersial di Ethiopia. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kemudahan, kepercayaan, kemudahan penggunaan, kelengkapan layanan, serta keamanan dan privasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Nigatu et al., 2023). Fokus pada layanan otomatis berbasis mesin menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak selalu muncul dari interaksi langsung dengan petugas, namun juga dari desain sistem dan fasilitas yang digunakan. Hal ini memberikan insight bahwa pada layanan kereta api, tidak hanya interaksi petugas tetapi juga sistem informasi dan fasilitas fisik stasiun dapat menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pelanggan.

Terakhir, Ronny, Ilfitriah, dan Nurhadi (2021) dalam penelitian berjudul *“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Electronic Banking”* mengkaji pengaruh faktor-faktor kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan e-banking. Dimensi yang dianalisis meliputi tangibles, reliabilitas, responsivitas, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reliabilitas dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan responsivitas, keamanan, dan tangibles tidak memberikan pengaruh yang signifikan (Ronny et al., 2021). Temuan ini menggambarkan bahwa tidak semua dimensi SERVQUAL selalu memiliki pengaruh yang sama kuat pada setiap jenis layanan, sehingga perlu dilakukan pengujian ulang dalam konteks yang berbeda, termasuk layanan transportasi kereta api.

Secara keseluruhan, berbagai penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan (service quality) yang diukur melalui dimensi SERVQUAL memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan pelanggan di berbagai sektor, mulai dari otomotif, perbankan, fintech, OTA, hingga transportasi kereta api. Namun, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara spesifik berfokus pada layanan kereta api jarak jauh PT Kereta Api Indonesia dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti kualitas dan keterjangkauan refreshment, perilaku staf, porter dan petugas parkir, efektivitas sistem informasi, fasilitas dasar stasiun, serta rasa aman dan keamanan barang bawaan. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menguji pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan pelanggan PT KAI, yang secara konseptual mengacu pada model SERVQUAL dan temuan empiris penelitian terdahulu (Zygiaris et al., 2022; Heng & Hamid, 2021; Ricardianto et al., 2023; Yesmin et al., 2023; Sepani et al., 2020; Sharma et al., 2023; Kaushik & Vakeel, 2020; Nigatu et al., 2023; Ronny et al., 2021). Dengan demikian, studi ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis maupun praktis dalam pengembangan kualitas layanan kereta api di Indonesia.

I. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran
Sumber : Hameed. et al., (2022)

Penelitian ini mereplikasi kerangka pemikiran yang dikembangkan oleh Hameed et al. (2022), yang menyatakan bahwa dimensi kualitas layanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kerangka pemikiran ini digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia, khususnya pengguna kereta api jarak jauh. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

- H1: Terdapat pengaruh kualitas dan keterjangkauan layanan terhadap kepuasan pelanggan.
- H2: Terdapat pengaruh perilaku staf, porter, dan petugas terhadap kepuasan pelanggan.
- H3: Terdapat pengaruh efektivitas sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan.
- H4: Terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas dasar terhadap kepuasan pelanggan.
- H5: Terdapat pengaruh rasa aman dan keamanan barang bawaan terhadap kepuasan pelanggan.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian ini disusun untuk menggambarkan secara menyeluruh rancangan kegiatan, ruang lingkup penelitian, objek dan alat utama, lokasi, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta teknik analisis yang digunakan. Penelitian dilaksanakan dengan pendekatan kuantitatif yang bersifat kausal, karena berupaya menjelaskan pengaruh beberapa variabel bebas terhadap satu variabel terikat melalui pengujian hipotesis secara empiris (Sahir, 2022). Desain penelitian menggunakan strategi survei dengan unit analisis individu, yakni penumpang pengguna jasa PT Kereta Api Indonesia. Latar penelitian bersifat *non-contrived*, artinya peneliti tidak melakukan rekayasa atau intervensi terhadap kondisi alami di lapangan (Purwanza, 2022; Maidiana, 2021). Penelitian dilakukan pada pengguna jasa PT Kereta Api Indonesia yang pernah menggunakan layanan kereta api jarak jauh, sehingga hasilnya diharapkan mampu menggambarkan kondisi kepuasan penumpang terhadap kualitas layanan KAI secara aktual.

Ruang lingkup penelitian difokuskan pada analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang PT Kereta Api Indonesia, dengan menitikberatkan pada aspek kenyamanan dan kebersihan, sistem informasi, faktor perilaku staf, fasilitas dasar, serta keamanan dan keselamatan perjalanan. Variabel dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*) sebagaimana dinyatakan oleh Ma'rifah (2021). Variabel bebas terdiri dari kenyamanan dan kebersihan (X1), sistem informasi (X2), faktor perilaku staf (X3), fasilitas dasar (X4), serta keamanan dan keselamatan (X5), sedangkan variabel terikat adalah kepuasan penumpang (Y). Seluruh variabel diukur menggunakan instrumen utama berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, mulai dari "sangat tidak setuju" sampai "sangat setuju", sehingga memungkinkan peneliti mengukur sikap, persepsi, dan pengalaman responden secara kuantitatif (Iba & Wardhana, 2024; Widodo et al., 2020). Setiap dimensi dijabarkan ke dalam beberapa indikator, misalnya kebersihan gerbong, kenyamanan suasana, kejelasan jadwal dan informasi, keramahan dan profesionalisme staf, ketersediaan toilet dan kursi di stasiun, hingga rasa aman selama perjalanan dan penilaian kepuasan keseluruhan terhadap layanan KAI.

