

KUALITAS PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN LAYANAN KRL COMMUTERLINE JABODETABEK

Nafis satus solehah¹, fahlepi roma doni²

^{1,2} Universitas bina sarana informatika

Email: nafissatussolehah@gmail.com

Submit: 00-00-0000 | Revisi : 00-00-0000 | Terima : 00-00-0000 | Publikasi: 00-00-0000

Abstrak

penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pengguna KRL Commuterline di wilayah Jabodetabek. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei menggunakan kuesioner, dengan sampel sebanyak 55 pengguna layanan KRL Commuterline. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan, semakin tinggi kepuasan pengguna. Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,998 atau 99,8%. Artinya, 99,8% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas. Kesimpulannya, kualitas pelayanan dan fasilitas sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna KRL Commuterline. Oleh karena itu, pengelola perlu terus meningkatkan kedua aspek ini untuk memberikan kepuasan yang optimal bagi para pengguna.

Kata Kunci : commuterline, kepuasan pengguna dan regresi linear berganda.

Abstracts

This research aims to analyze the influence of service quality and facilities on the satisfaction level of KRL Commuterline users in the Jabodetabek area. The research method used is quantitative with a survey approach using a questionnaire, with a sample of 55 users of the KRL Commuterline service. The research results indicate that the quality of service and facilities have a positive and significant impact on user satisfaction. The better the quality of service and facilities provided, the higher the user satisfaction. Simultaneously, the quality of service and facilities also has a significant impact on user satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) value of 0.998 or 99.8%. This means that 99.8% of the variation in user satisfaction can be explained by the quality of service and facilities. In conclusion, the quality of service and facilities is very important in enhancing user satisfaction with the KRL Commuterline. Therefore, the management needs to continuously improve these two aspects to provide optimal satisfaction for the users.

Keywords : commuterline, user satisfaction and multiple linear regression

1. Pendahuluan

Berdasarkan Kepadatan penduduk khususnya DKI Jakarta yang bertambah sekitar seribu orang per kilometer persegi (km^2) dalam sepuluh tahun terakhir. “Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), kepadatan penduduk ibu kota pada tahun 2013 adalah 15.015 jiwa per km^2 . Pada tahun 2022, jumlah tersebut meningkat menjadi 16.158 orang per kilometer persegi”. Kemudian pada tahun 2022 angkanya naik menjadi 16.158 orang per km^2 ”. dan sekitar 50% perjalanan merupakan perjalanan dari bogor, depok, tanggerang, dan bekasi menuju jakarta. Hal ini dapat mendorong masyarakat jabodetabek lebih memilih menggunakan transportasi umum yang murah dan terjangkau seperti KRL (kereta rel listrik) commuter line yang dioperasikan oleh PT kereta commuter indonesia.

Saraswati & Rimirasih, (2021) PT Kereta Commuter Indonesia bergerak di sektor pelayanan publik yang merupakan salah satu indikasi penilaian suatu tata kelola yang baik dari pemerintahan. Pelayanan yang diberikan PT Kereta Commuter Indonesia hendaknya senantiasa ditingkatkan sehingga penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kekurangan pelayanan yang dialami penumpang antara lain penumpang berkerumun pada saat keberangkatan, penumpang sepulang kerja, dan kerumunan akhir pekan. Selain permasalahan tersebut, masih banyak kelebihan dan kekurangan bagi masyarakat yang menggunakan angkutan commuter line KRL. Layanan untuk menyampaikan kritik dan saran pengguna sebenarnya tersedia di situs resmi PT Kereta Commuter India (KCI), namun pengguna lebih tertarik melakukannya melalui media sosial.

Lidya et al., (2022) Kualitas pelayanan pada umumnya dipandang sebagai hasil keseluruhan sistem



pelayanan yang diterima konsumen, dan pada prinsipnya, bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kepuasan pelanggan, Bertekad untuk memberikan pelayanan yang memenuhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan sangatlah penting maka perlu dilakukan studi tentang analisis faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, agar dapat mengetahui dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi KRL Commuter Line Jabodetabek, khususnya kualitas pelayanan pada gerbong khusus wanita.

Kepuasan pelanggan dapat dinilai dari bagaimana kualitas suatu pelayanan. Pelanggan akan menilai dari suatu pelayanan yang mereka dapatkan, untuk itu peningkatan kualitas pelayanan sering dilakukan oleh setiap pelaku usaha agar mempertahankan keberlangsungan sebuah bisnis yang di jalannya. Peningkatan kualitas pelayanan sebagai salah satu upaya pencapaian kepuasan pelanggan bukanlah tugas yang ringan dapat diselesaikan dengan secepatnya, oleh karena itu perlu diupayakan secara berkesinambungan serta berorientasi kepada perbaikan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Iqbal, (2022) Penentuan kepuasan pelanggan biasanya menggunakan perhitungan statistik dari data yang terkumpul, namun di era teknologi sekarang ini perhitungan kepuasan pelanggan semakin dekat dan akurat dengan adanya dukungan dari proses pembelajaran yang dilakukan oleh komputer maka akan semakin cepat untuk mengambil sebuah keputusan dalam membenahi sebuah kualitas pelayanan.

