

# Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek

*by Aulia Syafitri*

---

**Submission date:** 08-Jul-2024 01:08PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2413783122

**File name:** VOL.2\_JUNI\_2024\_HAL\_41-55.docx (399.63K)

**Word count:** 3954

**Character count:** 25613



## Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek

12  
**Aulia Syafitri**

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

**Musthafa Kamil**

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

Alamat: Jl. Margonda Raya No. 8, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat 16422

Korespondensi penulis: [auliasya8@gmail.com](mailto:auliasya8@gmail.com)

**Abstract.** *The number of Commuter Line KRL passengers in Jabodetabek has not returned to pre-Covid-19 levels, despite an increase from 2022. In 2019, the number of passengers reached 336,274,343 or 13% higher than in 2023. This decline is not only caused by the pandemic, but also by customer dissatisfaction with PT KCI services, such as facilities and service quality. This study aims to determine the effect of facilities and service quality on KRL Commuter Line customer satisfaction in Jabodetabek. This research uses descriptive methods based on quantitative data. The population of this study were users of KRL Commuter Line transportation services in Jabodetabek with a sample of 100 respondents using purposive sampling technique. Data collection methods using questionnaires and documentation studies. The data analysis technique used is validity, reliability, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis testing, namely t test, f test and partial and simultaneous determination coefficient using SPSS version 25. The results showed that partially the facility variable had a significant effect on customer satisfaction and the service quality variable also had a significant effect on customer satisfaction. Then simultaneously the facility variables and service quality have a significant effect on customer satisfaction.*

17  
**Keywords:** *Facilities, Service Quality and Customer Satisfaction*

**Abstrak.** Jumlah penumpang KRL Commuter Line di Jabodetabek belum kembali ke tingkat sebelum pandemi Covid-19, meskipun ada peningkatan dari tahun 2022. Pada tahun 2019, jumlah penumpang mencapai 336.274.343 atau 13% lebih tinggi dibandingkan tahun 2023. Penurunan ini tidak hanya disebabkan oleh pandemi, tetapi juga oleh ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan PT KCI, seperti fasilitas dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif berdasarkan data kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pengguna jasa transportasi KRL Commuter Line di Jabodetabek dengan sampel 100 responden menggunakan teknik purposive sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan berupa uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis yaitu uji t, uji f dan koefisien determinasi parsial dan simultan menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel fasilitas berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian secara simultan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

## **1. LATAR BELAKANG**

Kemajuan transportasi di dunia bersifat dinamis. Sedikit demi sedikit, perubahan terjadi yang mengarah pada perkembangan transportasi udara, laut dan darat seperti yang ada saat ini. Alat transportasi darat seperti mobil, bus dan kereta api mulai berkembang karena penggunaan mesin bermotor. Sedangkan di masa lalu, baik tenaga manusia maupun hewan (seperti kuda dan delman) digunakan dalam transportasi darat. Tenaga manusia dan angin juga dimanfaatkan untuk transportasi air jaman dahulu, seperti perahu dayung, perahu layar dan rakit. Saat ini, orang-orang memanfaatkan kapal dan perahu bermotor sebagai bentuk transportasi air berkat perkembangan mesin bermotor. Alat transportasi udara jaman dahulu, seperti balon udara, kini telah diganti dengan pesawat dan helikopter modern.

Dibandingkan dengan bentuk transportasi lain seperti perjalanan udara dan laut, transportasi darat merupakan transportasi utama di Indonesia. Data OD Nasional tahun 2001 menunjukkan bahwa lebih dari 95% perjalanan penumpang dan barang dilakukan melalui transportasi darat di Indonesia. Transportasi darat lebih mudah dimanfaatkan dibandingkan dengan transportasi laut dan udara. Infrastruktur jalan di Indonesia yang baik membuat transportasi darat lebih efisien, memiliki jarak tempuh yang lebih pendek, lebih mudah diakses dan harga yang lebih murah dibandingkan transportasi laut dan udara.

Dalam kehidupan sehari-hari masyarakat perkotaan, terutama di daerah Jabodetabek, salah satu pilihan transportasi darat yang paling populer dikalangan masyarakat adalah Kereta Rel Listrik (KRL) dibandingkan melalui alternatif transportasi darat lainnya. KRL dianggap lebih efisien karena mampu membawa lebih banyak orang atau penumpang dan barang dalam satu perjalanan dan menghasilkan lebih sedikit polusi udara.