Populasi penelitian mengacu pada seluruh pengguna jasa PT Kereta Api Indonesia yang memiliki karakteristik sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu penumpang yang pernah menggunakan layanan kereta api jarak jauh (Asrulla et al., 2023; Setiawan & Murwani, 2022). Karena jumlah populasi yang sesungguhnya tidak diketahui secara pasti dan sangat luas, peneliti menggunakan pendekatan *non-probability sampling*, yakni pemilihan sampel berdasarkan ketersediaan dan kesesuaian karakteristik responden terhadap kriteria penelitian (Asrulla et al., 2023; Miao et al., 2023). Ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Cochran untuk populasi besar atau tidak diketahui, dengan tingkat kepercayaan 95% ($Z = 1,96$), margin of error 5% ($e = 0,05$), serta proporsi keberhasilan $p = 0,5$ guna memaksimalkan variabilitas populasi (Nanjundeswaraswamy & Divakar, 2021). Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh kebutuhan minimum sampel sebesar 384,16 responden, sehingga penelitian ini melibatkan 385 responden sebagai ukuran sampel akhir agar representasi populasi pengguna Kereta Api Indonesia dinilai memadai dan layak untuk analisis inferensial (Patel et al., 2024).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria, baik secara daring maupun luring sesuai dengan akses peneliti terhadap pengguna jasa KAI. Kuesioner disusun berdasarkan indikator operasional yang telah didefinisikan untuk setiap variabel dan dirancang dalam bentuk pernyataan yang harus direspons oleh penumpang sesuai pengalaman mereka menggunakan jasa PT Kereta Api Indonesia. Menurut Trisliatanto (2020) serta Yanawati dan Indrawan (2024), teknik kuesioner merupakan salah satu cara utama dalam penelitian kuantitatif untuk mengumpulkan data berupa angka yang kemudian dapat diolah dengan teknik statistik. Sebelum digunakan dalam pengambilan data utama, instrumen kuesioner terlebih dahulu diuji

cobakan kepada sejumlah responden untuk memastikan kualitas butir pernyataan dan mengurangi potensi bias pengukuran.

Definisi operasional variabel dirancang agar setiap konstruk dapat diukur secara jelas dan konsisten. Kenyamanan dan kebersihan (X1) dioperasionalkan melalui penilaian responden terhadap kebersihan gerbong, perawatan fasilitas, dan kenyamanan selama berada di dalam kereta. Sistem informasi (X2) diukur melalui persepsi penumpang terkait kejelasan jadwal keberangkatan dan kedatangan, kemudahan memperoleh informasi, serta kejelasan petunjuk arah di stasiun. Faktor perilaku (X3) mencakup penilaian atas keramahan, kesopanan, kecepatan respon, dan profesionalisme staf KAI dalam melayani penumpang. Fasilitas dasar (X4) mencakup ketersediaan dan kelayakan toilet, fasilitas Wi-Fi, serta kecukupan tempat duduk di stasiun. Keamanan dan keselamatan (X5) diukur berdasarkan persepsi penumpang terhadap rasa aman di dalam kereta, efektivitas sistem keamanan di stasiun, serta keselamatan selama perjalanan. Kepuasan penumpang (Y) dioperasionalkan melalui penilaian responden terhadap kepuasan keseluruhan atas layanan yang diterima, kesiapan untuk merekomendasikan KAI kepada orang lain, dan kesesuaian harga tiket dengan kualitas layanan yang dirasakan. Seluruh indikator tersebut diukur menggunakan skala Likert lima poin untuk memudahkan kuantifikasi dan analisis statistik (Iba & Wardhana, 2024)

Sebelum data dianalisis lebih lanjut, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian. Validitas instrumen mengacu pada sejauh mana butir pertanyaan benar-benar mengukur konsep yang dimaksud (Creswell & Poth, 2021; Hair et al., 2021). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada sejumlah responden uji coba dan menganalisis korelasi antara skor tiap butir pernyataan dengan skor total menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS pada taraf signifikansi 5%. Butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r -hitung lebih besar daripada r -tabel sebagaimana disarankan oleh Anggraini et al. (2022) dan Sahir (2021). Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi internal instrumen, yaitu seberapa jauh item dalam satu variabel memberikan hasil yang stabil dan seragam jika diukur pada kondisi yang sama (Sekaran & Bougie, 2020). Reliabilitas diukur menggunakan koefisien Cronbach's alpha, di mana nilai alpha di atas batas tertentu menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat keandalan yang baik untuk digunakan dalam penelitian (Anggraini et al., 2022). Hasil uji menunjukkan bahwa variabel kenyamanan dan kebersihan, sistem informasi, faktor perilaku, fasilitas dasar, keamanan dan keselamatan, serta kepuasan penumpang memiliki nilai Cronbach's alpha yang tinggi, sehingga seluruh konstruk dinyatakan reliabel.

Tahapan penelitian mengikuti model yang dijelaskan oleh Hardani et al. (2020), dimulai dari identifikasi dan perumusan masalah berdasarkan fenomena rendahnya minat penggunaan transportasi publik dan adanya keluhan terhadap kualitas layanan kereta api. Rumusan masalah kemudian diturunkan menjadi tujuan penelitian dan hipotesis yang menguji pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang. Selanjutnya disusun kerangka teori dan kerangka pemikiran, ditetapkan variabel beserta definisi operasionalnya, disusun instrumen kuesioner, dan dilakukan uji coba instrumen. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, peneliti melaksanakan pengumpulan data utama kepada sampel penelitian, kemudian melakukan pengolahan dan analisis data. Hasil analisis diinterpretasikan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan, lalu disimpulkan dan disertai dengan saran yang diarahkan kepada PT Kereta Api Indonesia maupun penelitian selanjutnya

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan bantuan perangkat lunak SPSS sebagaimana dianjurkan oleh Trisliatanto (2020). Analisis dilakukan melalui dua tahap utama, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban terhadap setiap item pernyataan pada masing-masing variabel. Statistik inferensial digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh variabel kenyamanan dan kebersihan, sistem informasi, faktor perilaku, fasilitas dasar, serta keamanan dan keselamatan terhadap kepuasan penumpang secara simultan maupun parsial. Untuk itu digunakan analisis regresi linier berganda dengan taraf signifikansi 5%, disertai pengujian koefisien determinasi, uji F dan uji t guna melihat kekuatan serta signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pendekatan ini dinilai sesuai karena mampu menjelaskan hubungan kausal antar variabel penelitian secara empiris meskipun data tidak sepenuhnya memenuhi asumsi distribusi normal, selama syarat dasar analisis regresi terpenuhi. Dengan demikian, metode penelitian yang digunakan diharapkan mampu menghasilkan temuan yang valid, reliabel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini menargetkan populasi pengguna KAI jarak jauh. Jumlah sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Cochran, menghasilkan sampel berjumlah 408. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada pengguna KAI jarak jauh. Karakteristik

responden pada penelitian ini mencakup seberapa lama memakai KAI jarak jauh, kelas yang digunakan, jenis kelamin, dan usia. Dari hasil penelitian yang dilakukan kepada 408 responden, didapatkan hasil persentase. Hasil seberapa lama menggunakan KAI 20.6% menggunakan KAI antar kota kurang dari 3 tahun, kemudian 21.6% menggunakan KAI antar kota kurang dari 5 tahun, lalu pengguna KAI kurang dari 7 tahun sebesar 22.1%, lalu persentase pengguna yang kurang dari 10 tahun sebesar 15.9%, lalu persentase pengguna KAI yang menggunakan KAI antar kota lebih dari 10 tahun sebesar 19.9%

