



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 Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Pondok Cina Depok

Fahmi Fathur Rahman¹, Rizkiana Karmelia Shaura²

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

Article Info

Keyword:

Service Quality, Price Perception, User Satisfaction

ABSTRACT

Rail-based public transportation such as the KRL Commuter Line serves as the backbone of mobility for the Greater Jakarta (Jabodetabek) community, yet rising ridership at Pondok Cina Station, Depok, is often accompanied by complaints about overcrowding, facilities, and fares. This study analyzes the influence of service quality and price perception on KRL Commuter Line user satisfaction at Pondok Cina Station, Depok, both partially and simultaneously. The method used is quantitative causal associative, with data collected through questionnaires using purposive sampling on 140 respondents. Data were analyzed using SPSS version 27 through validity, reliability, classical assumption, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination tests. Results show service quality has a positive and significant effect on user satisfaction, with a regression coefficient of 0.514, t-count 9.189 > t-table 1.977, and significance 0.000 < 0.05. Price perception also has a positive and significant effect, with a regression coefficient of 0.284, t-count 3.914 > t-table 1.977, and significance 0.000 < 0.05. Simultaneously, both variables have a positive and significant effect, with F-count 148.780 > F-table 3.06. The R² value of 0.685 indicates 68.5% of user satisfaction is explained by these variables, with the remainder influenced by other factors



© 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:

Fahmi Fathur Rahman

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

Email: fahmifathur2115@gmail.com

Pendahuluan

Transportasi publik berbasis rel telah menjadi tulang punggung masyarakat umum di berbagai negara berkembang, termasuk Indonesia. Pelayanan transportasi publik adalah salah satu pelayanan yang sangat penting karena dengan adanya transportasi dapat menjadi penghubung dan mempermudah segala hal, transportasi juga termasuk ke dalam sebuah kebutuhan dimana semua orang membutuhkan transportasi untuk mencapai atau mewujudkan hal yang akan dilakukannya. Di wilayah Jabodetabek, Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line berfungsi sebagai tulang punggung mobilitas perkotaan dengan tingkat kepuasan yang tinggi dan melayani lebih dari satu juta penumpang setiap hari menurut (Fauzobihi, et al., 2026). Kemacetan lalu lintas menjadi permasalahan utama yang berdampak pada menurunnya produktivitas ekonomi serta kualitas hidup masyarakat. Kondisi ini mendorong pemerintah untuk mengembangkan sistem transportasi publik

berbasis rel sebagai solusi mobilitas massal yang efisien dan berkelanjutan. Dalam konteks tersebut, KRL Commuter Line berperan sebagai tulang punggung transportasi publik di Jabodetabek dengan menghubungkan kota-kota penyangga seperti Depok, Bogor, Tangerang, dan Bekasi dengan Jakarta. Setiap harinya, jutaan masyarakat memanfaatkan layanan ini untuk keperluan pekerjaan, pendidikan, maupun aktivitas lainnya.

Dalam penggunaan transportasi publik, kepuasan pengguna menjadi indikator utama keberhasilan layanan karena mencerminkan sejauh mana kualitas pelayanan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna menurut Purnandika & Septiana, (2024). Data dari PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) menunjukkan adanya peningkatan jumlah pengguna KRL yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, secara nasional, volume penumpang KRL meningkat sebesar 38% pada tahun 2023 hingga mencapai 331 juta penumpang, dengan sekitar 290 juta pengguna dari total tersebut menurut laporan KataData, (2024). Menurut KataData, (2025) Tren positif ini berlanjut pada tahun 2024 dengan pertumbuhan sebesar 13% dibandingkan tahun sebelumnya, bahkan melampaui rekor masa pra-pandemi pada periode 2018–2019, hal ini menjadikan bahwa tahun 2024 mencatatkan rekor baru penggunaan moda transportasi KRL tertinggi sepanjang sejarah operasional KRL. Pada hari kerja bulan Februari tahun 2024, rata-rata jumlah penumpang KRL Jabodetabek mencapai hampir 942.154 orang per hari, dengan target peningkatan hingga 1,2 juta penumpang per hari pada akhir tahun 2024 menurut laporan majalah Lintas, (2024).

