

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Kereta Dalam Kota

Dika Pramudita¹, Arif Murti Rozamuri²

^{1,2} Manajemen, Universitas Pertamina, Jakarta, Indonesia

 dikapramudika124@gmail.com

Submitted : 12-02-2025

Revised : 21-05-2025

Accepted : 23-05-2025

How to cite:

Pramudita, D, & Rozamuri, A. M. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Kereta Dalam Kota. *Manajemen dan Kewirausahaan*. 6(1), 95-109.

<https://doi.org/10.52682/mk.v6i1.11223>

Copyright 2025 by authors

Licensed by Commons Attribution International

License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>



ABSTRAK

Transportasi publik memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, khususnya di kota-kota besar seperti Jakarta dikenal dengan tingkat kemacetan tinggi. Salah satu jenis transportasi yang cukup berperan penting adalah kereta dalam kota. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada pengguna kereta dalam kota PT XYZ, khususnya di Stasiun M. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan model Structural Equation Modeling (SEM) dan pengambilan sampel sebanyak 125 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas layanan memiliki pengaruh moderat terhadap kepuasan pengguna. Terdapat dua dimensi service quality yang memiliki pengaruh yang signifikan yaitu, empati dan jaminan masing-masing terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan bukti fisik, daya tanggap, dan keandalan menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan. Penelitian ini merekomendasikan agar PT XYZ fokus pada peningkatan aspek empati dan jaminan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, serta memperbaiki aspek pendukung lainnya untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Katakunci: *internal service quality*; kepuasan konsumen; kualitas layanan

ABSTRACT

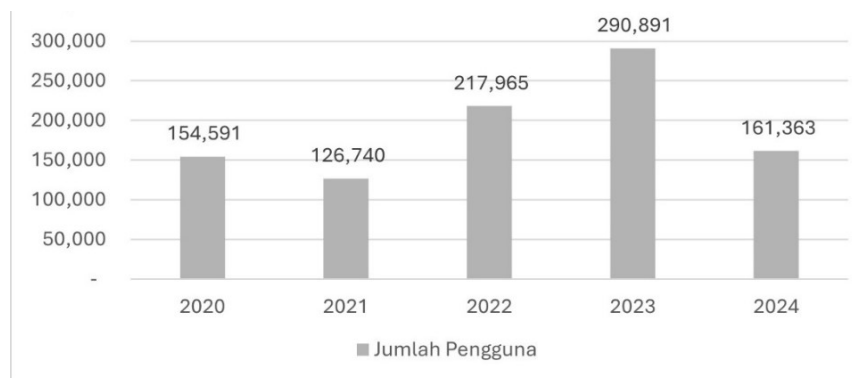
Public transportation plays an important role in supporting people's mobility, especially in big cities like Jakarta, which is known for its high levels of congestion. One type of transportation that plays a significant role is the city train. This study aims to analyze the effect of service quality on the level of customer satisfaction of PT XYZ city train users, especially at Station M. The research method used is quantitative with the Structural Equation Modeling (SEM) model and a sample of 125 respondents. The results of the study indicate that overall, service quality has a moderate effect on user satisfaction. Two dimensions of service quality have a significant effect, namely empathy and assurance, each of which is proven to have a significant effect on user satisfaction. Meanwhile, physical evidence, responsiveness, and reliability show an insignificant effect. This study recommends that PT XYZ focus on improving the empathy and assurance aspects to increase user satisfaction, as well as improving other supporting aspects to improve the overall user experience.

Keywords: *customer satisfaction*; *internal service quality*; *service quality*

1. PENDAHULUAN

Suatu organisasi yang tidak memiliki sumber daya manusia kompeten dan Transportasi publik memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, khususnya di kota-kota besar seperti Jakarta dikenal dengan tingkat kemacetan tinggi. Salah satu jenis transportasi yang cukup berperan penting adalah kereta dalam kota. Berdasarkan website PT. XYZ tercatat peningkatan volume pengguna harian kereta dalam kota sebanyak 1.149.417 orang terhitung pada periode semester 2 bulan Juli 2024, yang sebelumnya pada bulan April tercatat rata-rata pengguna harian sebanyak 1.042.066 orang. Dengan jumlah pengguna yang meningkat PT. XYZ menyediakan 1.048 perjalanan kereta dalam kota dengan pengoperasian pada pukul 04.00 – 24.00 WIB, dengan disediakan jumlah jadwal perjalanan diharapkan pengguna dapat merencanakan perjalanan untuk menghindari atau mengantisipasi jam sibuk di saat pagi hari dan sore hari.