Tabel 4.1 Uji Validitas X1

Correlations

		X1_1	X1_2	X1_3	TOTAL_X1
X1_1	Pearson Correlation	1	.439**	.438**	.786**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	384	384	384	384
X1_2	Pearson Correlation	.439**	1	.472**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	384	384	384	384
X1_3	Pearson Correlation	.438**	.472**	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	384	384	384	384
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.786**	.797**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	384	384	384	384

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Berdasarkan hasil uji validitas X1 Hasil pengujian menunjukkan bahwa item X1_1 (0,766), X1_2 (0,797), dan X1_3 (0,804) memiliki nilai korelasi di atas r tabel serta signifikan. Sehingga, semua item pada variabel X1 dinyatakan valid.

Tabel 4.2 Uji Validitas X1

Correlations

		X2_1	X2_2	X2_3	TOTAL_X2
X2_1	Pearson Correlation	1	.361**	.344**	.753**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	384	384	384	384
X2_2	Pearson Correlation	.361**	1	.361**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	384	384	384	384
X2_3	Pearson Correlation	.344**	.361**	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	384	384	384	384
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.753**	.757**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	384	384	384	384

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Berdasarkan table. Hasil pengujian menunjukkan bahwa item X2_1 (0,753), X2_2 (0,757), dan X2_3 (0,756) memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel serta nilai signifikan 0,000. Sehingga, semua item pada variabel X2 dianggap valid serta layak dimanfaatkan untuk analisis berikutnya.

Tabel 4.3 Uji Validitas X3

Correlations

		X3_1	X3_2	X3_3	TOTAL_X3
X3_1	Pearson Correlation	1	.504**	.440**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	384	384	384	384
X3_2	Pearson Correlation	.504**	1	.508**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	384	384	384	384
X3_3	Pearson Correlation	.440**	.508**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	384	384	384	384
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.799**	.829**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	384	384	384	384

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa item X3_1 (0,799), X3_2 (0,829), dan X3_3 (0,802) memiliki nilai korelasi yang jauh di atas r tabel dan signifikan pada p-value 0,000. Sehingga, semua item pada variabel X3 dianggap valid serta mampu dimanfaatkan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 4.4 Uji Validitas X4

Correlations

		X4_1	X4_2	X4_3	TOTAL_X4
X4_1	Pearson Correlation	1	.390**	.405**	.779**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	384	384	384	384
X4_2	Pearson Correlation	.390**	1	.347**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	384	384	384	384
X4_3	Pearson Correlation	.405**	.347**	1	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	384	384	384	384
TOTAL_X4	Pearson Correlation	.779**	.757**	.762**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	384	384	384	384

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa item X4_1 (0,779), X4_2 (0,757), dan X4_3 (0,762) bernilai korelasi yang lebih besar dibandingkan r tabel, serta seluruhnya memiliki nilai signifikansi 0,000, yang lebih kecil dibandingkan 0,05. Sehingga, semua item pada variabel X4 dianggap valid serta layak dimanfaatkan guna analisis berikutnya.

Tabel 4.5 Uji Validitas X5
Correlations

		X5_1	X5_2	X5_3	TOTAL_X5
X5_1	Pearson Correlation	1	.401**	.398**	.777**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	384	384	384	384
X5_2	Pearson Correlation	.401**	1	.370**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	384	384	384	384
X5_3	Pearson Correlation	.398**	.370**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	384	384	384	384
TOTAL_X5	Pearson Correlation	.777**	.759**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	384	384	384	384

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Berdasarkan hasil pengujian, item X5_1 (0,777), X5_2 (0,759), dan X5_3 (0,774) memiliki nilai korelasi yang jauh di atas r tabel dan seluruhnya signifikan pada nilai Sig. = 0,000. Sehingga, ketiga item pada variabel X5 dianggap valid serta layak dimanfaatkan dalam analisis berikutnya.

Tabel 4.6 Uji Validitas Y
Correlations

		Y1_1	Y1_2	Y1_3	TOTAL_Y
Y1_1	Pearson Correlation	1	.404**	.383**	.772**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	384	384	384	384
Y1_2	Pearson Correlation	.404**	1	.373**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	384	384	384	384
Y1_3	Pearson Correlation	.383**	.373**	1	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	384	384	384	384
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.772**	.751**	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	384	384	384	384

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Berdasarkan hasil pengujian, item Y1_1 (0,772), Y1_2 (0,751), dan Y1_3 (0,783) memiliki nilai korelasi yang jauh melebihi r tabel dan seluruhnya signifikan pada Sig. 0,000. Sehingga, semua item pada variabel Y dianggap valid serta layak dimanfaatkan untuk analisis berikutnya.