Namun demikian, peningkatan jumlah pengguna tersebut tidak selalu sejalan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan. Berbagai keluhan masih sering muncul, seperti kepadatan penumpang pada jam sibuk, keterbatasan fasilitas aksesibilitas, serta masalah ketepatan waktu dan ketersediaan informasi perjalanan KRL. Ketidakpuasan pengguna memiliki dampak yang luas karena dapat mendorong masyarakat kembali menggunakan kendaraan pribadi, pada akhirnya hal ini memperburuk kemacetan di jalan dan polusi udara di kawasan perkotaan.

Data laporan yang diperoleh dari BPS, (2022) menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di provinsi DKI Jakarta mencapai 17,3 juta unit, dengan sepeda motor sebagai jenis kendaraan yang paling dominan, yakni sekitar 26,37 juta unit di wilayah Jakarta menurut (Sukma, et al., 2024).

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar Menurut Jenis (unit), 2018-2022

Jenis Kendaraan	Tahun					Pertumbuhan per Tahun (persen)
	2018	2019	2020	2021	2022	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Sepeda Motor	14.859.283	15.644.530	16.018.716	16.519.197	17.062.273	3,52
Mobil Penumpang	3.910.648	4.064.836	4.061.033	4.111.231	4.210.390	1,86
Mobil Beban	735.912	763.374	772.672	785.600	849.132	3,64
Mobil Bus	341.947	342.036	342.835	342.667	344.357	0,18
Kendaraan Khusus	148.393	150.932	152.056	153.104	153.881	0,91
Total	19.996.183	20.965.708	21.347.312	21.911.799	22.620.033	3,13

Sumber: Jakarta.BPS.go.id

Oleh sebab itu, pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna KRL menjadi sangat penting, tidak hanya bagi kepentingan operasional PT KCI, tetapi juga bagi kebijakan publik yang lebih luas di masa yang akan datang.

Selanjutnya, kualitas layanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Kualitas layanan meliputi aspek berwujud (tangible) seperti kebersihan stasiun dan gerbong, kenyamanan fasilitas, serta ketersediaan sarana pendukung, maupun aspek tidak berwujud (intangible) seperti keramahan petugas, ketepatan waktu, dan ketepatan jadwal keberangkatan. Di Stasiun Pondok Cina, beberapa fenomena yang sering terjadi antara lain kepadatan penumpang pada jam puncak, antrean panjang saat proses tap in dan tap out, serta keterbatasan fasilitas penunjang. Penelitian yang dilakukan oleh Azzahra & Priyono, (2023) mengungkapkan bahwa masih terdapat berbagai aspek fasilitas dan infrastruktur yang perlu ditingkatkan oleh PT KCI, seperti eskalator yang

tidak selalu berfungsi, gangguan pada aplikasi KRL Access, serta perpindahan akses pintu masuk ke stasiun pondok cina yang baru-baru ini dilakukan oleh pihak stasiun pondok cina. Dengan demikian, hal ini tentu akan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara langsung.

Selain kualitas layanan, persepsi harga juga memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Persepsi harga berkaitan dengan penilaian pengguna terhadap kesesuaian antara tarif yang dibayarkan dengan manfaat serta pengalaman yang diperoleh. Penyesuaian tarif KRL yang dilakukan sering kali menimbulkan beragam tanggapan dari masyarakat mengenai kewajaran harga dibandingkan dengan kualitas layanan yang diberikan. Laporan menurut LPEM FEB UI, (2024) mengenai wacana penerapan tiket berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) dalam RAPBN 2025 menunjukkan adanya potensi perubahan skema subsidi KRL yang selama ini dinikmati oleh hampir seluruh pengguna. Kondisi ini menimbulkan kekhawatiran terkait keterjangkauan tarif di masa mendatang serta menjadi tantangan bagi PT KCI dalam menjaga keseimbangan antara peningkatan kualitas layanan dan keterjangkauan harga bagi masyarakat, khususnya pengguna harian KRL Commuter Line.