Tabel 1. Jumlah Pengguna Transportasi Kereta



Peningkatan volume penumpang yang tinggi pada kereta dalam kota tidak sebanding dengan peningkatan kualitas layanan yang memadai. Terdapat beberapa isu yang menyangkut pada kualitas layanan kereta dalam kota seperti ketepatan waktu, kebersihan stasiun dan kereta, serta kenyamanan dan keamanan ruang tunggu sering kali menjadi keluhan yang berulang dari para pengguna kereta dalam kota. Tingginya antusias masyarakat terhadap kereta dalam kota mendorong PT XYZ untuk memperhatikan tingkat kepuasan pengguna dengan lebih baik lagi.

Dimensi kualitas pelayanan atau SERVQUAL (Service Quality) menjadi salah satu alat ukur yang populer digunakan dalam mengkaji kualitas layanan transportasi publik khususnya pada penelitian ini yaitu kereta dalam kota. Model SERVQUAL mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu Bukti fisik (tangibility), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), dan Empati (emphaty). Parasuraman. 1988.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan dimensi Service Quality dengan model Internal Service Quality (INTQUAL) terhadap tingkat kepuasan pengguna kereta dalam kota PT XYZ dan mengidentifikasi dimensi Service Quality yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna kereta dalam kota.

Adapun kontribusi penelitian ini dalam bidang ilmu Manajemen operasional dengan menambah pemahaman mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap

kepuasan pelanggan dalam konteks transportasi publik. Dengan menggunakan model Internal Service Quality, penelitian ini diharapkan mampu menyajikan analisis empiris yang dapat dijadikan untuk pengembangan layanan yang lebih baik di masa mendatang, baik oleh PT XYZ maupun oleh operator transportasi publik lainnya.

2. KAJIAN LITERATUR

Kualitas merupakan konsep yang berkaitan dengan tingkatan atau standarisasi tertentu yang dapat diukur dari keunggulan atau kelebihan suatu produk dan jasa. Juran (1999) berpendapat bahwa kualitas adalah “kesesuaian dengan kebutuhan”, dapat diartikan bahwa kualitas suatu produk atau jasa dapat dilihat dari kepuasan dan kebutuhan atas ekspektasi konsumen terhadap produk atau jasa tersebut.

2.1. Kualitas Layanan

Berdasarkan tokoh besar Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991) menjelaskan bahwa kualitas layanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya, dengan kata lain konsumen memiliki harapan terkait layanan maka kualitas dari layanan tersebut dipersepsikan dapat memuaskan atau memenuhi harapan tersebut.

Pertama, bukti Fisik (*Tangible*), artinya bentuk fisik dari layanan yang diberikan. Bukti fisik mencerminkan bentuk nyata yang dirasakan konsumen. Sehingga perusahaan harus memastikan kualitas layanan yang optimal tanpa memicu ekspektasi berlebih dari konsumen.

Kedua, daya Tanggap (*Responsiveness*), artinya kemampuan penyedia layanan untuk menyediakan layanan dengan cepat dan tanggap. Sehingga dimensi ini mengerucut pada ketepatan waktu layanan dan perhatian terhadap konsumen.

Ketiga, jaminan (*Assurance*), artinya kemampuan penyedia layanan dalam meyakinkan konsumen atas layanan tersebut. Dimensi ini menyangkut kepercayaan konsumen terhadap penyedia layanan yang dapat ditimbulkan dari pengalaman yang diberikan.

Keempat, empati (*Empathy*), artinya kepedulian dan perhatian penyedia layanan terhadap konsumen. Dimensi ini berfokus pada layanan yang diberikan dapat memahami hal yang dirasakan oleh konsumen, dan;

Kelima, keandalan (*Reliability*), artinya kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan secara profesional dan akurat. Dengan kata lain penyedia layanan harus berusaha maksimal dalam memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

H1 : Bukti Fisik (*tangible*) yang diberikan PT XYZ berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna kereta dalam kota.

H2 : Daya Tanggap (*responsiveness*) yang diberikan PT XYZ berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna kereta dalam kota.

H3 : Jaminan (*assurance*) yang diberikan PT XYZ berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna kereta dalam kota.

H4 : Empati (*emphaty*) yang diberikan PT XYZ berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna kereta dalam kota.

H5 : Kandalan (*reliability*) yang diberikan PT XYZ berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna kereta dalam kota