Tabel 4.7 Hasil X1, X2, X3, X4, X5 dan Y memenuhi Uji Validitas

Pertanyaan	variabel	signifikansi	keterangan
X1_1	Kenyamanan dan Kebersihan (X1)	0,000	Valid
X1_2		0,000	Valid
X1_3		0,000	Valid
X2_1	Sistem Informasi (X2)	0,000	Valid
X2_2		0,000	Valid
X2_3		0,000	Valid
X3_1	Faktor Perilaku (X3)	0,000	Valid
X3_2		0,000	Valid
X3_3		0,000	Valid
X4_1	Fasilitas Dasar (X4)	0,000	Valid
X4_2		0,000	Valid
X4_3		0,000	Valid
X5_1	Keamanan dan Keselamatan (X5)	0,000	Valid
X5_2		0,000	Valid
X5_3		0,000	Valid
Y1_1	Kepuasan Penumpang (Y)	0,000	Valid
Y1_2		0,000	Valid
Y1_3		0,000	Valid

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Berdasarkan Pada Tabel di atas semua variabel independen yakni Kenyamanan dan Kebersihan (X1), Sistem Informasi (X2), Faktor Perilaku (X3), Fasilitas Dasar (X4), dan Keamanan dan Keselamatan (X5), dan variabel dependen Kepuasan Penumpang (Y) bernilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Menurut Suigiyono, instrumen dinyatakan valid apabila memenuhi syarat nilai signifikansi $< 0,05$, sebab ini memperlihatkan bahwasanya pertanyaan tersebut berhubungan secara signifikan dengan variabel yang diukur. Sehingga, data dari penelitian ini untuk masing-masing pertanyaan dianggap valid serta layak guna dilakukan analisis secara lebih lanjut.

Uji Reabilitas

Pengambilan Keputusan: Cronbach's Alpha > 0,60

Tabel 4.8 Uji Reabilitas X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	3

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Tabel 4.9 Uji Reabilitas X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.623	3

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Tabel 4.10 Uji Reabilitas X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	3

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Tabel 4.11 Uji Reabilitas X4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.648	3

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Tabel 4.12 Uji Reabilitas X5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.657	3

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Tabel 4.13 Uji Reabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.652	3

*Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)***Hasil X1, X2, X3, X4, X5 dan Y memenuhi Uji Reliabilitas**

Tabel 4.14 Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Keterangan
Kenyamanan dan Kebersihan (X1)	3	0,710	Reliabel (Handal)
Sistem Informasi (X2)	3	0,623	
Faktor Perilaku (X3)	3	0,738	
Fasilitas Dasar (X4)	3	0,648	

Keamanan dan Keselamatan (X5)	3	0,657	
Kepuasan Penumpang (Y)	3	0,652	

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Berdasarkan Tabel di atas diketahui Uji reliabilitas pada indikator pertanyaan yang ada dianggap reliabel. Semua instrumen pada 5 (lima) variabel Penelitian ini bernilai *Cronbach Alpha* > 0,60 yang berarti instrumen penelitian ini dianggap reliabel dan serta layak dimanfaatkan guna menggapai tujuan penelitian.

Uji Asumsi Klasik

• Uji Normalitas

Uji Kolmogorov Smirnov: Asymp. Sig. < 0,05 = data tidak berdistribusi normal

**Tabel 4.15 Uji Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		384
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.80077817
Most Extreme Differences	Absolute	.156
	Positive	.156
	Negative	-.150
Test Statistic		.156
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Uji Monte Carlo: Asymp. Sig. < 0,05 = data tidak berdistribusi normal

**Tabel 4.16 Uji Monte Carlo
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		384
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.80077817
Most Extreme Differences	Absolute	.156
	Positive	.156
	Negative	-.150
Test Statistic		.156
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed) Sig.		.000 ^d
	99% Confidence Interval Lower Bound	.000
	Upper Bound	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Uji normalitas bertujuan melakukan penilaian apakah data pada model regresi mempunyai distribusi normal. Penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* untuk uji normalitas, dengan kriteria: data mempunyai distribusi normal bila nilai signifikansi $> 0,05$, serta tidak normal bila nilai signifikansi $< 0,05$. Normalitas juga bisa dinilai dengan grafik *normal probability plot*, di mana data dinyatakan normal jika mengalami penyebaran di sekitar garis diagonal serta mengikuti arahnya. Berdasarkan hasil Tabel di atas menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal. Perihal ini diperlihatkan dengan nilai $\text{Sig. (2-tailed)} = 0,000$ yang lebih kecil dibandingkan $0,05$. Agar data menjadi normal maka dilakukan eliminasi outlier pengujian

- **Uji Normalitas (setelah outlier)**

Uji Kolmogorov Smirnov: Asymp. Sig. $> 0,05$ = data berdistribusi normal

Tabel 4.17 Uji Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		373
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.04796264
Most Extreme Differences	Absolute	.038
	Positive	.038
	Negative	-.025
Test Statistic		.038
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Sesudah dilaksanakan eliminasi outlier. Hasil Tabel di atas memperlihatkan bahwasanya data berdistribusi normal. Perihal ini diperlihatkan dengan nilai $\text{Sig. (2-tailed)} = 0,200$ yang lebih besar dibandingkan $0,05$.

- **Uji Multikolinearitas**

Syarat:

- Apabila nilai $\text{VIF} < 10$ ataupun nilai $\text{Tolerance} > 0,01$, maka dianggap tidak terjadi multikolinearitas.
- Apabila nilai $\text{VIF} > 10$ ataupun nilai $\text{Tolerance} < 0,01$, maka dianggap terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.18 Uji Kolmogorov Smirnov

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 TOTAL_X1	.860	1.163
TOTAL_X2	.953	1.050
TOTAL_X3	.986	1.014
TOTAL_X4	.846	1.181
TOTAL_X5	.924	1.082

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Memenuhi Asumsi tidak terjadi multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui serta melakukan penilaian terhadap korelasi antar variabel independen dengan variabel regresi. Model regresi yang baik yakni tidak memiliki korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk meninjau keberadaan multikolinearitas bisa diketahui melalui nilai *Variance Inflation Factor* (VIF), dengan ketentuan apabila nilai *Tolerance* > 0,10 ataupun sama dengan VIF < 10 menunjukkan tidak adanya multikolinearitas, yang berarti model tersebut baik. Hasil pengujian multikolinearitas dalam penelitian ini bisa diamati di atas.