Penulis ingin melakukan sebuah penelitian yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pada tingkat kepuasan penumpang KRL Commuter Line rute jabodetabek menggunakan metode kuantitatif dengan model regresi linier berganda.

2. Metode

Pada penelitian kali ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian survey menggunakan kuesioner. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah Skala Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial

Proses pengolahan data ini menggunakan teknik random sampling. Data dalam penelitian ini merupakan data primer yang di kumpulkan oleh peneliti langsung dari data hasil melakukan survei kuesioner kepada penumpang KRL Commuter Line pada rute jakarta, bogor, depok, tangerang dan bekasi, didapatkan sebesar 55 data responden, data tersebut akan diolah dalam bentuk excel dan diolah menggunakan software spss dengan menggunakan regresi linear berganda.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan pengguna kereta KRL rute jabodetabek, sampel yang dipilih adalah pengguna commuteline jabodetabek. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang dibagikan melalui google form kepada responden. Diperoleh 55 responden yang dapat digunakan untuk membuktikan hipotesis penelitian.

Menurut Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari beberapa jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun dalam menentukan ukuran sampel penelitian ini menggunakan Rumus Slovin, karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan (Assolihah, 2021). Rumus slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = N / (1 + (N \cdot e^2))$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = batas toleransi kesalahan (menggunakan batas kesalahan 5%)

$$n = N / (1 + (N \cdot e^2)) = 55 / (1 + (55 \cdot 0,05^2)) = 55 / 1,1375 = 48,351 = 48 \text{ orang}$$

3.1. Hasil pengujian

Hasil pengujian dari analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pelanggan commuteline bisa di lihat di bawah ini.

1. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik yang di bagi menjadi tiga yaitu, Uji Normalitas, Multikolinearitas dan Autokorelasi sebagai berikut;

1. Uji Normalitas

a. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

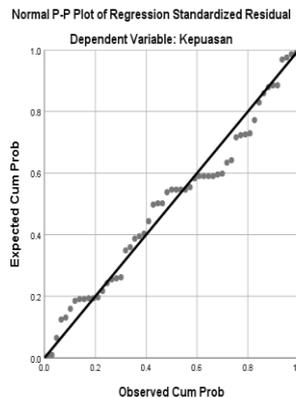
Tabel 1. Hasil pengujian normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.72567870
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.109
	Negative	-.079
Test Statistic		.109
Asymp. Sig. (2-tailed)		.153 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Uji normalitas dilakukan dengan metode kolmogorov smirnov. Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai asympthotic signifikansi sebesar $0.153 > 0.050$, sehingga disimpulkan bahwa data berdistribusi dengan normal. Berikut disajikan hasil uji normalitas menggunakan grafik dan p-plot.

b. Metode grafik

Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Normal P-P Plot of regression standardized residual. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik menyebar sekitar garis dan 29 mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal. Berikut adalah hasil uji normalitas metode grafik pada penelitian ini:



Gambar 1. Grafik normal p-p plot

2. Uji multikolinearitas

Tabel 2. Hasil pengujian multikolinearitas

Model		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error					
1	(Constant)	.245	.746		.328	.744		
	Kualitas Pelayanan	2.008	.057	.433	35.475	.000	.281	3.560
	Fasilitas	2.267	.046	.605	49.495	.000	.281	3.560

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai VIF. Menurut tabel di atas diketahui bahwa nilai VIF variabel independen sebesar $3.56 < 10$, sehingga dinyatakan bahwa penelitian ini terbebas dari masalah multikolinearitas.

3. Uji autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan dengan metode Durbin Watson. Berdasarkan tabel DW, diketahui bahwa nilai DU = 1,6406 dan DL = 1,4903. Penelitian dinyatakan lolos autokorelasi jika $DU < DW < 4-DU$. Berikut disajikan tabel hasil output uji autokorelasi.

Tabel 3. Pengujian Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.999 ^a	.998	.998	.73950	1.842
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan					
b. Dependent Variable: Kepuasan					

Sumber: software spss

Menurut tabel di atas diketahui bahwa $DU (1,6406) < 1,842 < 4-DU (2,3594)$, sehingga disimpulkan bahwa penelitian lolos autokorelasi.

3.2 Uji Hipotesis

1. Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.245	.746		.328	.744
	Kualitas Pelayanan	2.008	.057	.433	35.475	.000
	Fasilitas	2.267	.046	.605	49.495	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan						

Berdasarkan tabel di atas, dapat diuraikan persamaan regresi berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = (0.245 + 2.008X_1 + 2.267X_2 + e$$

Dari persamaan regresi linear berganda di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) memiliki nilai positif sebesar 0.245. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen yang meliputi kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) bernilai 0 persen atau tidak mengalami perubahan, maka keputusan pembelian akan sebesar 0.245.
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X1) yaitu sebesar 2.008. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh positif (searah) antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan. Hal ini artinya jika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1%, maka variabel kepuasan akan mengalami kenaikan sebesar 2.008. Dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap konstan.
3. Nilai koefisien regresi untuk variabel fasilitas (X2) memiliki nilai positif sebesar 2.267. Hal ini menunjukkan jika fasilitas mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan akan naik sebesar 2.267 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 5. Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.245	.746		.328	.744
	Kualitas Pelayanan	2.008	.057	.433	35.475	.000
	Fasilitas	2.267	.046	.605	49.495	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan						

- a. Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.050$, sehingga dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan.