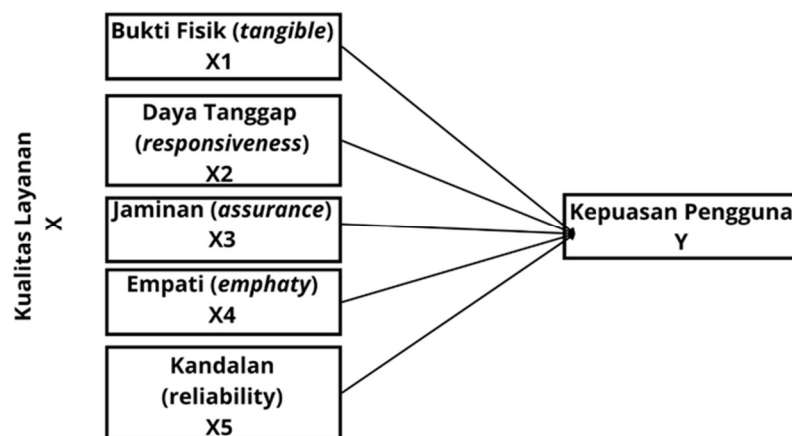
2.2. Internal Service Quality

Internal Service Quality (INTQUAL) merupakan model pengembangan dari Model SERVQUAL, untuk mengukur kualitas layanan internal perusahaan yang akan berpengaruh kepada kualitas layanan terhadap pelanggan atau pengguna. Berdasarkan pernyataan Hallowel et.al (1996) Internal Service Quality (INTQUAL) merupakan kemampuan operasional melalui penggunaan pilihan strategis kedalam rangkaian pelayanan yang dilakukan oleh pihak manajemen dengan tujuan memberikan pelayanan eksternal yang optimal. Pengertian Model INTQUAL adalah model yang menggunakan perspektif pelanggan internal untuk menentukan tindakan-tindakan yang perlu dilakukan dalam sebuah perusahaan dengan tujuan memastikan kualitas layanan terjaga atau lebih baik.

2.3. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan manusia yang muncul setelah adanya perbandingan antara persepsi terhadap kualitas atau kinerja dengan harapan. Secara keseluruhan kepuasan konsumen menunjukkan sikap terhadap penyedia layanan atau reaksi emosional untuk perbedaan antara persepsi dengan harapan. Jika suatu kinerja atau layanan dibawa harapan maka konsumen tersebut merasa tidak puas, sebaliknya jika suatu kinerja atau layanan melebihi harapan maka konsumen akan merasa puas dan memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan pernyataan Philip Kotler (2000) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap suatu kinerja atau kualitas dan harapannya.

2.4 Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

3. METODE RISET

Berdasarkan metode penelitian kuantitatif yang digunakan pada penelitian ini, dapat digolongkan ke dalam jenis penelitian eksplanatori (explanatory research). Penelitian eksplanatori bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel dan menguji keterkaitan antar variabel. Menurut (Kotler, 2006) berpendapat bahwa penelitian eksplanatori merupakan suatu penelitian yang bertujuan menguji hipotesis dari penelitian sebelumnya tentang hubungan sebab akibat, dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif eksplanatori dengan tujuan menganalisis hubungan kausalitas (sebab/akibat) antara variabel Kualitas Layanan yang di representasikan oleh Lima (5) variabel dari model independen Internal Service Quality (INTQUAL) yang terdiri dari Bukti Fisik (Tangible), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty), dan Keandalan (Reliability), terhadap variabel dependen Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini menggunakan rumus Cochran sebagai acuan penarikan sampel:

$$n = \frac{z^2 p \cdot q}{e^2} = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,1)^2} = 96,04 \approx 100 \text{ (Dibulatkan)}$$

Keterangan :

n = Jumlah yang diperlukan.

z = Nilai standar yang diperoleh dari tabel distribusi normal Z dengan simpangan 5% dengan nilai 1,96.

q = 1-p

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error) 10% = 0,1 dari Tingkat kepercayaan 90%.

Penelitian ini menggunakan rumus Cochran, maka sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini yaitu minimal 96 responden pengguna kereta dalam kota PT XYZ yang akan dibulatkan menjadi 100 responden. Penelitian ini menggunakan pengumpulan data primer dengan kuesioner yang diberikan kepada pengguna kereta dalam kota PT XYZ di Stasiun M, untuk memperkuat setiap pernyataan pada penelitian ini penulis juga menggunakan data sekunder berupa data laporan pengguna PT XYZ dan jurnal pendukung sebagai referensi penulisan.

Pengolahan data menggunakan Software Smart PLS untuk mengolah hasil data yang terkumpul. Menurut (Ghozali, 2011) Structural Equation Modeling (SEM) merupakan teknik analisis multivariat yang memungkinkan pengujian korelasi antar variabel yang kompleks untuk mendapatkan hasil lengkap keseluruhan model. Model struktural dan measurement dapat diuji secara bersamaan dalam SEM. Maka dari itu penelitian ini berfokus menggunakan metode Structural Equation Modeling dengan basis varian Partial Least Square (PLS).

Penelitian ini menggunakan pengumpulan data primer dengan kuesioner yang diberikan kepada pengguna kereta dalam kota PT XYZ di Stasiun M, untuk memperkuat setiap pernyataan pada penelitian ini penulis juga menggunakan data sekunder berupa data laporan pengguna PT XYZ dan jurnal pendukung sebagai referensi penulisan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Data Responden

Penelitian ini memiliki analisa deskriptif guna menggambarkan keadaan atau kondisi dari responden sebagai bentuk informasi dalam memahami karakteristik untuk memperoleh hasil penelitian mengenai profil responden.