Salah satu afiliasi PT KERETA API INDONESIA (Persero) adalah PT Kereta Commuter Indonesia. Berdasarkan Instruksi Surat Presiden Nomor 5 tahun 2008 bersama dengan Surat Meneg BUMN Nomor S-653/MBU/2008, perusahaan ini awalnya didirikan dengan nama PT KAI Commuter Jabodetabek. PT Kereta Commuter Indonesia (PT KAI Commuter) mencatat 290.890.677 penumpang KRL Jabodetabek pada tahun 2023, dengan rata-rata 796.961 pengguna per hari, meningkat 35% dibandingkan pada tahun 2022 yaitu sebanyak 215.049.396 penumpang dengan rata-rata 589.176 pengguna per hari. Jumlah penumpang KRL Jabodetabek belum mencapai tingkat sebelum pandemi Covid-19, meskipun ada pertumbuhan dari tahun 2022, yakni sebanyak 336.274.343 pada tahun 2019 atau 13% lebih tinggi dibandingkan tahun 2023. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pada awal tahun 2023 masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya kembali bekerja di kantor dan masih banyak masyarakat yang ragu untuk menggunakan transportasi umum.

Namun penurunan penumpang tidak hanya disebabkan oleh pandemi Covid-19, terdapat banyak faktor lain yang mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang disediakan oleh PT KCI yang berimbas pada penjualan. Philip Kotler dan Kevin Lane Keller menyebutkan tingkat kepuasan pelanggan ditentukan oleh penilaian individu terhadap bagaimana suatu produk atau jasa berfungsi jika dibandingkan dengan harapannya, sehingga menimbulkan perasaan puas atau kecewa (Mayangsari et al., 2023). Sejumlah faktor penting, seperti fasilitas dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan KRL *Commuter Line*. Menurut Pantilu, Koleangan, dan Roring, fasilitas merupakan aset berwujud yang dapat dimanfaatkan oleh pengunjung untuk melakukan berbagai aktivitas guna memenuhi kebutuhan yang diinginkan (Oskar & Purba, 2020). Lalu Kotler menyebutkan kualitas layanan mencakup semua karakteristik dan manfaat dari suatu layanan atau produk yang mendukung kapasitasnya untuk memenuhi kebutuhan, baik melalui cara langsung dan juga tidak langsung (Indrasari, 2019). Maka apabila fasilitas dan kualitas pelayanan mengandung nilai positif di mata konsumen, lantas hal tersebut akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan.

Untuk mengoptimalkan tingkat kenyamanan pelanggan, stasiun harus memiliki fasilitas yang memadai seperti kebersihan toilet, tempat duduk dan tempat parkir yang cukup. Pengalaman pelanggan yang baik juga bergantung pada perilaku petugas, informasi yang jelas, kemudahan mendapatkan tiket dan ketepatan waktu operasional kedatangan dan keberangkatan KRL juga sangat penting untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Catatan Krusial Komuter pada bagian Komplain Kereta KRL, keluhan pelanggan KRL *Commuter Line* di Jabodetabek terdapat pada eskalator yang tidak dapat digunakan karena rusak, Petugas Keamanan Dalam (PKD) kereta yang tidak bertanggung jawab dengan tugasnya, keterlambatan kedatangan dan keberangkatan kereta yang tidak sesuai jadwal, dan informasi yang disediakan melalui aplikasi seluler PT KCI (*krl access*) tidak sesuai.

Mengacu pada latar belakang dan fenomena yang diamati, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian. Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian terkait **kepuasan pelanggan KRL *Commuter Line* di Jabodetabek** dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL *Commuter Line* di Jabodetabek”.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Fasilitas**

Tjiptono F mengemukakan fasilitas adalah sumber daya berwujud atau sumber daya penting yang dibutuhkan sebelum memberikan layanan kepada pelanggan (Tanjung et al., 2024). Lalu, Pantilu, Koleangan, dan Roring, fasilitas merupakan aset berwujud yang dapat digunakan oleh pengunjung untuk melakukan berbagai aktivitas guna memenuhi kebutuhan yang diinginkan (Oskar & Purba, 2020). Kemudian Kotler dan Keller menyatakan bahwa fasilitas dapat didefinisikan sebagai semua peralatan berwujud atau fisik yang diberikan atau disediakan oleh penyedia layanan kepada pelanggan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan (Arifin et al., 2023).

Didasarkan pada ketiga definisi tersebut, penulis memberikan kesimpulan bahwa fasilitas dikatakan sebagai sumber daya berwujud yang diberikan oleh penyedia layanan untuk mendukung atau membantu aktivitas dan kenyamanan pelanggan. Fasilitas ini meliputi fasilitas fisik yang diperlukan sebelum layanan diberikan, sumber daya yang dapat digunakan oleh pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka, serta infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung berbagai aktivitas yang ingin dilakukan oleh pelanggan.