Penelitian sebelumnya oleh Susilo & Na'at, (2024) yang menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna KRL rute Yogyakarta–Solo dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 95,31%. Meskipun demikian, penelitian tersebut belum memasukkan dimensi persepsi harga dalam model analisisnya. Sementara itu, studi yang secara khusus mengkaji kombinasi variabel kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pengguna KRL, terutama pada stasiun-stasiun di wilayah Depok seperti Stasiun Pondok Cina, masih sangat terbatas bahkan tidak ada. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengisi kesenjangan penelitian yang ada.

Pentingnya penelitian ini terletak pada perlunya evaluasi yang menyeluruh bagi penyedia jasa dalam merumuskan strategi peningkatan layanan yang berbasis pada ekspektasi pengguna di lokasi-lokasi strategis. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian dalam bidang manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan variabel kepuasan pelanggan dalam industri transportasi kereta api. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi berbasis data bagi PT Kereta Commuter Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga persepsi harga yang tetap wajar, serta pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna KRL di Stasiun Pondok Cina, Depok.

Stasiun Pondok Cina (Pocin) merupakan stasiun kereta api kelas II yang memiliki karakteristik khas. Stasiun ini berlokasi di Kelurahan Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat, dan melayani perjalanan KRL pada rute Bogor–Jakarta Kota, Jakarta Kota–Nambo. Letaknya yang strategis di dekat Universitas Indonesia, Universitas Gunadarma, serta pusat perbelanjaan seperti Depok Town Square dan Margo City menjadikannya sebagai titik mobilitas yang sangat ramai bagi mahasiswa, pekerja, dan masyarakat umum. Selain itu, keberadaan Apartemen Samesta Mahata Margonda yang terintegrasi langsung dengan stasiun melalui konsep Transit-Oriented Development (TOD) semakin memperkuat peran Stasiun Pondok Cina sebagai simpul transportasi penting di koridor selatan Depok–Jakarta. Keberagaman karakteristik pengguna ini menuntut penyedia layanan untuk memastikan standar pelayanan yang mampu memenuhi ekspektasi berbagai kalangan.

Berdasarkan seluruh uraian di atas, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Pondok Cina Depok, memiliki urgensi yang tinggi, baik secara akademis maupun praktis. Secara akademis, penelitian ini diharapkan mampu mengisi celah akademik dalam literatur manajemen pemasaran di Indonesia, khususnya dengan menyediakan bukti data yang terlokalisasi di Stasiun Pondok Cina sebagai representasi simpul transportasi strategis di kawasan metropolitan Jabodetabek. Secara metodologis, penelitian ini memperkuat relevansi penggunaan pendekatan regresi linear berganda dalam menguji pengaruh simultan variabel kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pengguna dalam hal industri transportasi publik yang dinamis. Secara praktis, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan kebijakan yang proaktif bagi PT Kereta Commuter Indonesia dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan serta menjaga persepsi harga yang wajar di mata pengguna, sehingga pada akhirnya mampu meningkatkan tingkat kepuasan dan keberlanjutan penggunaan layanan KRL.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Pondok Cina, Depok. Penelitian dilaksanakan pada April–Juni 2026. Variabel independen terdiri atas kualitas layanan (X_1) dan persepsi harga (X_2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pengguna (Y). Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna KRL Commuter Line yang menggunakan layanan di Stasiun Pondok Cina, Depok, dengan jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti.

Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria responden pernah menggunakan layanan KRL di Stasiun Pondok Cina, berusia minimal 17 tahun, menggunakan KRL untuk aktivitas sehari-hari, serta bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Jumlah sampel ditentukan menggunakan pendekatan Hair dengan mengalikan 14 indikator penelitian dengan 10, sehingga diperoleh 140 responden.