Tabel 1. Data Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Usia	15-20 Tahun	17	13.60
	21-25 Tahun	33	26.40
	26-30 Tahun	16	12.80
	31-35 Tahun	18	14.40
	36-40 Tahun	20	16.00
	41-46 Tahun	12	9.60
	46-50 Tahun	6	4.80
	> 50 Tahun	3	2.04
Jenis Kelamin	Laki-laki	68	54.4
	Perempuan	57	45.6
Pendidikan	SMP/Sederajat	7	5.60
	SMA/SMK	43	34.40
	D3	15	12.00
	Sarjana	44	35.20
	Magister	11	8.80
	Doktoral	5	4.00
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	43	34.40
	ASN	23	14.40
	Swasta	46	36.80
	Wiraswasta	12	9.60
	Lainnya	1	0.80
Intensitas	2	14	11.20
	3	3	2.40
	4	1	0.80
	5	36	28.8
	6	69	55.2
	Lainnya	2	0.16

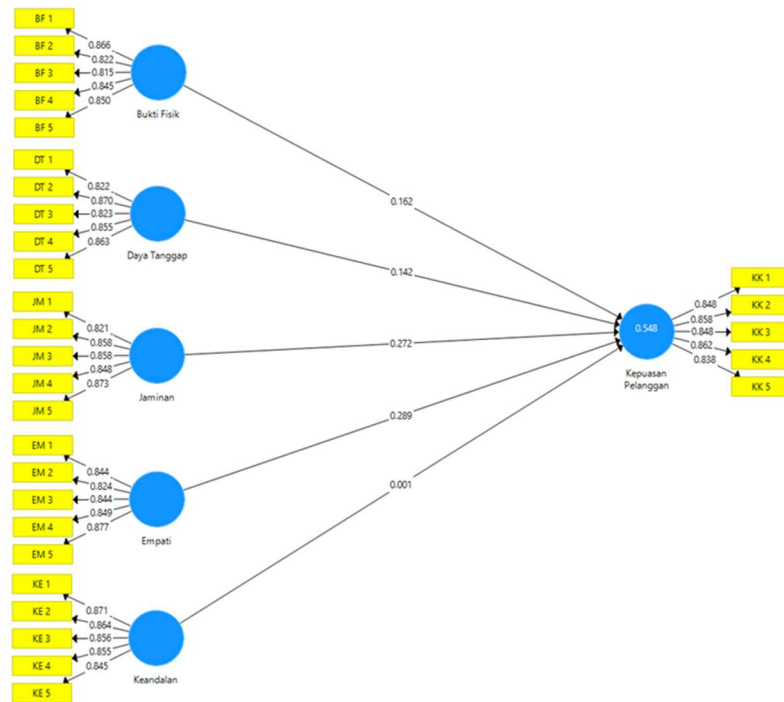
Sumber: Data diolah, (2025)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan 125 pengguna kereta dalam kota dari total sampel 132 responden, yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Berdasarkan persentase jenis kelamin jumlah responden didominasi oleh jenis kelamin laki-laki. Responden dalam penelitian ini memiliki umur yang bervariasi akan tetapi untuk rentan umur 21 sampai 35 tahun mendominasi, karena rentan umur tersebut merupakan umur produktif. Berdasarkan tabel tersebut juga terdapat responden dengan rentan umur yang cukup tinggi yaitu 51 sampai 55 tahun. Sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi, hal ini mencerminkan bahwa pengguna kereta dalam kota berasal dari kelompok masyarakat yang berpendidikan. Responden dengan tingkat pendidikan S1 mendominasi dengan persentase 35,2%.

Dilihat dari jenis pekerjaan, responden didominasi oleh kelompok pegawai swasta, dengan persentase 36,8%. Kemudian terdapat kelompok pelajar/mahasiswa dengan nilai persentase 34,4%. Distribusi pekerjaan ini menunjukkan bahwa kereta dalam kota adalah sarana transportasi yang digunakan oleh berbagai kelompok pekerjaan, baik dari sektor formal maupun informal, dengan dominasi oleh pekerja swasta dan pelajar.

4.2. Uji Instrumen

Instrumen penelitian yang baik harus memenuhi persyaratan yaitu valid dan reliabel. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen penelitian maka perlu dilakukan pengujian atas kuesioner dengan menggunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.



Gambar 2. Outer Model Analysis

Dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian data menggunakan SEM SmartPLS memiliki nilai loading factor $>0,7$ maka indikator dinyatakan valid. Model pengukuran convergent validity dapat diterima karena nilai loading factor $>0,7$. Nilai ini menjelaskan bahwa pengujian valid sehingga hubungan antara indikator dengan variabel konstruk memiliki korelasi yang baik.