Berdasarkan data atas dapat dilihat bahwa variabel Kenyamanan dan Kebersihan (X1) memiliki nilai *tolerance* 0,860 > 0,10 serta VIF 1,163 < 10. Pada variabel Sistem Informasi (X2) memiliki nilai *tolerance* 0,953 > 0,10 serta VIF 1,050 < 10. Pada variabel Faktor Perilaku (X3) memiliki nilai *tolerance* 0,986 > 0,10 serta VIF 1,014 < 10. Pada variabel Fasilitas Dasar (X4) memiliki nilai *tolerance* 0,846 > 0,10 serta VIF 1,181 < 10. Pada variabel Keamanan dan Keselamatan (X5) memiliki nilai *tolerance* 0,924 > 0,10 serta VIF 1,082 < 10. Dari hasil tersebut maka mampu ditarik kesimpulan bahwasanya tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen.

- Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas dilaksanakan agar dapat mengidentifikasi ketidaksetaraan varian residual antar pengamatan pada model regresi. Model dianggap homoskedastis bila varian residual antar pengamatan memiliki sifat konstan, serta heteroskedastis bila varian tersebut tidak sama. Pada penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas memakai grafik *scatterplot*, di mana model dianggap bebas dari heteroskedastisitas bila titik-titik mengalami penyebaran dengan tidak membangun pola yang jelas di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y (Ghozali, 2018).

Hasil pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar berikut:

Memenuhi Asumsi: Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas**Pengujian Hipotesis**

- Uji F (Simultan)**

Syarat: Berpengaruh bila signifikansi < 0,05

Tabel 4.19 Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2.544	5	.509	1.164	.327 ^b
Residual	160.447	367	.437		
Total	162.991	372			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

b. Predictors: (Constant), Keamanan dan Keselamatan, Faktor Perilaku, Sistem Informasi, Kenyamanan dan Kebersihan, Fasilitas Dasar

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Variabel Independen (Kenyamanan dan Kebersihan, Sistem Informasi, Faktor Perilaku, Fasilitas Dasar, Keamanan dan Keselamatan) Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Variabel Dependen (Kepuasan Penumpang).

Berdasarkan Tabel di atas Hasil Pengujian Simultan didapat nilai signifikansi bernilai 0.000, nilai tersebut tentunya lebih kecil dibandingkan 0,05. Artinya kelima variabel independen (Kenyamanan dan Kebersihan, Sistem Informasi, Faktor Perilaku, Fasilitas Dasar, Keamanan dan Keselamatan) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan Penumpang). Hasil ini konsisten dengan hipotesis penelitian yang diajukan yang memberikan asumsi bahwasanya ada hubungan positif antara kedua variabel tersebut.

• Uji t (Parsial)

Syarat: Berpengaruh bila signifikansi < 0,05

Uji parsial (T) bertujuan mengevaluasi pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen serta menetapkan signifikansinya. Besar pengaruh tiap variabel independen direpresentasikan dari nilai koefisien regresinya, sedangkan pengaruh tersebut ditetapkan oleh besarnya nilai signifikansi. Hasil uji t dan tingkat signifikansi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20 Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.351	.268		16.228	.000
	Kenyamanan dan Kebersihan	.002	.025	.003	.062	.001
	Sistem Informasi	.009	.023	.020	.377	.016
	Faktor Perilaku	.067	.042	.083	1.600	.110
	Fasilitas Dasar	-.015	.033	-.026	-.467	.641
	Keamanan dan Keselamatan	.051	.029	.093	1.735	.024

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Temuan:

- Kenyamanan dan kebersihan berpengaruh (arah positif) terhadap kepuasan penumpang.

- Sistem informasi berpengaruh (arah positif) terhadap kepuasan penumpang.
- Faktor perilaku tidak berpengaruh (arah positif) terhadap kepuasan penumpang.
- Fasilitas dasar tidak berpengaruh (arah negatif) terhadap kepuasan penumpang.
- Keamanan dan keselamatan berpengaruh (arah positif) terhadap kepuasan penumpang.

Persamaan Analisis Linear Berganda

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas maka disusunkan persamaan regresi linear berganda antara lain:

$$Y = 4,351 + 0,002 X_1 + 0,009 X_2 + 0,067 X_3 - 0,015 X_4 + 0,051 X_5 + \varepsilon$$

Dari hasil persamaan regresi di atas mampu diketahui hasil, yaitu:

1. Nilai konstanta kepuasan penumpang (Y) menunjukkan angka 4,351. Artinya jika Kenyamanan dan Kebersihan (X1), Sistem Informasi (X2), Faktor Perilaku (X3), Fasilitas Dasar (X4), Keamanan dan Keselamatan (X5) adalah konstan, maka kepuasan penumpang (Y) adalah sebesar 4,351.
2. Kenyamanan dan Kebersihan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y), dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Koefisien regresi variabel (X1) bernilai positif sebesar 0,002 memperlihatkan hubungan yang searah dengan kepuasan penumpang (Y). Artinya, setiap kenaikan satu satuan kenyamanan dan kebersihan akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,002 dengan asumsi variabel independen yang lain memiliki nilai tetap. Temuan ini menunjang hipotesis penelitian yang diajukan yang mengasumsikan hubungan positif antara kedua variabel tersebut.
3. Sistem Informasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y), dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,016 < 0,05$. Koefisien regresi variabel (X2) memiliki nilai positif sebesar 0,009 memperlihatkan hubungan yang searah dengan kepuasan penumpang (Y). Artinya, setiap kenaikan satu satuan kenyamanan dan kebersihan akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,009 dengan asumsi variabel independen yang lain memiliki nilai tetap. Temuan ini menunjang hipotesis penelitian yang diajukan yang mengasumsikan hubungan positif antara kedua variabel tersebut.
4. Faktor Perilaku (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y), dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,110 > 0,05$ dengan besaran nilai koefisien sebesar 0,067. Hasil ini bertentangan dengan hipotesis yang diajukan yang memberikan asumsi bahwasanya ada hubungan positif antara kedua variabel tersebut, maka hipotesis pada penelitian ini ditolak.
5. Fasilitas Dasar (X4) tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y), dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,641 > 0,05$ dengan besaran nilai koefisien sebesar -0,015. Hasil ini bertentangan dengan hipotesis yang diajukan yang memberikan asumsi bahwasanya ada hubungan positif antara kedua variabel tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini ditolak.
6. Keamanan dan Keselamatan (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y), dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,024 < 0,05$. Koefisien regresi variabel (X5) bernilai positif sebesar 0,051 menunjukkan hubungan yang searah dengan kepuasan penumpang (Y). Artinya, setiap kenaikan satu satuan kenyamanan dan kebersihan akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,051 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai konstan. Temuan ini mendukung hipotesis penelitian yang diajukan yang mengasumsikan hubungan positif antara kedua variabel tersebut.