Data primer dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat setuju (5), setuju (4), netral (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1). Pengukuran kualitas layanan mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Persepsi harga diukur melalui keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas, daya saing harga, serta kesesuaian harga dengan manfaat. Sementara itu, kepuasan pengguna diukur melalui keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati, dan aspek berwujud.

Data dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics versi 27. Persamaan regresi linier berganda dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan: Y = kepuasan pengguna; X_1 = kualitas layanan; X_2 = persepsi harga; α = konstanta; β_1 – β_2 = koefisien regresi; dan ε = galat (*error*).

Tahapan analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik berupa normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas, serta analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh simultan, dan koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri atas 8 pernyataan kualitas layanan (X_1), 8 pernyataan persepsi harga (X_2), dan 9 pernyataan kepuasan pengguna (Y). Kuesioner disebarkan kepada 140 pengguna KRL *Commuter Line* di Stasiun Pondok Cina, Depok, yang berusia minimal 17 tahun, dengan menggunakan skala Likert. Seluruh data kemudian diolah menggunakan IBM SPSS versi 27 untuk menganalisis pola, kecenderungan, serta hubungan antara kualitas layanan, persepsi harga, dan kepuasan pengguna.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Usia	17–22 tahun	48	34,3%
	23–28 tahun	39	27,9%
	29–34 tahun	31	22,1%
	> 35 tahun	22	15,7%
Jenis Kelamin	Laki-laki	76	54,3%
	Perempuan	64	45,7%
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	84	60,0%
	D3/D4	15	10,7%

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
	S1	41	29,3%
	Lainnya	0	0,0%
Status	Pelajar/Mahasiswa	45	32,1%
	Karyawan Swasta	64	45,7%
	Wirausaha	17	12,1%
	Lainnya	14	10,0%
Jumlah Responden		140	100%

Sumber: Data penelitian diolah (2026).

Berdasarkan karakteristik responden, kelompok usia terbesar adalah 17–22 tahun sebanyak 48 orang atau 34,3%. Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi laki-laki sebanyak 76 orang atau 54,3%. Dari sisi pendidikan terakhir, mayoritas responden berpendidikan SMA/SMK sebanyak 84 orang atau 60,0%. Sementara itu, berdasarkan status, responden terbanyak merupakan karyawan swasta sebanyak 64 orang atau 45,7%.

Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel	Taraf Sig	Keterangan
Kualitas Layanan (X ₁)	X _{1.1}	0,701	0,166	0,05	Valid
	X _{1.2}	0,750	0,166	0,05	Valid
	X _{1.3}	0,738	0,166	0,05	Valid
	X _{1.4}	0,707	0,166	0,05	Valid
	X _{1.5}	0,680	0,166	0,05	Valid
	X _{1.6}	0,667	0,166	0,05	Valid
	X _{1.7}	0,665	0,166	0,05	Valid
	X _{1.8}	0,710	0,166	0,05	Valid
Persepsi Harga (X ₂)	X _{2.1}	0,661	0,166	0,05	Valid
	X _{2.2}	0,672	0,166	0,05	Valid
	X _{2.3}	0,581	0,166	0,05	Valid
	X _{2.4}	0,649	0,166	0,05	Valid
	X _{2.5}	0,616	0,166	0,05	Valid
	X _{2.6}	0,628	0,166	0,05	Valid
	X _{2.7}	0,654	0,166	0,05	Valid
	X _{2.8}	0,574	0,166	0,05	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Y.1	0,520	0,166	0,05	Valid
	Y.2	0,543	0,166	0,05	Valid
	Y.3	0,634	0,166	0,05	Valid
	Y.4	0,606	0,166	0,05	Valid
	Y.5	0,534	0,166	0,05	Valid
	Y.6	0,716	0,166	0,05	Valid
	Y.7	0,671	0,166	0,05	Valid
	Y.8	0,572	0,166	0,05	Valid
	Y.9	0,547	0,166	0,05	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026.

