



Contents lists available at insancendikia.or.id

ARBITRASE

(Journal of Economics, Accounting, Management and Business)

ISSN : 3124-8985

Journal homepage: <https://ojs.insancendikia.or.id/index.php/Arbitrase>



Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Tanah Abang

Amanda Putri¹, Achmad Syahlani²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta

Article Info

Keyword:

Service Quality, Facilities, Passenger Satisfaction

ABSTRACT

Increasing public mobility has led to a growing demand for safe, comfortable, and high-quality public transportation. As a station with high passenger traffic, Tanah Abang Station is expected to provide services and facilities that meet passenger needs. However, issues persist—such as confusing passenger flow resulting from system changes and a lack of seating during peak hours—which could potentially impact passenger satisfaction. This study aims to analyze the influence of service quality and facilities on the satisfaction of PT Kereta Api Indonesia (Persero) passengers at Tanah Abang Station, both individually and simultaneously. A quantitative research method was employed, utilizing data collected via questionnaires from 100 passengers. Analysis was conducted using SPSS version 20, encompassing tests for validity, reliability, classical assumptions, t-tests, F-tests, the coefficient of determination, and regression coefficients. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on passenger satisfaction (significance value of 0.001), while facilities also have a positive and significant effect (significance value of 0.000). Simultaneously, service quality and facilities exert a positive and significant influence on passenger satisfaction (significance value of 0.000). Together, they contribute 57% to passenger satisfaction.



© 2020 The Authors. Published by IICET.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Amanda Putri

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta

Email: amandaputri250804@gmail.com

Pendahuluan

Peningkatan mobilitas masyarakat di wilayah perkotaan mendorong kebutuhan terhadap transportasi umum yang aman, nyaman, andal, dan efisien. Aktivitas ekonomi, pendidikan, dan pekerjaan menuntut masyarakat berpindah dari satu lokasi ke lokasi lain dalam waktu yang relatif cepat. Dalam kondisi tersebut, kereta api menjadi salah satu moda transportasi yang banyak digunakan karena memiliki daya angkut besar, waktu tempuh yang relatif terukur, serta biaya perjalanan yang terjangkau. Peningkatan jumlah pengguna kereta api menuntut PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dan menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan penumpang.

Stasiun Tanah Abang merupakan salah satu stasiun transit utama dalam jaringan Commuter Line Jabodetabek. Stasiun ini menghubungkan beberapa lintas perjalanan dan menjadi titik perpindahan penumpang dari berbagai tujuan. Data Commuter Line menunjukkan bahwa pada semester pertama tahun 2026, Stasiun Tanah Abang melayani 8.883.153 pengguna dan menempati posisi kedua sebagai stasiun dengan jumlah pengguna terbanyak setelah Stasiun Bogor (Commuter Line, 2026). Tingginya jumlah penumpang tersebut menunjukkan peran strategis Stasiun Tanah Abang dalam mendukung mobilitas masyarakat. Namun, kondisi ini juga menimbulkan tantangan dalam pengaturan arus penumpang, penyediaan fasilitas, dan pemberian layanan, terutama pada jam sibuk.

Kepuasan penumpang merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan jasa transportasi. Kepuasan terbentuk ketika pelayanan dan fasilitas yang diterima sesuai dengan atau melebihi harapan penumpang. Penumpang yang merasa puas cenderung menggunakan kembali layanan tersebut dan menyampaikan pengalaman positif kepada orang lain. Sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan dapat menimbulkan keluhan dan mendorong penumpang memilih moda transportasi lain. Oleh karena itu, penyedia jasa transportasi perlu memahami kebutuhan penumpang dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Denisa et al. (2025) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna jasa transportasi berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan dan menyediakan fasilitas yang memenuhi kebutuhan pelanggan.

Salah satu faktor yang diperkirakan memengaruhi kepuasan penumpang adalah kualitas layanan. Kualitas layanan menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna jasa. Dalam transportasi kereta api, kualitas layanan tercermin melalui ketepatan waktu, keandalan petugas, kecepatan dalam menanggapi kebutuhan, keramahan, keamanan, serta kemampuan mengatur arus penumpang. Pelayanan yang baik dapat menciptakan rasa aman dan nyaman selama perjalanan serta membangun citra positif perusahaan. Sa'adah dan Munir (2020) menyatakan bahwa kualitas layanan berperan penting dalam membentuk kepuasan karena penilaian pelanggan muncul melalui perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima.