Tabel 2. Validitas Diskriminan

	Bukti Fisik	Daya Tanggap	Empati	Jaminan	Kehandalan	Kepuasan
Bukti Fisik	0.840					
Daya Tanggap	0.647	0.847				
Empati	0.568	0.652	0.848			
Jaminan	0.600	0.701	0.627	0.852		
Kehandalan	0.647	0.732	0.679	0.706	0.858	
Kepuasan	0.582	0.627	0.645	0.661	0.599	0.851

Sumber: Hasil Olahan Data (2025)

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap nilai indikator loading pada variabel konstruk memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan cross loading, sehingga penelitian ini memiliki model discriminant validity yang baik. Hal ini dapat menjelaskan bahwa variabel laten memiliki korelasi yang baik dengan variabel konstruk.

Tabel 3. Pengujian Reliabilitas dan Average Variance Extracted

	Cronbach Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted
Bukti Fisik	0.895	0.923	0.705
Daya Tanggap	0.901	0.927	0.717
Empati	0.902	0.927	0.719
Jaminan	0.906	0.930	0.726
Kehandalan	0.911	0.933	0.736
Kepuasan	0.905	0.929	0.724

Sumber: Hasil Olahan Data (2025)

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel konstruk memiliki nilai cronbach's alpha, composite reliability $>0,6$. Kemudian semua variabel konstruk memiliki nilai Average Variance Extracted (AVE) $>0,5$. Sehingga hasil pengujian memiliki tingkat konsisten yang baik dari responden dalam menjawab kuesioner dan dapat diterima dalam penelitian.

Tabel 4. Pengujian R-Square, F-Square, dan Q-Square

	R-Square	F-Square	Q-Square
Bukti Fisik		0.029	
Daya Tanggap		0.016	
Empati		0.066	
Jaminan		0.067	
Kehandalan		0.000	
Kepuasan	0.548		0.385

Sumber: Hasil Olahan Data (2025)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa nilai R-Square pada variabel kepuasan pelanggan menghasilkan nilai sebesar 0.548, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa variabel konstruk dimensi kualitas layanan dapat mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan. Variabel endogen kepuasan pelanggan memiliki nilai R-Square dengan kategori (moderat) karena mendekati dengan nilai 0,50.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel konstruk bukti fisik memiliki pengaruh yang kecil terhadap variabel konstruk kepuasan pelanggan secara substantif sebesar 0.029, kemudian variabel konstruk daya tanggap memiliki pengaruh yang kecil terhadap variabel konstruk kepuasan pelanggan secara substantif karena sangat mendekati nilai 0.015 yaitu sebesar 0.016, kemudian variabel konstruk empati memiliki pengaruh yang sedang terhadap variabel konstruk kepuasan pelanggan secara substantif karena mendekati nilai 0.15 dengan nilai sebesar 0.086, kemudian variabel konstruk jaminan memiliki pengaruh yang kecil terhadap variabel konstruk kepuasan pelanggan secara substantif dengan nilai 0.067, kemudian variabel konstruk keandalan tidak berpengaruh secara substantif karena memiliki nilai 0.00.

Berdasarkan tabel 4, dapat disimpulkan bahwa variabel konstruk kepuasan pelanggan memiliki nilai Q^2 yang baik terhadap indikator reflektifnya dengan nilai 0.385 dengan nilai $Q^2 > 0$. Maka dapat dikatakan bahwa variabel konstruk endogen dapat memprediksi setiap indikator reflektifnya.

4.3. Pengujian Hipotesis

Tabel 5. Pengujian Hipotesis

	Original Sample	T-Statistics	P-Values
Bukti fisik → Kepuasan	0.162	1.819	0.070
Daya tanggap → Kepuasan	0.142	1.319	0.188
Empati → Kepuasan	0.289	3.575	0.000
Jaminan → Kepuasan	0.272	3.102	0.000
Kehandalan → Kepuasan	0.001	0.009	0.993

Sumber: Hasil Olahan Data (2025)

Berdasarkan hasil pengujian bootsrtaping dapat diartikan bahwa dari kelima hanya terdapat dua variabel independen yang memiliki nilai signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Variabel empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai original sample 0,289 (t-statistics = 3,575; p-value = 0,081). Maka hal ini mengidentifikasikan bahwa semakin tinggi tingkat empati yang diberikan, semakin meningkat juga tingkat kepuasan pelanggan. Sama hal-Nya dengan variabel jaminan juga menunjukkan positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai original sample 0,272 (t-statistics = 3,102; p-value = 0,088). Hal ini menyatakan bahwa aspek jaminan berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Kemudian variabel bukti fisik menunjukkan pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan dengan nilai original sample 0,162 (t-statistics = 1,819; p-value = 0,070). Kemudian variabel daya tanggap juga memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan dengan nilai original sample 0,142 (t-statistics = 1,319; p-value = 0,188). Kemudian pada variabel keandalan memiliki pengaruh yang lemah dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini ditunjukkan dengan hasil nilai original sample 0,001 (t-statistics = 0,009; p-value = 0,993). Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan hasil pengujian hasil fit model mendapatkan nilai SRMR sebesar 0,060, maka dapat diartikan model penelitian memiliki kemampuan yang baik dalam merepresentasikan data factual.