- Uji Koefisien Determinasi (R)

Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.525 ^a	.556	.522	.66120

a. Predictors: (Constant), Keamanan dan Keselamatan, Faktor Perilaku, Sistem Informasi, Kenyamanan dan Kebersihan, Fasilitas Dasar

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

- *R-square* (biasa untuk yang 1 hingga 2 variabel independent pakai ini) = 0,556 = 55,6% (variabel independen merupakan faktor dengan pengaruh besar terhadap variabel dependen). Sisa = 44,4% variabel sisa
- *Adjusted R-square* (untuk lebih dari 2 variabel biasa menggunakan angka ini) = 0,522 = 52,2 % (variabel independen merupakan faktor dengan pengaruh besar terhadap variabel dependen). Sisa = 47,8 % variabel sisa (pakai ini).

Berlandaskan hasil uji koefisien determinasi dalam Tabel di atas, nilai *adjusted R square* yang didapatkan sebesar 0,522 yang menunjukkan bahwasanya kepuasan penumpang di pengaruhi oleh variabel Kenyamanan dan Kebersihan, Sistem Informasi, Faktor Perilaku, Fasilitas Dasar, Keamanan dan Keselamatan sebesar 52,2% serta sisa lainnya sebesar 47,8% mendapat pengaruh dari variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 4.22 Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kenyamanan dan Kebersihan	373	1.00	5.00	3.5156	1.49695
Sistem Informasi	373	1.00	5.00	3.1716	1.54765
Faktor Perilaku	373	1.00	5.00	4.6005	.82872
Fasilitas Dasar	373	1.00	5.00	3.5121	1.13392
Keamanan dan Keselamatan	373	1.00	5.00	3.2109	1.22019
Kepuasan Penumpang	373	1.33	5.00	4.4736	.66193
Valid N (listwise)	373				

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Merujuk pada hasil uji statistik deskriptif dalam tabel di atas mampu dijabarkan distribusi data yang didapat, antara lain:

1. Variabel Kenyamanan dan Kebersihan (X1) mempunyai nilai minimum 1, nilai maksimum 5, nilai mean 3,5156 dan standar deviasi 1,496995. Nilai mean lebih besar dari nilai deviasi menunjukkan bahwa penyimpangan yang terjadi rendah dan penyebaran data merata.
2. Variabel Sistem Informasi (X2) mempunyai nilai minimum 1, nilai maksimum 5, nilai mean 3,1716 dan standar deviasi 1,547665. Nilai mean lebih besar dari nilai deviasi menunjukkan bahwa penyimpangan yang terjadi rendah dan penyebaran data merata.
3. Variabel Faktor Perilaku (X3) mempunyai nilai minimum 1, nilai maksimum 5, nilai mean 4,6005 dan standar deviasi 0,82872. Nilai mean lebih besar dari

nilai deviasi menunjukkan bahwa penyimpangan yang terjadi rendah dan penyebaran data merata.

4. Variabel Fasilitas Dasar (X4) mempunyai nilai minimum 1, nilai maksimum 5, nilai mean 3,5121 dan standar deviasi 1,13392. Nilai mean lebih besar dari nilai deviasi menunjukkan bahwa penyimpangan yang terjadi rendah dan penyebaran data merata.
5. Variabel Keamanan dan Keselamatan (X5) memiliki nilai minimum 1, nilai maksimum 5, nilai mean 3,2109 dan standar deviasi 1,22019. Nilai mean lebih besar dari nilai deviasi memperlihatkan bahwasanya penyimpangan yang terjadi rendah dan penyebaran data merata.
6. Variabel Kepuasan Penumpang (Y) mempunyai nilai minimum 1, nilai maksimum 5, nilai mean 4,4736 dan standar deviasi 0,66193. Nilai mean lebih besar dari nilai deviasi memperlihatkan bahwasanya penyimpangan yang terjadi rendah dan penyebaran data merata.

Kenyamanan dan Kebersihan

Tabel 4.23 Analisis Deskriptif X1 (pertanyaan 1)

X1_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	90	24.1	24.1	24.1
Tidak Setuju	63	16.9	16.9	41.0
Cukup Setuju	47	12.6	12.6	53.6
Setuju	47	12.6	12.6	66.2
Sangat Setuju	126	33.8	33.8	100.0
Total	373	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Tabel 4.24 Analisis Deskriptif X1 (pertanyaan 2)

X1_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	71	13.4	13.4	13.4
Tidak Setuju	82	4.3	4.3	23.3
Cukup Setuju	99	10.2	10.2	51.2
Setuju	58	7.8	7.8	75.3
Sangat Setuju	63	16.9	16.9	100.0
Total	373	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Tabel 4.25 Analisis Deskriptif X1 (pertanyaan 3)

X1_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	50	13.4	13.4	13.4
Tidak Setuju	65	17.4	17.4	30.8
Cukup Setuju	59	15.8	15.8	46.6
Setuju	52	13.9	13.9	60.6

Sangat Setuju	147	39.4	39.4	100.0
Total	373	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Sistem Informasi

Tabel 4.26 Analisis Deskriptif X2 (pertanyaan 1)

X2_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	49	13.1	13.1	13.1
Tidak Setuju	66	17.7	17.7	30.8
Cukup Setuju	48	12.9	12.9	43.7
Setuju	55	14.7	14.7	58.4
Sangat Setuju	155	41.6	41.6	100.0
Total	373	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Tabel 4.27 Analisis Deskriptif X2 (pertanyaan 2)

X2_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	14	.5	.5	.5
Tidak Setuju	68	6.4	6.4	13.7
Cukup Setuju	108	10.5	10.5	41.6
Setuju	84	8.6	8.6	66.5
Sangat Setuju	99	23.3	23.3	100.0
Total	373	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Tabel 4.28 Analisis Deskriptif X2 (pertanyaan 3)