Selain kualitas layanan, fasilitas juga menjadi bagian penting dari pengalaman penumpang. Fasilitas stasiun meliputi ruang tunggu, tempat duduk, toilet, area parkir, papan petunjuk, fasilitas pengisian daya, akses menuju peron, dan fasilitas keamanan. Ketersediaan fasilitas yang memadai dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penumpang selama berada di stasiun. Sebaliknya, fasilitas yang terbatas, tidak berfungsi dengan baik, atau sulit diakses dapat menurunkan tingkat kepuasan. Arifin et al. (2023) menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas yang baik dapat menunjang kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pengembangan gedung baru di Stasiun Tanah Abang merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kapasitas pelayanan dan memperbaiki pergerakan penumpang. Meskipun demikian, berdasarkan pengamatan awal, masih ditemukan beberapa kendala. Perbedaan akses antara gedung lama dan gedung baru menyebabkan sebagian penumpang mengalami kesulitan dalam menentukan jalur perpindahan antarperon. Perubahan sistem perjalanan juga belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh penumpang. Selain itu, keterbatasan tempat duduk di area tunggu menyebabkan sebagian penumpang memilih menunggu di sekitar peron. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kepadatan dan mengurangi kenyamanan, terutama pada jam sibuk. Permasalahan ini menunjukkan bahwa pengembangan infrastruktur perlu disertai dengan pengelolaan layanan, informasi, dan fasilitas yang mudah dipahami serta sesuai dengan kebutuhan penumpang.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas berkaitan dengan kepuasan pengguna jasa transportasi. Napitupulu et al. (2024) menemukan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang bandar udara. Putri dan Purba (2022) juga membuktikan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan penumpang Trans Batam. Dalam konteks transportasi kereta api, Puspitasari et al. (2024) menemukan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang kereta api kelas *luxury*. Harahap et al. (2026) memperoleh hasil serupa pada penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara. Meskipun demikian, kajian yang secara khusus menganalisis kualitas layanan dan fasilitas di Stasiun Tanah Abang setelah pengembangan

gedung dan perubahan alur penumpang masih terbatas. Karakteristik Stasiun Tanah Abang sebagai stasiun transit dengan kepadatan tinggi memberikan konteks yang berbeda dibandingkan dengan objek penelitian sebelumnya.

Berdasarkan fenomena dan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Tanah Abang, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pengelola stasiun dalam memperbaiki pelayanan, mengoptimalkan fasilitas, dan menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih aman, nyaman, serta efisien.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang. Penelitian dilaksanakan di Stasiun Tanah Abang pada tahun 2026. Populasi penelitian mencakup pengguna layanan kereta api di Stasiun Tanah Abang yang berjumlah 8.883.153 pengguna. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik nonprobability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu memilih responden yang pernah menggunakan layanan dan fasilitas Stasiun Tanah Abang serta bersedia mengisi kuesioner penelitian.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang selama satu bulan dan didukung oleh observasi langsung di lokasi penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui dokumentasi, laporan, buku, artikel ilmiah, dan sumber lain yang relevan. Kuesioner menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu sangat tidak setuju dengan skor satu, tidak setuju dengan skor dua, cukup setuju dengan skor tiga, setuju dengan skor empat, dan sangat setuju dengan skor lima.

Penelitian ini melibatkan kualitas layanan dan fasilitas sebagai variabel independen serta kepuasan penumpang sebagai variabel dependen. Kualitas layanan diukur melalui 14 pernyataan yang mencakup dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Variabel fasilitas diukur melalui 12 pernyataan yang meliputi fasilitas utama, fasilitas pendukung, dan fasilitas penunjang. Sementara itu, kepuasan penumpang diukur melalui enam pernyataan yang mencakup kesesuaian harapan, keinginan menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui regresi linear berganda, uji parsial (t), uji simultan (F), dan koefisien determinasi pada taraf signifikansi 5%. Persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan: Y merupakan kepuasan penumpang, a merupakan konstanta, b_1 dan b_2 merupakan koefisien regresi, X_1 merupakan kualitas layanan, X_2 merupakan fasilitas, dan e merupakan tingkat kesalahan.