4.4. Pembahasan

Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil analisa menunjukkan bahwa bukti fisik memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai original sample 0,162 (t-statistics = 1,819, p-value = 0,070). Dengan demikian, H1 ditolak. Penelitian ini mengindikasikan bahwa meskipun aspek bukti fisik seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas memberikan kontribusi positif, pengaruhnya tidak cukup kuat untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna kereta dalam kota Stasiun M secara signifikan. Hasil ini sekaligus mendukung temuan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kurniaty (2022) dalam penelitiannya di Kantor Urusan Agama Karakuala. Dengan demikian fasilitas yang disediakan oleh pengelola Stasiun M mempengaruhi kepuasan pengguna kereta api.

Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil analisa menunjukkan bahwa daya tanggap pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai original sample 0,142 (t-statistics =

1,319, $p\text{-value} = 0,188$). Dengan demikian, H2 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan respon dan kesiapan petugas dalam melayani pengguna, meskipun berkontribusi positif, tidak menjadi faktor penentu utama dalam membentuk kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan tingkat respon yang diberikan petugas belum memuaskan pengguna kereta api stasiun M. Meski bertentangan dengan penelitian pada umumnya, namun temuan ini memberikan pemahaman atas pentingnya respon petugas pelayanan publik dalam memberikan kepuasan.

Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil analisa menunjukkan bahwa jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai original sample 0,272 ($t\text{-statistics} = 3,102$, $p\text{-value} = 0,088$). Dengan demikian, H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa aspek jaminan, termasuk keamanan, kompetensi petugas, dan kredibilitas layanan, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna kereta dalam kota. Temuan penelitian ini menunjukkan kepastian atas janji yang diberikan oleh pengelola stasiun M memberikan kepuasan bagi penggunanya. Janji baik berupa kepastian jam keberangkatan, harga, dan layanan baik dalam kereta maupun saat di ruang tunggu, mampu memberikan kepuasan bagi penggunaannya. Hal ini sejalan dengan temuan Martono et al., (2022) dalam mengukur kepuasan di fasilitas olahraga.

Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil analisa menunjukkan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan yang paling kuat terhadap kepuasan pengguna dengan nilai original sample 0,289 ($t\text{-statistics} = 3,575$, $p\text{-value} = 0,081$). Dengan demikian, H4 diterima. Hal ini membuktikan bahwa aspek-aspek seperti perhatian individual, pemahaman kebutuhan pengguna, dan kepedulian petugas menjadi faktor kuat dalam membentuk kepuasan pengguna. Hal ini mengidentifikasikan bahwa pengguna kereta dalam kota cukup menghargai pendekatan layanan yang personal dan memperhatikan kebutuhan individual mereka. Temuan ini sekaligus memvalidasi hasil riset sebelumnya oleh Munawir (2018).

Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil analisa menunjukkan bahwa keandalan memiliki pengaruh yang sangat lemah dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai original sample 0,001 ($t\text{-statistics} = 0,009$, $p\text{-value} = 0,993$). Dengan demikian, H5 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keandalan layanan tidak memberikan kontribusi yang berarti terhadap kepuasan pengguna kereta dalam kota. Hal ini menunjukkan kepuasan yang diinginkan oleh pengguna stasiun M yang berasal dari kehandalan petugas bukanlah hal yang utama.

Pengaruh Kualitas Layanan secara Keseluruhan

Berdasarkan nilai R-Square sebesar 0,548 dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, dimensi kualitas layanan memiliki pengaruh moderat terhadap kepuasan pengguna, menjelaskan 54,8% variasi dalam kepuasan pengguna kereta dalam kota. Dengan demikian H6 diterima, karena terbukti bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh moderat terhadap kepuasan pengguna kereta dalam kota. Hasil ini sekaligus mengkonfirmasi riset yang dilakukan oleh Rumagit & Pandowo (2020) dalam mengukur kepuasan pada studio musik yang berasal dari kualitas layanan secara keseluruhan.

5. KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Hasil analisa menunjukkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan memiliki pengaruh yang moderat terhadap kepuasan pengguna kereta dalam kota, hal ini ditunjukkan dengan nilai R-Square sebesar 0,548 (54,8%). Hal ini mengidentifikasi bahwa dimensi-dimensi kualitas layanan memberikan kontribusi yang cukup substansial dalam membentuk kepuasan pengguna kereta dalam kota Stasiun M. Namun demikian, masih terdapat 45,2% faktor lain diluar model penelitian yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan kompleksitas dalam pembentukan kepuasan transportasi publik, khususnya pada layanan kereta dalam kota di Stasiun M.