### **Kualitas Pelayanan**

Kotler mengatakan kualitas layanan mencakup seluruh karakteristik dan manfaat dari suatu layanan atau produk yang mendukung kapasitasnya untuk memenuhi kebutuhan, baik melalui cara langsung dan juga tidak langsung (Indrasari, 2019). Menurut Hermawan, kualitas layanan dikatakan sebagai berbagai bentuk produksi atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan preferensi masyarakat (Ibrahim & Thawil, 2019). Menurut Parasuraman, kualitas layanan (*service quality*) diartikan sebagai sejauh mana harapan konsumen terhadap layanan yang mereka terima terpenuhi atau tidak terpenuhi (Sulistiyowati, 2018).

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai seberapa efektif layanan memenuhi harapan pelanggan serta kebutuhan juga preferensi masyarakat.

### **Kepuasan Pelanggan**

Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai ketika pelanggan atau klien mendapati bahwa keinginan dan kebutuhan mereka terpenuhi dan sesuai dengan yang diantisipasi (Utari & Firmansyah, 2021). Lalu Philip Kotler dan Kevin Lane Keller menyatakan tingkat kepuasan pelanggan ditentukan oleh penilaian individu terhadap bagaimana suatu produk atau jasa berfungsi jika dibandingkan dengan harapannya, sehingga

menimbulkan perasaan puas atau kecewa (Mayangsari et al., 2023). Kemudian Abdilhaq mengemukakan jika kepuasan pelanggan dikatakan sebagai ukuran seberapa puas pelanggan dengan pengalaman yang mereka dapatkan. Hal tersebut dapat berupa terpenuhinya harapan atau diterimanya barang dan jasa yang sangat memuaskan (Kusumawardani & Achsa, 2023).

Berdasarkan ketiga pendapat di atas, maka penulis memberikan kesimpulan kepuasan pelanggan sebagai respons atau tanggapan yang diberikan oleh pelanggan atas kinerja atau layanan yang mereka dapat, kemudian membandingkannya terkait dengan apa yang mereka inginkan atau harapkan. Pelanggan akan puas atau merasa senang jika kinerja atau hasil tersebut melebihi harapan mereka, dan sebaliknya, jika kinerja dan hasil tersebut tidak memenuhi atau tidak sesuai harapan, maka dapat dikatakan pelanggan tidak puas.

### 3. METODE PENELITIAN

Penggunaan pendekatan secara kuantitatif berdasarkan data statistik dipakai oleh penulis pada penelitian ini. Menurut Sugiyono, metode penelitian menggunakan sistem kuantitatif ialah sebuah metodologi pengujian yang bersumber dari filsafah positivisme. Hal tersebut dilakukan guna menyelidiki sampel atau populasi khusus. Cara tersebut dimaksudkan guna melakukan pengujian hipotesa yang sudah direncanakan, dan memanfaatkan instrumen penelitian dan proses kuantitatif atau statistik untuk analisis data yang melibatkan penggunaan teknik pengambilan sampel yang biasanya dilakukan secara acak (Abdullah et al., 2022).

Penulis memakai data utama atau primer dan juga data pendukung (sekunder) pada pelaksanaan penelitian ini. Penelitian yang dilakukan memakai data yang didapat dengan meminta responden mengisi kuesioner sebagai sumber informasi utama penulis, atau disebut data primer. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini dihasilkan penulis melalui studi dokumentasi serta lembaga negara, pemerintahan atau swasta yang mempunyai otorisasi mengumpulkan atau mengolah data, seperti Badan Pusat Statistik (BPS).

Pada penelitian yang dilakukan ini, metode dalam mengumpulkan data yakni kuesioner, serta studi dokumentasi dipergunakan oleh penulis agar dapat melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan.

#### **Populasi dan Sampel**

Populasi yang dipakai di dalam pengujian ini ialah seluruh pengguna layanan KRL *Commuter Line* harian di wilayah Jabodetabek yaitu dengan total jumlah 796.961 pengguna. Teknik yang dipakai saat mengambil sampel yang akan dipakai pada pengujian ini ialah teknik *nonprobability* sampling. *Purposive sampling* digunakan dalam teknik *nonprobability*

*sampling* ini. Metode dalam mengambil sampel *purposive* berdasarkan pada ciri dan karakter khusus populasi (Abubakar, 2021).

Karena populasi yang digunakan cukup besar, maka rumus sampel slovin diperlukan guna menghitung jumlah sampel yang diteliti. Adapun rumus slovin menurut Ridwan sebagai berikut: (Machali, 2021)

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Yang dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Presisi atau tingkat penyimpangan yang diinginkan (*error*)

Jumlah populasi pengguna KRL *Commuter Line* di Jabodetabek sebanyak 796.961 orang dan tingkat penyimpangan (*error*) 10%, maka dapat dilakukan perhitungan dengan penggunaan rumus slovin seperti yang diuraikan di bawah ini:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \\ n &= \frac{796.961}{796.961(0,1)^2 + 1} \\ n &= \frac{796.961}{7.970,61} \\ n &= 99,98 \end{aligned}$$

Dengan demikian, didasarkan pada perhitungan rumus slovin menggunakan tingkat penyimpangan atau *error* 10% (0,1), sampel yang dipakai di penelitian yang dilakukan berjumlah sekitar 99,98 responden (dibulatkan ke 100 terdekat).