Data dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics versi 20. Tahapan analisis mencakup statistik deskriptif, uji validitas menggunakan korelasi Pearson product moment, dan uji reliabilitas menggunakan nilai Cronbach's alpha. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's alpha lebih dari 0,60. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas menggunakan grafik normal probability plot dan Kolmogorov-Smirnov, uji multikolinearitas berdasarkan nilai tolerance dan variance inflation factor, serta uji heteroskedastisitas menggunakan grafik scatterplot dan uji Glejser.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan frekuensi penggunaan stasiun. Pengelompokan tersebut bertujuan memberikan gambaran mengenai profil 100 penumpang yang menggunakan layanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Tanah Abang dan menjadi sampel penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik		Σ	%
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	66	66
		Laki-laki	34	34
		Total	100	100
2.	Usia	17-20 tahun	25	25
		21-30 tahun	65	65
		31-40 tahun	4	4
		> 40 tahun	6	6
		Total	100	100
3.	Pendidikan Terakhir	SMP	2	2
		SMA/SMK	81	81
		Diploma (D1-D3)	2	2
		Sarjana (S1)	14	14
		Pascasarjana (S2-S3)	1	1
		Total	100	100
4.	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	71	71
		Karyawan Swasta	14	14
		PNS/TNI/Polri	2	2
		Wirausaha	5	5
		Lainnya	8	8
		Total	100	100
5.	Frekuensi Penggunaan Stasiun	1-2 kali	56	56
		3-5 kali	16	16
		> 5 kali	28	28
		Total	100	100

Sumber: Data Diolah (2026).

Berdasarkan Tabel 1, responden didominasi perempuan sebesar 66% dan berusia 21–30 tahun sebesar 65%. Mayoritas responden berpendidikan terakhir SMA/SMK sebesar 81% serta berstatus pelajar atau mahasiswa sebesar 71%. Berdasarkan frekuensi penggunaan, sebanyak 56% responden menggunakan Stasiun Tanah Abang sebanyak 1–2 kali, 16% sebanyak 3–5 kali, dan 28% lebih dari 5 kali. Temuan ini menunjukkan bahwa responden penelitian umumnya merupakan perempuan berusia produktif dengan latar belakang pendidikan menengah dan berstatus pelajar atau mahasiswa.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item Pernyataan	Nilai Signifikansi	Kriteria	Kesimpulan
Kualitas layanan (X1)	X1.1	0,000	< 0,05	Valid
Kualitas layanan (X1)	X1.2	0,000	< 0,05	Valid
Kualitas layanan (X1)	X1.3	0,000	< 0,05	Valid
Kualitas layanan (X1)	X1.4	0,000	< 0,05	Valid
Kualitas layanan (X1)	X1.5	0,000	< 0,05	Valid
Kualitas layanan (X1)	X1.6	0,000	< 0,05	Valid
Kualitas layanan (X1)	X1.7	0,000	< 0,05	Valid
Kualitas layanan (X1)	X1.8	0,000	< 0,05	Valid
Kualitas layanan (X1)	X1.9	0,000	< 0,05	Valid
Kualitas layanan (X1)	X1.10	0,000	< 0,05	Valid
Kualitas layanan (X1)	X1.11	0,000	< 0,05	Valid
Kualitas layanan (X1)	X1.12	0,000	< 0,05	Valid
Kualitas layanan (X1)	X1.13	0,000	< 0,05	Valid
Kualitas layanan (X1)	X1.14	0,000	< 0,05	Valid
Fasilitas (X2)	X2.1	0,000	< 0,05	Valid
Fasilitas (X2)	X2.2	0,000	< 0,05	Valid

Variabel	Item Pernyataan	Nilai Signifikansi	Kriteria	Kesimpulan
Fasilitas (X2)	X2.3	0,000	< 0,05	Valid
Fasilitas (X2)	X2.4	0,000	< 0,05	Valid
Fasilitas (X2)	X2.5	0,000	< 0,05	Valid
Fasilitas (X2)	X2.6	0,000	< 0,05	Valid
Fasilitas (X2)	X2.7	0,000	< 0,05	Valid
Fasilitas (X2)	X2.8	0,000	< 0,05	Valid
Fasilitas (X2)	X2.9	0,000	< 0,05	Valid
Fasilitas (X2)	X2.10	0,000	< 0,05	Valid
Fasilitas (X2)	X2.11	0,000	< 0,05	Valid
Fasilitas (X2)	X2.12	0,000	< 0,05	Valid
Kepuasan penumpang (Y)	Y.1	0,000	< 0,05	Valid
Kepuasan penumpang (Y)	Y.2	0,000	< 0,05	Valid
Kepuasan penumpang (Y)	Y.3	0,000	< 0,05	Valid
Kepuasan penumpang (Y)	Y.4	0,000	< 0,05	Valid
Kepuasan penumpang (Y)	Y.5	0,000	< 0,05	Valid
Kepuasan penumpang (Y)	Y.6	0,000	< 0,05	Valid

Sumber: Data penelitian diolah, 2026.