Kemudian penelitian ini mengungkapkan bahwa dimensi empati merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimensi jaminan terbukti menjadi faktor signifikan kedua yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Hasil ini menunjukan bahwa aspek keamanan, kompetensi petugas, dan kredibilitas layanan memerlukan peran penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pengguna.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dapat diberikan saran diantaranya, butuhnya pengembangan program pelatihan soft skill yang komprehensif bagi petugas untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan perhatian personal kepada pengguna. Program ini sebaiknya mencakup aspek komunikasi efektif, pemahaman psikologi pelanggan, dan manajemen konflik, peningkatan standar keamanan perlu dilakukan melalui implementasi sistem keamanan terintegrasi yang mencakup pengawasan elektronik, tim keamanan terlatih, dan protokol penanganan darurat yang terstandarisasi, evaluasi dan pembenahan infrastruktur fisik perlu dilakukan secara berkala, dengan memperhatikan aspek ergonomi dan kenyamanan pengguna, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan mixed method untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan perluasan cakupan penelitian ke stasiun-stasiun lain perlu dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang kualitas layanan kereta dalam kota secara keseluruhan.

Untuk riset selanjutnya, peneliti dapat memperluas area penelitian dengan mengangkat faktor konsekuensi dari kepuasan yang dapat berujung pada pembelian berulang, loyalitas, maupun inersia. Sedangkan beberapa faktor yang dapat dijadikan sebagai mediasi adalah kepercayaan, kemudahan, ataupun pemanfaatan dapat dijadikan pertimbangan berikutnya.

REFERENSI

Alaan, Yunus. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung." *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(2), 255-271.

- Andreani, F. (2008). Analisis Kualitas Layanan Trainee Program Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra Pada Industri Hotel Berbintang Lima di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 3(2), 57–69. <https://doi.org/10.9744/jmp.3.2.57-69>
- Ariska, A. S., & Sanjaya, M. R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Berbasis Website Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Indonesian Journal of Computer Science*. 12(6), 4038-4052. <http://dx.doi.org/10.33022/ijcs.v12i6.3583>
- Tetuko, B., Pujotomo, D., & W, S. N. (2012). Evaluasi Kesiapan dan Kepuasan Pengguna Pada Implementasi e-procurement: (Studi Kasus: Bagian Pengadaan Barang dan Jasa PT. PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY). *Industrial Engineering Online Journal*, 1(4), 73-91. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/view/166>
- Bobanto, W. S. (2015). Analisis Kualitas Layanan Jaringan Internet (Studi Kasus PT. Kawanua Internetindo Manado). *Jurnal Teknik Elektro dan Komputer*. 4(1), 80-87. <https://doi.org/10.35793/jtek.v4i1.6782>
- Bagus Rahmat Budiarto, & Budi Santoso. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Menggunakan Metode Service Performance, Lean Service, dan Importance Performance Analysis. *JUMINTEN: Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 1(2), 33–44. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i2.93>
- Djaja, Y. (2023). Peran Kepercayaan Pelanggan Dalam Memediasi Hubungan Antara Kualitas Website dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Pelanggan Pada Situs Belanja Online TOKOPEDIA.COM. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*. 17(2), 115- <https://doi.org/10.21460/jrmb.2022.172.451>
- Erik Saut H Hutahaean, S. M. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif: Untuk Mahasiswa Psikologi*. Penerbit Pena Persada.
- Fauzi, A. M., Triayudi, A., & Sholihati, I. D. (2022). Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Kearsipan. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 7(1), 231-239. <https://doi.org/10.29100/jupi.v7i1.2452>
- Gunawan, D., Suyanto, M., & Henderi. (2020). Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Secure System Of Payment (SSP) Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Respati*. 15(1), 50-58. <https://doi.org/10.35842/jtir.v15i1.331>
- Handriat, A. A., Sunaryo, S., & Helia, V. N. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode SERVPERF-IPA-CSI. *Teknoin*, 178-191. <https://doi.org/10.20885/.v21i4.4294>
- Ibrahim, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*. 4(1), 175-182
- Jayanti, R. D. (2022). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Switching Cost Sebagai Variabel Mediasi. *Ekuivalensi Jurnal Ekonomi Bisnis*. 8(1), 14-28. <https://doi.org/10.51158/ekuivalensi.v8i1.653>
- Karibawa, I. G. P. (2012). Kontribusi Kompetensi, Kesejahteraan, dan Disiplin, Terhadap Kuliatas Layanan Guru Dalam Proses Pembelajaran di SMAK Harapan Denpasar.
-

- Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 3(1),
<https://doi.org/10.23887/japi.v3i1.125>
- Kibtiyah, M. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pengguna Simdiklat: The Effect Of System Quality, Information Quality And Top Management Support Toward User Satisfaction Of Information Training System. *Widyadewata*, 2(1), 11-22.
<https://doi.org/10.47655/widyadewata.v2i1.28>
- Kurniaty, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala Tahun 2022. *Pencerah Publik*. 9(1), 12-23. <https://doi.org/10.33084/pencerah.v9i1.3383>
- Liana, L. (2009). Penggunaan MRA dengan Spss untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderating terhadap Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen. *Dinamik*, 14(2). <https://doi.org/10.35315/dinamik.v14i2.95>
- Martono, M., Yachsie, B. T., Setyawan, H., Arif, N., & Puri, L. W. (2022). Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Fitness Center HSC Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta. *MEDIKORA*, 21(2), 170-180.
<https://doi.org/10.21831/MEDIKORA.V21I2.53873>
- Meutia, W. & Yuliana, E. (2019). Analisa Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Manggarai Terhadap Kepuasan Penumpang. *Jurnal Infrastruktur*, 5(2), 99-104.
- Munawir, M. (2018). Persepsi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan pada Pusat Perbelanjaan Kota Banda Aceh dengan Metode SERVQUAL. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Teknologi*, 2(1), 1-8.
- Nugroho, A. W. (2013). Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang. *Diponegoro Journal of Management*, 2(3), 1-9.
- Putri, R. O. (2019). Analisis Kualias Pelayanan Akademik. *Buletin Ilmiah Matematika, Statistik, dan Terapannya (Bimaster)*. 8(1), 103-110.
- Rahayu, V. P., & Rozamuri, A. M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Penyedia jasa Pekerja (PJP) terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Kerja Jasa Penunjang (TKJP) di PT VPR. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 6(3), 328 - 342.
<https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v6i3.280>
- Rahma, R. F., Nawassyarif, N., W, Y., & Bahit, M. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Teknologi Sumbawa dengan Pendekatan Overview Analitik. *Jurnal Masyarakat Informatika*, 13(2), 121 - 132.
<https://doi.org/10.14710/jmasif.13.2.49403>
- Rasyid, Harun A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 1(2), 210-223, <https://doi.org/10.31294/jeco.v1i2.2026>.
- Rinjani, A., & Prehanto, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS Dan IPA. *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 10(2), 123-136.:<http://dx.doi.org/10.35889/jutisi.v10i2.655>
-

- Rohaeni, Heni, and Nisa Marwa. (2018). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 2(2) <https://doi.org/10.31294/jeco.v2i2.4503>.
- Rohman, A. S., & Yulianti. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi. *Edulib: Journal of Library and Information Science*, 6(2), 113-129. <https://doi.org/10.17509/edulib.v6i2.5023>
- Rumagit, H., & Pandowo, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Casey Music Studio. *Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(2), 40-51.
- Rustono, R., Setiawan, A., & Wahyuni, S. (2016). Model Pengukuran Service Quality Performance. *Admisi & Bisnis*, 19(3), 241-150. <https://doi.org/10.32497/ab.v19i3.1393>.
- Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU. *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 1(1), 28-36.
- Santoso, F. (2020). Analisis Mediasi Prestasi Belajar Pada Pengaruh Kualaitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 31-58. <https://doi.org/10.33474/jimmu.v5i1.4126>
- Saogo, W. P., Yanti, S., & Mursal. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, dan persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Zona Manajerial: Program Studi Manajemen (S1) Universitas Batam*. 14(2), 94-107.
- Sari, Y. N., & Abubakar, A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*. 13(4). 4673-4684. <https://doi.org/10.58230/27454312.1108>
- Satria, P. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Platform Transportasi Online di Indonesia . *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 3(2), 451-459.
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika*, 4(1), 45-64, <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>.
- Stephanie Alexandra Suwanda, E. S. (2017). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Braja Mustika Hotel & Convention Centre, Bogor. *Jurnal Manajemen*, 19(3), 321-339. <https://doi.org/10.24912/jm.v19i3.37>
- Suhendra, A., Prasetyanto, D. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Rekaracana Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2(2), 59-70. <https://doi.org/10.26760/rekaracana.v2i2.59>
- Sania Eka Yanti, Tombang Daulat Ni Roha Harianja, Agung Wirakususma, & Mohamad Zein Saleh. (2024). Analisis Kualitas Layanan dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Central Asia (BCA). *Manajemen Kreatif Jurnal*, 2(4), 19-26. <https://doi.org/10.55606/makreju.v2i4.3415>
-

- Utami, A. P., Hernawan, D., & Purnamasari, I. (2020). Analisis Kualitas Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang. *Jurnal Governansi*, 6(2), 104-124. <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i2.3042>
- Yulista, Y., & Kusumantoro. K. (2015). Kualitas Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah Batang. *Economic Education Analysis Journal*, 4(1), 227-242.
-