- b. Variabel fasilitas (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.050$. Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan.

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.999 ^a	.998	.998	.73950
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan				

Berdasarkan tabel output di atas, diketahui nilai koefisien determinasi atau R Square adalah sebesar 0.998. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah 0.998 atau sama dengan 99,8%. Angka tersebut mengartikan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan sebesar 99,8%, sedangkan sisanya sebesar 0,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian.

Tabel 7. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13015.999	2	6508.000	11900.586	.000 ^b
	Residual	28.437	52	.547		
	Total	13044.436	54			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan						

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap dependen secara simultan atau bersama-sama. Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.050$, sehingga disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan.

Dari hasil penelitian ini bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Diketahui terdapat pengaruh signifikan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Setelah pengujian hipotesis, dengan melakukan uji t (uji koefisien regresi secara parsial) mendapat hasil bahwa t hitung untuk variabel kualitas sistem sebesar 35,475. Karena nilai t hitung $> t$ tabel ($35,475 > 0.2656$) maka pengujian hipotesis dinyatakan signifikan.

Sedangkan untuk fasilitas terhadap kepuasan pengguna, setelah di uji hipotesisnya mendapatkan hasil bahwa t hitung untuk variabel fasilitas sebesar 47,475. Karena nilai t hitung $> t$ tabel ($47,475 > 0.2656$) maka pengujian hipotesis dinyatakan signifikan, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Berdasarkan analisis hasil penelitian di atas sebagai berikut;

- Hipotesis H_1 diterima, yaitu terdapat pengaruh langsung positif terhadap kepuasan pengguna commuteline. Hal ini dibuktikan dengan:
 - Uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05, sehingga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).
 - Uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).
- Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,998 atau 99,8%, yang berarti variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna (Y) sebesar 99,8%, sedangkan sisanya 0,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna commuteline. Semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna commuteline.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hepotesis, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut;

- Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna commuteline. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah 35,475, lebih besar dari t tabel (0,2656). Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna commuteline.
- Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna commuteline. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel fasilitas adalah 47,475, lebih besar dari t tabel (0,2656). Ini berarti semakin baik fasilitas yang disediakan, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna commuteline.
- Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna commuteline. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, artinya

kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna.

4. Nilai koefisien determinasi (R Square) adalah 0,998 atau 99,8%. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama mampu menjelaskan 99,8% variasi yang terjadi pada kepuasan pengguna commuterline, sedangkan sisanya 0,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna commuterline. Pihak pengelola commuterline perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas agar dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi para pengguna.

Referensi

- Adawia, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandhi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota). *Sebatik*, 24(1), 87–95.
- Aryani, Y. (2020). Sistem Informasi Penjualan Barang Dengan Metode Regresi Linear Berganda Dalam Prediksi Pendapatan Perusahaan. *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi (JURSISTEKNI)*, 2(2), 39–51.
- Assolihah, I. R. (2021). *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Pembelajaran Daring Terhadap Prestasi Siswa Menggunakan Model Delone Dan Mclean*.
- Iqbal, M. (2022). *Analisis Kepuasan Penumpang Layanan Krl Commuter Line Rute Yogyakarta-Solo Balapan Menggunakan Algoritma Nave Bayes Dengan Optimalisasi Information Gain*. Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Lidya, L. O., Wulandjani, H., & Riskarini, D. (2022). *Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan dan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Pada KRL Commuter Line Jabodetabek (Studi Kasus Pada Mahasiswi Pancasila)*. 2(1), 12–19.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya uji asumsi klasik pada analisis regresi linier berganda (studi kasus penyusunan persamaan allometrik kenari muda [canarium indicum l.]). *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342.
- Romadloni, N. T., Santoso, I., & Budilaksono, S. (2019). Perbandingan Metode Naive Bayes, Knn Dan Decision Tree Terhadap Analisis Sentimen Transportasi Krl Commuter Line. *IKRA-ITH Informatika: Jurnal Komputer Dan Informatika*, 3(2).
- Saraswati, M., & Rimirasih, D. (2021). Analisis Sentimen Terhadap Pelayanan Krl Commuterline Berdasarkan Data Twitter Menggunakan Algoritma Bernoulli Naive Bayes. *Jurnal Ilmiah Informatika Komputer*, 25(3), 225–238.
- Sodikin, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuterline Rute Jakarta Kota–Bogor. *JAMBIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(3), 302–309.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Yulita, H., & Wijaya, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik terhadap Kepuasan Konsumen. *Management and Accounting Expose*, 3(1), 1–12.