Berdasarkan tabel tersebut, seluruh item pernyataan pada variabel kualitas layanan, fasilitas, dan kepuasan penumpang memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Variabel kualitas layanan terdiri atas 14 item valid, variabel fasilitas terdiri atas 12 item valid, dan variabel kepuasan penumpang terdiri atas 6 item valid. Dengan demikian, seluruh 32 item pernyataan mampu mengukur variabel penelitian dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Batas Reliabilitas	Kesimpulan
1	Kualitas layanan (X1)	14	0,896	> 0,60	Reliabel
2	Fasilitas (X2)	12	0,883	> 0,60	Reliabel
3	Kepuasan penumpang (Y)	6	0,856	> 0,60	Reliabel

Sumber: Data penelitian diolah, 2026.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, variabel kualitas layanan memperoleh nilai Cronbach's alpha sebesar 0,896, variabel fasilitas sebesar 0,883, dan variabel kepuasan penumpang sebesar 0,856. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari batas reliabilitas 0,60. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada ketiga variabel dinyatakan reliabel, memiliki konsistensi internal yang baik, dan layak digunakan dalam analisis penelitian selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 4. Uji Normalitas

Data	Nilai Asymp. Sig	Keterangan	Kesimpulan
X1(Kualitas Layanan)	0,695	> 0,05	Berdistribusi Normal
X2 (Fasilitas)	0,527	> 0,05	Berdistribusi Normal
Y (Kepuasan Penumpang)	0,111	> 0,05	Berdistribusi Normal

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki nilai Asymp. Sig. sebesar 0,695, variabel fasilitas memiliki nilai 0,527, dan variabel kepuasan penumpang memiliki nilai 0,111. Karena semua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel penelitian mengikuti distribusi normal.

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Data	Nilai Sig	Keterangan
X1 (Kualitas Layanan)	0,069	> 0,05
X2 (Fasilitas)	0,097	> 0,05

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji Glejser menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memperoleh nilai signifikan 0,069 dan variabel fasilitas memperoleh nilai signifikan 0,097. Dapat disimpulkan bahwa kedua variabel penelitian tersebut tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas karena kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05.

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Layanan	.424	2.359
	Fasilitas	.424	2.359

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

Berdasarkan tabel 6, dilihat bahwa variabel kualitas layanan dan fasilitas sama-sama memiliki nilai Tolerance = 0,424 > 0,10 dan VIF = 2,359 < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas, yang menunjukkan bahwa variabel-variabel independen yang diamati, yaitu kualitas layanan dan fasilitas tidak memiliki korelasi atau hubungan yang signifikan.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel (bebas) terhadap satu variabel dependen (terikat).

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	1.545	2.023		.764	.447			
	Kualitas Layanan	.182	.051	.364	3.567	.001	.699	.341	.237
	Fasilitas	.247	.057	.441	4.321	.000	.718	.402	.287

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2026

Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah:

$$\hat{Y} = 1,545 + 0,182X_1 + 0,247X_2$$

Nilai konstanta sebesar 1,545 menunjukkan nilai kepuasan penumpang ketika kualitas layanan dan fasilitas bernilai nol. Koefisien kualitas layanan sebesar 0,182 berarti setiap kenaikan satu satuan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,182 dengan asumsi fasilitas tetap. Koefisien fasilitas sebesar 0,247 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan fasilitas akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,247 dengan asumsi kualitas layanan tetap. Kedua koefisien bernilai positif sehingga peningkatan kualitas layanan dan fasilitas cenderung meningkatkan kepuasan penumpang.

Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,567 > t_{tabel} sebesar 1,661 dan signifikansi 0,001 < 0,05. Fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai

t_{hitung} sebesar 4,321 > t_{tabel} sebesar 1,661 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H1 dan H2 diterima.

Tabel 8. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	661,649	2	330,825	64,638	.000 ^b
	Residual	496,461	97	5,118		
	Total	1158,110	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Layanan

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F), diperoleh nilai F hitung = 64,64 > F tabel = 3,09 dan nilai Sig. = 0,000 < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh simultan yang signifikan dari kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Stasiun Tanah Abang.