X2_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	77	20.6	20.6	20.6
Tidak Setuju	60	16.1	16.1	36.7
Cukup Setuju	53	14.2	14.2	50.9
Setuju	46	12.3	12.3	63.3
Sangat Setuju	137	36.7	36.7	100.0
Total	373	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Faktor Perilaku

Tabel 4.29 Analisis Deskriptif X3 (pertanyaan 1)

X3_1

--	--	--	--	--

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	96	25.7	25.7	25.7
Tidak Setuju	53	14.2	14.2	39.9
Cukup Setuju	45	12.1	12.1	52.0
Setuju	43	11.5	11.5	63.5
Sangat Setuju	136	36.5	36.5	100.0
Total	373	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Tabel 4.30 Analisis Deskriptif X3 (pertanyaan 2)

X3_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	55	9.9	9.9	9.9
Tidak Setuju	44	3.8	3.8	20.9
Cukup Setuju	116	8.0	8.0	42.9
Tidak Setuju	97	6.4	6.4	75.1
Sangat Setuju	61	12.3	12.3	100.0
Total	373	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Tabel 4.31 Analisis Deskriptif X2 (pertanyaan 3)

X3_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	3	.8	.8	.8
Tidak Setuju	23	6.2	6.2	7.0
Cukup Setuju	39	10.5	10.5	17.4
Setuju	67	18.0	18.0	35.4
Sangat Setuju	241	64.6	64.6	100.0
Total	373	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Fasilitas Dasar

Tabel 4.32 Analisis Deskriptif X4 (pertanyaan 1)

X4_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	8	2.1	2.1	2.1
Tidak Setuju	21	5.6	5.6	7.8
Cukup Setuju	32	8.6	8.6	16.4
Setuju	46	12.3	12.3	28.7
Sangat Setuju	266	71.3	71.3	100.0

Total	373	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Tabel 4.33 Analisis Deskriptif X4 (pertanyaan 2)

X4_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	.3	.3	.3
Tidak Setuju	1	.3	.3	.8
Cukup Setuju	25	1.1	1.1	3.5
Tidak Setuju	120	10.2	10.2	26.0
Sangat Setuju	225	42.4	42.4	100.0
Total	373	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Tabel 4.34 Analisis Deskriptif X4 (pertanyaan 3)

X4_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	49	13.1	13.1	13.1
Tidak Setuju	68	18.2	18.2	31.4
Cukup Setuju	48	12.9	12.9	44.2
Setuju	55	14.7	14.7	59.0
Sangat Setuju	153	41.0	41.0	100.0
Total	373	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Keamanan dan Keselamatan

Tabel 4.35 Analisis Deskriptif X5 (pertanyaan 1)

X5_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	78	20.9	20.9	20.9
Tidak Setuju	60	16.1	16.1	37.0
Cukup Setuju	53	14.2	14.2	51.2
Setuju	46	12.3	12.3	63.5
Sangat Setuju	136	36.5	36.5	100.0
Total	373	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Tabel 4.36 Analisis Deskriptif X5 (pertanyaan 3)

X5_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	80	21.4	21.4	21.4
Tidak Setuju	64	17.2	17.2	38.6

Cukup Setuju	62	16.6	16.6	55.2
Setuju	49	13.1	13.1	68.4
Sangat Setuju	118	31.6	31.6	100.0
Total	373	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Tabel 4.37 Analisis Deskriptif X5 pertanyaan 3

X5_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	95	25.5	25.5	25.5
Tidak Setuju	53	14.2	14.2	39.7
Cukup Setuju	45	12.1	12.1	51.7
Tidak Setuju	44	11.8	11.8	63.5
Sangat Setuju	136	36.5	36.5	100.0
Total	373	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Kepuasan Penumpang

Tabel 4.38 Analisis Deskriptif Y (pertanyaan 1)

Y1_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	.5	.5	.5
Tidak Setuju	25	6.7	6.7	7.2
Cukup Setuju	39	10.5	10.5	17.7
Tidak Setuju	67	18.0	18.0	35.7
Sangat Setuju	240	64.3	64.3	100.0
Total	373	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Tabel 4.39 Analisis Deskriptif Y (pertanyaan 1)

Y1_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	3	.8	.8	.8
Tidak Setuju	13	3.5	3.5	4.3
Cukup Setuju	29	7.8	7.8	12.1
Setuju	43	11.5	11.5	23.6
Sangat Setuju	285	76.4	76.4	100.0
Total	373	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Tabel 4.40 Analisis Deskriptif Y (pertanyaan 3)

Y1_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	11	2.9	2.9	2.9
Tidak Setuju	19	5.1	5.1	8.0
Cukup Setuju	31	8.3	8.3	16.4
Setuju	46	12.3	12.3	28.7
Sangat Setuju	266	71.3	71.3	100.0
Total	373	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pengguna layanan PT Kereta Api Indonesia, diperoleh kesimpulan bahwa kualitas layanan yang diukur melalui dimensi *SERVQUAL tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* secara umum memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Temuan menunjukkan bahwa *reliability* (keandalan) serta *assurance* (jaminan) merupakan faktor yang paling dominan dalam membentuk persepsi dan kepuasan pelanggan. Kedua dimensi ini mencerminkan kebutuhan pelanggan terhadap layanan yang konsisten, dapat dipercaya, aman, serta dilaksanakan oleh staf yang kompeten dan profesional. Hasil ini memperkuat literatur sebelumnya yang menempatkan aspek keandalan dan jaminan sebagai inti dari kualitas layanan sektor transportasi publik. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi akademik yang signifikan dengan menegaskan relevansi model *SERVQUAL* dalam menganalisis kualitas layanan pada industri kereta api dan memperkaya pemahaman teoritis terkait faktor-faktor yang membentuk kepuasan pelanggan.