Berdasarkan hasil uji validitas, dapat dilihat bahwa keseluruhan indikator untuk variabel Kualitas layanan (X₁) terdapat 8 pernyataan, variabel Persepsi harga (X₂) terdiri dari 8 pernyataan, dan variabel Kepuasan pengguna (Y) terdiri dari 9 pernyataan. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa 25 item pernyataan dinyatakan valid, karena nilai *r* hitung lebih besar (>) daripada *r* tabel sehingga bernilai positif dan nilai signifikansi dari item pernyataan < 0,05. Sehingga menunjukkan keseluruhan item tersebut dapat digunakan sebagai instrumen untuk mengumpulkan data dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Item Pernyataan	Hasil Cronbach's Alpha	Syarat Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (X ₁)	8 Item	0,853	0,60	Reliabel
Persepsi Harga (X ₂)	8 Item	0,782	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	9 Item	0,772	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* variabel Kualitas layanan (X₁) sebesar 0,853, variabel Persepsi harga (X₂) sebesar 0,782, dan variabel Kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,772 mempunyai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari > 0,60 yang dapat diartikan bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat menghasilkan jawaban yang konsisten dan stabil dari waktu ke waktu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel dalam penelitian ini yaitu, variabel Kualitas layanan (X₁), variabel Persepsi harga (X₂), dan variabel Kepuasan pengguna (Y) dapat dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

**Tabel 4. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		140
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.77539763
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.040
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.099
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.101
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound
		.093
		.108

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

Berdasarkan hasil olah data di atas, menunjukkan hasil uji normalitas diketahui nilai Asymp Sig. (2-tailed) nya adalah 0,099 yang berarti lebih besar dari batas signifikansi 0,05. Hal ini menyatakan bahwa secara statistik, distribusi residual tidak menyimpang dari distribusi normal. Maka dari itu, dapat diartikan bahwa data residual memenuhi asumsi normalitas, sehingga asumsi normalitas dalam analisis regresi telah terpenuhi.

**Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.657	1.014		.647	.519
	Kualitas Layanan	-.060	.036	-.199	-1.678	.096
	Persepsi Harga	.083	.046	.212	1.791	.076

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

Hasil uji glejser diketahui bahwa variabel Kualitas layanan memiliki nilai signifikansi 0,096 > 0,05 dan variabel Persepsi harga memiliki nilai signifikansi 0,076 > 0,05. Sehingga, hal ini

menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas yang diartikan data tersebut baik digunakan dalam model regresi.

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Layanan	.505	1.979
	Persepsi Harga	.505	1.979

Berdasarkan tabel 6, nilai VIF untuk variabel kualitas layanan (X1) dan persepsi harga (X2) sebesar 1,979, yang masih berada di bawah batas maksimum sebesar 10. Sementara itu, nilai tolerance kedua variabel tersebut sebesar 0,505, yang lebih besar dari batas minimum sebesar 0,10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antara variabel kualitas layanan dan persepsi harga dalam penelitian ini. Dengan demikian, model regresi yang digunakan memenuhi salah satu asumsi klasik dan layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

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

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	9.889	1.582		.000
	Kualitas Layanan	.514	.056	.620	.000
	Persepsi Harga	.284	.072	.264	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2026

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan:

$$Y = 9,889 + 0,514X_1 + 0,284X_2 + \varepsilon$$

Keterangan: Y = kepuasan pengguna, X_1 = kualitas layanan, X_2 = persepsi harga, dan ε = galat.

Nilai konstanta sebesar 9,889 menunjukkan nilai kepuasan pengguna ketika kualitas layanan dan persepsi harga bernilai nol. Koefisien kualitas layanan sebesar 0,514 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,514 satuan. Sementara itu, koefisien persepsi harga sebesar 0,284 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan persepsi harga akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,284 satuan. Kedua koefisien bernilai positif, sehingga menunjukkan hubungan searah dengan kepuasan pengguna. Kualitas layanan merupakan variabel yang memiliki pengaruh relatif lebih besar dibandingkan persepsi harga.

Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai t hitung $9,189 > 1,977$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Persepsi harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai t hitung $3,914 > 1,977$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, kedua variabel secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Pondok Cina, Depok.

Tabel 8. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	951.610	2	475.805	148.780	.000 ^b
	Residual	438.133	137	3.198		
	Total	1389.743	139			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Persepsi Harga, Kualitas Layanan

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2026

Berdasarkan hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai f hitung lebih besar daripada f tabel sebesar $148,780 > 3.06$ dan nilai signifikansinya sebesar $0.00 < 0.05$ maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan persepsi harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Pondok Cina Depok.

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

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 ^a	.685	.680	1.788

a. Predictors: (Constant), Persepsi Harga, Kualitas Layanan

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2026

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,685 yang menyatakan bahwa variabel kualitas layanan (X1) dan persepsi harga (X2) secara simultan mampu mengidentifikasi sebesar 68,5% variasi yang terjadi pada variabel kepuasan pengguna (Y) KRL Commuter Line di Stasiun Pondok Cina Depok. Hal ini mengindikasikan bahwa kombinasi kedua variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan pengguna. Adapun sisanya, yaitu sebesar 31,5%, dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Pondok Cina Depok. Hal tersebut didukung oleh hasil pengujian uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar $9,189 > t$ tabel sebesar $1,977$, serta nilai signifikansi (Sig.) sebesar $0,000 < 0,05$.

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi parsial, variabel kualitas layanan (X1) memberikan kontribusi sebesar 49,97% terhadap kepuasan pengguna (Y). Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Pondok Cina Depok. Oleh karena itu, PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) perlu terus meningkatkan kualitas layanan, baik dari aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, maupun fasilitas fisik, sehingga kepuasan pengguna dapat terus meningkat.

Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Pondok Cina Depok dapat diterima.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian sebelumnya dari (Irawan, et al., 2022) yang menyatakan kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan statistik ini juga mendukung teori Fadhillah & Nainggolan, (2024) yang

menegaskan bahwa kepuasan terbentuk dari hasil perbandingan evaluasi pengguna antara harapan awal dengan pengalaman aktual yang dirasakan langsung di lapangan.

Pengaruh Persepsi Harga (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui bahwa persepsi harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Pondok Cina Depok. Hal tersebut didukung oleh hasil pengujian uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,914 > t tabel sebesar 1,977, serta nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 < 0,05.

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi parsial, variabel persepsi harga (X2) memberikan kontribusi sebesar 18,48% terhadap kepuasan pengguna (Y). Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi harga memiliki pengaruh dalam meningkatkan kepuasan pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Pondok Cina Depok. Oleh karena itu, PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) perlu mempertahankan kebijakan tarif yang terjangkau dan sesuai dengan manfaat serta kualitas layanan yang diterima pengguna.

Maka dapat disimpulkan bahwa persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Pondok Cina Depok dapat diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu (Abimanyu & Hermana, 2023) yang menyatakan persepsi harga mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian statistik ini juga membuktikan kebenaran teori nilai yang dirasakan (perceived value) oleh (Hasmalawati, et al., 2024), di mana pengguna KRL secara sadar membandingkan manfaat mobilitas yang diperoleh dengan pengorbanan moneter yang mereka keluarkan. Karena manfaat yang dirasakan tinggi dan tarif KRL dinilai adil (price fairness), harga tersebut dianggap wajar dan memberikan kepuasan.

Pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan Persepsi Harga (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil pengujian F menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar daripada F tabel (148,780 > 3,06) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X1) dan persepsi harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) KRL Commuter Line di Stasiun Pondok Cina Depok.