Tabel 9. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.756 ^a	.571	.562	2.262

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2026

Hasil pengujian koefisien determinasi berganda di peroleh pengaruh kualitas layanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan penumpang sebesar 57%, Dimana 25% berasal dari pengaruh parsial kualitas layanan dan 32% berasal dari pengaruh parsial fasilitas, sedangkan 43% sisanya dipengaruhi oleh faktor yang lain.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang

Uji t menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Tanah Abang. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Immanuel Napitupul, Hendra Bahtiar Aptakusuma, dan Kardi, yang menemukan bahwa kepuasan penumpang di bandara dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan. Selain itu, penelitian terhadap konsumen Trans Batam yang dilakukan oleh Ratna Melinda Putri dan Tiurniari Purba mengungkapkan bahwa kepuasan penumpang dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Dessy Puspitasari, Parameshadila Gunawan, dan Sri Murti Dina Triyasningrum yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Indonesia kelas Luxury.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh petugas di Stasiun Tanah Abang telah memenuhi harapan penumpang. Oleh karena itu, PT Kereta Api Indonesia (Persero) diharapkan terus mempertahankan kualitas layanan yang telah baik serta melakukan upaya peningkatan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan penumpang.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang

Uji t menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Tanah Abang.

Hasil ini juga sejalan dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Immanuel Napitupul, Hendra Bahtiar Aptakusuma, dan Kardi, yang menyatakan bahwa fasilitas secara positif dan signifikan memengaruhi kepuasan penumpang. Selain itu, menurut penelitian yang dilakukan oleh Ratna Melinda Putri dan Tiurniari Purba juga membuktikan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Trans Batam. Temuan serupa juga dikemukakan oleh I Dewa Putu Rai Wira Pradnyana yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang PO Purnayasa. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Abdul Qosim Harahap, Winda Wardhani, dan Safrul Daulay juga menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang kereta api.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang tersedia di Stasiun Tanah Abang telah memberikan manfaat bagi penumpang dalam menunjang aktivitas perjalanan. Oleh karena itu, PT Kereta Api Indonesia (Persero) perlu terus mempertahankan serta meningkatkan fasilitas.

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang

Uji F menghasilkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Tanah Abang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh Immanuel Napitupul, Hendra Bahtiar Aptakusuma, dan Kardi, yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ratna Melinda Putri dan Tiurniari Purba juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Trans Batam. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Dessy Puspitasari, Parameshadila Gunawan, dan Sri Murti Dina Triyasningrum yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Indonesia kelas Luxury.

Berdasarkan hasil penelitian, PT Kereta Api Indonesia (Persero) perlu menjaga keseimbangan antara peningkatan kualitas layanan dan penyediaan fasilitas yang memadai. Upaya tersebut penting dilakukan karena kedua variabel terbukti secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Oleh karena itu, semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan dan semakin sesuai fasilitas yang ditawarkan, maka tingkat kepuasan penumpang di Stasiun Tanah Abang akan semakin meningkat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Tanah Abang. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang ramah, tanggap, andal, aman, dan mampu memenuhi kebutuhan penumpang dapat meningkatkan kepuasan selama menggunakan stasiun. Fasilitas juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Ketersediaan fasilitas yang memadai, mudah diakses, bersih, aman, dan berfungsi dengan baik dapat memberikan kenyamanan serta mendukung kelancaran perjalanan. Secara bersama-sama, kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Dengan demikian, peningkatan kepuasan penumpang tidak hanya bergantung pada kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, tetapi juga pada kesesuaian fasilitas yang disediakan dengan kebutuhan pengguna stasiun.

Pengelola Stasiun Tanah Abang disarankan meningkatkan kemampuan petugas dalam mengatur antrean dan arus penumpang, terutama pada jam sibuk. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penambahan petugas di area padat, pelatihan manajemen keramaian, pemasangan pembatas antrean, dan penyediaan petunjuk arah yang lebih jelas. Kehadiran serta patroli petugas keamanan juga perlu

ditingkatkan pada pintu masuk, jembatan penyeberangan, dan peron. Pengelola perlu menata area parkir agar lebih teratur serta meningkatkan pemeriksaan dan perawatan fasilitas pengisian daya telepon seluler. Survei kepuasan dan pengelolaan keluhan penumpang perlu dilakukan secara berkala sebagai dasar evaluasi dan perbaikan layanan. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain, memperluas lokasi penelitian, serta menggunakan jumlah responden yang lebih besar agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang.