Secara praktis, hasil penelitian mengindikasikan bahwa PT Kereta Api Indonesia perlu memprioritaskan peningkatan kualitas layanan pada aspek yang secara langsung dirasakan oleh pengguna, terutama ketepatan waktu, konsistensi operasional, profesionalitas staf, serta kejelasan informasi layanan. Upaya ini dapat dilakukan melalui penguatan SOP, pelatihan berkelanjutan bagi karyawan, optimalisasi pemeliharaan fasilitas, serta pengembangan sistem informasi yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses. Perusahaan juga perlu memastikan kenyamanan fisik kereta dan stasiun tetap terjaga agar pengalaman pelanggan semakin positif. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan layanan, pengembangan kebijakan operasional, serta evaluasi kinerja yang berorientasi pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan penguatan aspek-aspek tersebut, PT KAI berpotensi meningkatkan daya saingnya di tengah pesatnya perkembangan industri transportasi nasional dan semakin memperkuat posisi sebagai penyedia layanan transportasi publik yang andal dan berkelanjutan.

REFERENSI

- Aghivirwati, G. A., SH, M., Poniah Juliawati, A., Thorman Lumbanraja, S. E., Ps, C., Nanang Qosim, S. E., ... & Liow, F. E. R. (2022). Manajemen Kualitas. Cendikia Mulia Mandiri.
- Amoako, G. K., Doe, J. K., & Neequaye, E. K. (2021). Online innovation and repurchase intention in hotels: The mediating effect of customer experience.
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran statistika menggunakan software SPSS untuk uji validitas dan reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491-6504.
- Catriana, E., & Ika, A. (2025, Februari 13). KAIancam polisikan calo tiket kereta mudik Lebaran 2025. *Kompas.com*.
- Faiq, S. S., Rizal, M., & Tahir, R. (2021). Analisis Manajemen Operasional Perusahaan Multinasional (Studi Kasus Pada PT. Unilever Indonesia Tbk.). *Jurnal Manajemen*, 11(2), 135-143.
- GoodStats. (2024, November 26). Pola penggunaan transportasi umum di kalangan masyarakat Indonesia 2024.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). Skala Pengukuran dalam Penelitian Kuantitatif. Dalam *Operasionalisasi Variabel, Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian Kuantitatif* (hlm. 32–50).
- KumparanBISNIS. (2022, Agustus 26). Viral keluhan soal kursi kereta api ekonomi, PT KAI siapkan peremajaan. *Kumparan*.

- Ma'rifah, H. R. (2021). Pengaruh Permainan Tanah Liat Membentuk Huruf Terhadap Kemampuan Motorik Halus Anak Kelompok A Di Tk Dharma Wanita Persatuan Sawo Cangkring Wonoayu.
- Miao, M., Jalees, T., Zaman, S. I., Khan, S., Hanif, N., & Javed, M. K. (2023). The influence of e-customer satisfaction, e-trust and perceived value on consumers' repurchase intention in B2C e-commerce.
- Novitasari, D. (2022). Manajemen Operasi Konsep dan Esensi.
- Patel, V. V., Pandit, R., & Sama, R. (2024). Understanding the impact of fashion app emotional attachment on consumer response: the role of e-servicescape, customer experience and perceived value of online shopping.
- Primadi, A., Tohir, M., & Sadin, M. S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan dan Penerapan Teknologi Serta Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT KAI. *Jurnal Siber Transportasi dan Logistik*, 2(1), 30-39.
- Putri, N. T. (2022). Manajemen kualitas produk dan jasa. Andalas University Press. Renggo, Y. R., & Kom, S. (2022). Populasi Dan Sampel Kuantitatif. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi*, 43.
- Rousta, A., Allafjafari, E., & Ahmadi, M. (2023). The effect of e-satisfaction and trust on online repurchase intention through the mediation of ease of use and moderation of customer online experience.
- Sahir, S. H., (2021). Metodologi Penelitian. Jogjakarta (Kantor I), Balen, 92 Bojonegoro-Jawa Timur, Indonesia (Kantor II): KBM Indonesia
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (8th ed.). John Wiley & Sons.
- Setiawan, C. C., & Murwani, I. A. (2022). Online innovation and buyback intent in the training industry: The mediating effect with customer experience.
- Sinambela, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan teknologi informasi terhadap partisipasi publik dalam menggunakan TransJakarta Busway. *Academia.edu*.
- Sinambela, M. (2024). Arsitektur dan keseimbangan ekologis: Menciptakan hubungan yang harmonis dengan alam. *Writebox Cloud*.
- Sulistyorini, R. (2021). Peran infrastruktur transportasi dalam pengembangan Provinsi Lampung. *Jurnal Transportasi*, 21(1), 55–62.
- Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Rusdi, N. S., Khairunnisa, Lestari, S. M., P., Wijayanti, D. R., Devriany, A., Hidayat, A., Dalfian, Nurcahyati, S., Sjahriani, T., Armi, Widya, N., Rogayah, (2023). *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Pangkal Pinang: CV Science Techno Direct.
- Yesitadewi, V. I., & Widodo, T. (2023). The Influence of Service Quality, Perceived Value, and Trust on Customer Loyalty via Customer Satisfaction in Deliverer Indonesia. *Quality-Access to Success*, 25(198).
- Zeithaml, V. L., Mary Jo Bitner and Dwayne D. Gremler. (2017). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm* 7th Edition. New York: McGraw-Hill Education. Armstrong, Gary., & Kotler, Philip. (2023). *Marketing: an introduction*. Pearson.
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Alsubaie, M. A., & Ur Rehman, S. (2022). Service quality and customer satisfaction in the post pandemic world: A study of Saudi auto care industry. *Frontiers in Psychology*, 13, 842141.
- Hendayani, R., Rahmadina, E., Anggadwita, G., & Pasaribu, R. D. (2021). Analysis of the House of Risk (HOR) Model for Risk Mitigation of the Supply Chain Management Process (Case Study: KPBS Pangalengan Bandung, Indonesia). 2021 9th International Conference on Information and Communication Technology (ICoICT), 13–18.
- Prasetyo, A., Witasaryah, N. A., & Indrawati, I. (2024). The effect of e-WOM on purchase intention in e-commerce in Indonesia through the expansion of the information adoption model. *International Journal of Data and Network Science*, 8(3), 1959–1968.
- Trianasari, N., & Tofani, A. (2023). The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction After-Sales Service for Piaggio Vespa Dealers in Bandung. 2023 International Conference on Digital Business and Technology Management (ICONDBTM), 1–7.