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi simultan (R^2) sebesar 68,5% dapat diketahui bahwa kombinasi antara kualitas layanan dan persepsi harga merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Pondok Cina, Depok. Hasil ini memperkuat teori penelitian asosiatif kausal yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2023), yang menyatakan bahwa penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dengan demikian, kualitas layanan dan persepsi harga secara bersama-sama terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil pengujian statistik tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan dan persepsi harga secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, hipotesis ketiga yang menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan secara simultan dari kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Pondok Cina Depok dinyatakan dapat diterima.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan persepsi harga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Pondok Cina, Depok. Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang berarti semakin baik keandalan layanan, ketepatan waktu, kenyamanan fasilitas, keamanan, kebersihan, serta responsivitas petugas, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Persepsi harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa penilaian pengguna terhadap keterjangkauan tarif, kesesuaian harga dengan kualitas layanan, daya saing tarif, serta manfaat yang diperoleh turut membentuk kepuasan. Secara simultan, kualitas

layanan dan persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga kedua aspek tersebut perlu dikelola secara konsisten untuk mempertahankan pengalaman pengguna yang positif.

Berdasarkan temuan tersebut, PT Kereta Commuter Indonesia perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek ketepatan waktu, kenyamanan, kebersihan, keamanan, dan kecepatan respons petugas. Kebijakan tarif juga perlu dipertahankan pada tingkat yang terjangkau dan sesuai dengan manfaat layanan yang diterima pengguna. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang relevan, seperti fasilitas, kepercayaan, kemudahan akses, citra layanan, atau loyalitas pengguna, serta memperluas lokasi penelitian agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan representatif.

Referensi

- Abimanyu, R., & Hermana, C. (2023). Pengaruh persepsi harga dan promosi cashback terhadap keputusan pembelian pada marketplace Tokopedia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 398–408. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7545920>
- Azzahra, D., & Priyono, B. (2023). Pengaruh ketersediaan informasi KRL Access dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek. *Journal of Business Administration Economics & Entrepreneurship*, 5(2), 95–106.
- Badan Pusat Statistik. (2022). Statistik transportasi Provinsi DKI Jakarta 2022. <https://jakarta.bps.go.id/id/publication/2023/11/23/50c5745cdc2f0949e4fc47ec/statistik-transportasi-provinsi-dki-jakarta-2022.html>
- Databoks. (2025). Pertumbuhan penumpang KRL Commuter Line 2018–2024. Katadata.
- Databoks, & KAI Commuter. (2024). Pengguna KRL Commuter tembus 331 juta orang sepanjang 2023. Katadata.
- Fadhilah, R. E., & Nainggolan, B. M. (2024). Peran kualitas pelayanan, kepercayaan dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. *INOVASI: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 11(1), 150–163.
- Fauzobihi, Ismuni, M., & Banyuanga, H. D. (2026). Service quality dan customer experience sebagai faktor penentu customer satisfaction layanan KRL Commuterline Jabodetabek: Studi kasus pada Generasi Z. *Jurnal Minfo Polgan*, 15.
- Hasmalawati, N., Vonna, R. D., & Oktariana, V. (2024). Product price perceptions on product purchasing decisions. *Psikoislamedia Jurnal Psikologi*, 9(2).
- Irawan, I., Yuliana, Y., Arwin, A., & Jovando, W. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan orang tua murid di IEC, Medan. *INSOLOGI: Jurnal Sains dan Teknologi*. <https://doi.org/10.55123/insologi.v1i3.411>
- Lintas. (2024). KRL Commuter Line angkut hampir 950.000 orang setiap hari. *Majalah Lintas*.
- LPEM FEB UI. (2024). Special report: Subsidi KRL. Lembaga Penyelidikan Ekonomi dan Masyarakat, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Indonesia. https://lpem.org/wp-content/uploads/2024/09/Special_Report_Subsidi_KRLv1.pdf
- Purnandika, R. A., & Septiana, H. (2024). Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna transportasi umum di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*.
- Sukma, A. A., Aulia, D., Banowati, A. D., Achsan, F. M., Esstju, Rewerdrianty, A., & Febriyanti, A. (2024). Evaluasi dampak peralihan moda transportasi (JakLingko).
- Susilo, D., & Na'at, W. L. (2024). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna KRL Commuter Line Yogyakarta–Solo. *Jurnal Ilmiah Telsinas Elektro, Sipil dan Teknik Informasi*.