Referensi

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. https://www.researchgate.net/publication/369912999_Metodologi_Penelitian_Kuantitatif
- Agustina, E. S., Paharuddin, Dewi, D. S., Lidyah, R., Ridwan, A. M., El Munadiyan, A., & Padmiari, I. A. E. (2024). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Pandu Gemilang Pustaka.
- Amruddin, Priyanda, R., Agustina, T. S., Ariantini, N. S., Rusmayan, N. G. A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., Yuniati, I., Untari, I., Mujiani, S., & Wicaksono, D. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Pradina Pustaka.
- Arifin, S., Anisa, N. A., & Utomo, P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan AHASS Daya Motor Surabaya. *Journal on Education*, 5(3), 9629–9636. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i3.1840>
- Denisa, E., Sagala, L. G., & Nasution, H. C. (2025). Pengaruh inovasi pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pemakai jasa transportasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 8(3), 58–71. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKRAITH-EKONOMIKA/article/view/5254>
- Fauzi, L. M., Hayati, S. A. N., Supiyat, & Hadi, M. H. T. (2023). *Statistik: Panduan praktis analisis data penelitian dengan bantuan Microsoft Excel dan SPSS*. Sanabil.
- Harahap, A. Q., Wardhani, W., & Daulay, S. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre I Sumatera Utara. *Journal of Innovative and Creativity*, 6(1), 4054–4064. <https://joecy.org/index.php/joecy/article/view/7416>
- Imansari, N., & Kholifah, U. (2023). *Metodologi penelitian untuk pendidikan kejuruan*. UNIPMA Press.
- Indartini, M., & Mutmainah. (2024). *Analisis data kuantitatif: Uji instrumen, uji asumsi klasik, uji korelasi, dan regresi linear berganda*. Lakeisha.
- KAI Commuter. (2026). Torehan positif KAI Commuter semester I 2026: Layani 181,61 juta pengguna Commuter Line Jabodetabek. <https://kci.id/informasi-publik/berita/torehan-positif-kai-commuter-semester-i-2026-layani-181-61-juta-pengguna-commuter-line-jabodetabek>
- Kumala, R., Nurhayati, & Yafiz, M. (2026). *Market share bank syariah di Indonesia: Strategi peningkatan melalui penghimpunan dana pihak ketiga dan pembiayaan*. CV Merdeka Kreasi Group.
- Mukhlis, S. (2022). *Metodologi penelitian sosial*. Eureka Media Aksara.
- Napitupulu, I., Aptakusuma, H. B., & Kardi. (2024). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di bandar udara. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(7), 236–241. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i7.708>
- Pradnyana, I. D. P. R. W. (2022). Pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang PO Purnayasa. *Jurnal Manajemen dan Profesional*, 3(1), 46–58. <https://doi.org/10.32815/jpro.v3i1.1016>
- Prastowo, S. L. (2021). *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan teknik pengolahan data program SPSS (Edisi revisi)*. PT Jamus Baladewa Nusantara.
- Puspitasari, D., Gunawan, P., & Triyasningrum, S. (2024). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan Kereta Api Indonesia terhadap kepuasan penumpang kelas luxury. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(13), 154–169. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12704028>
- Putri, R. M., & Purba, T. (2021). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pengguna Trans Batam di Koridor Sekupang–Jodoh. *Scientia Journal: Jurnal*

-
- Ilmiah Mahasiswa, 4(4), 1–7.
https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/view/4134
- Rohmad, & Sarah, S. (2021). *Pengembangan instrumen angket*. K-Media.
- Sa'adah, L., & Munir, A. F. (2020). Kualitas layanan, harga, citra merek serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Sumbodo, Y. P., Marzuki, Yudhantara, S. M., & Widiastuti. (2024). *Metode penelitian: Panduan lengkap untuk penelitian kuantitatif, kualitatif, dan campuran*. PT Media Penerbit Indonesia.
- Sunaengsih, C., Komariah, A., Kurniady, D. A., & Suharto, N. (2025). *Kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan kualitas layanan akademik*. Indonesia Emas Group.
- Syafina, L., & Harahap, N. (2019). *Metode penelitian akuntansi: Pendekatan kuantitatif*. FEBI UIN-SU Press.
- Zahriyah, A., Suprianik, Parmono, A., & Mustofa. (2021). *Ekonometrika: Teknik dan aplikasi dengan SPSS*. Mandala Press.