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Uji Validitas

Berikut hasil perhitungan uji validitas yang dilakukan peneliti untuk setiap variabel dengan menggunakan SPSS versi 25:

##### 1. Fasilitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X1)

Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0.362	0.1966	Valid
X1.2	0.633	0.1966	Valid
X1.3	0.686	0.1966	Valid
X1.4	0.704	0.1966	Valid
X1.5	0.691	0.1966	Valid
X1.6	0.557	0.1966	Valid
X1.7	0.744	0.1966	Valid
X1.8	0.567	0.1966	Valid

Sumber: Data diolah penulis di SPSS versi 25, 2024

Didasarkan pada tabel 1 di atas, uji validitas variabel Fasilitas (X1) menggunakan program SPSS 25 dinyatakan valid karena hasil uji validitas tersebut memperoleh nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel yang digunakan

##### 2. Kualitas Pelayanan

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	0.672	0.1966	Valid
X2.2	0.579	0.1966	Valid
X2.3	0.669	0.1966	Valid
X2.4	0.730	0.1966	Valid
X2.5	0.538	0.1966	Valid
X2.6	0.710	0.1966	Valid
X2.7	0.713	0.1966	Valid
X2.8	0.760	0.1966	Valid
X2.9	0.559	0.1966	Valid
X2.10	0.653	0.1966	Valid
X2.11	0.756	0.1966	Valid
X2.12	0.697	0.1966	Valid
X2.13	0.636	0.1966	Valid
X2.14	0.670	0.1966	Valid
X2.15	0.673	0.1966	Valid
X2.16	0.583	0.1966	Valid
X2.17	0.488	0.1966	Valid
X2.18	0.749	0.1966	Valid
X2.19	0.491	0.1966	Valid
X2.20	0.531	0.1966	Valid

Sumber: Data diolah penulis di SPSS versi 25, 2024

Didasarkan pada tabel 2 tersebut, uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (X2) menggunakan perhitungan statistik yaitu program SPSS 25 dinyatakan valid karena hasil uji validitas tersebut memperoleh nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel yang digunakan.



3. Kepuasan Pelanggan

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.1	0.729	0.1966	Valid
Y.2	0.648	0.1966	Valid
Y.3	0.765	0.1966	Valid
Y.4	0.673	0.1966	Valid
Y.5	0.788	0.1966	Valid
Y.6	0.802	0.1966	Valid
Y.7	0.744	0.1966	Valid
Y.8	0.812	0.1966	Valid
Y.9	0.757	0.1966	Valid

Sumber: Data diolah penulis di SPSS versi 25, 2024

Didasarkan pada tabel 3, uji validitas variabel Kepuasan Pelanggan (Y) menggunakan program SPSS 25 dinyatakan valid karena hasil uji validitas tersebut memperoleh nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel yang telah ditentukan.

**Uji Reliabilitas**

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Tingkat Signifikan	Keterangan
Fasilitas (X1)	0.774	0.6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0.923	0.6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.900	0.6	Reliabel

Sumber: Data diolah penulis di SPSS versi 25, 2024

Didasarkan pengolahan data menggunakan program SPSS 25 yang tercantum dalam tabel 4, dapat diamati bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk ketiga variabel memiliki nilai yang melebihi nilai signifikansi. Sehingga disimpulkan bahwa setiap pernyataan dari ketiga variabel tersebut (fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan) dikatakan reliabel.

**Uji Normalitas**

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2.67377203
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.075
	<i>Positive</i>	.075
	<i>Negative</i>	-.050
<i>Test Statistic</i>		.075
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.178 <sup>c</sup>
<i>a. Test distribution is Normal</i>		
<i>b. Calculated from data</i>		
<i>c. Lilliefors Significance Correction</i>		

Sumber: Data diolah penulis di SPSS versi 25, 2024

Didasarkan perolehan hasil pengujian uji normalitas yang ada pada tabel 5, tabel tersebut menunjukkan jika hasil pengujian tersebut memiliki nilai sebesar 0,178, berarti nilai signifikan tersebut lebih besar atau melebihi nilai 0,05. Oleh karena itu, diambil kesimpulan jika nilai residu penelitian ini berdistribusi normal.

**Uji Multikolinearitas**

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constants)	7.178	2.723		2.636	.010		
	Fasilitas	.277	0.89	.274	3.120	.002	.533	1.877
	Kualitas Pelayanan	.270	.042	.561	6.386	.000	.533	1.877

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah penulis di SPSS versi 25, 2024

Didasarkan pada perolehan hasil uji multikolinearitas yang dilakukan menggunakan program SPSS 25 yang tercantum pada tabel 6 di atas, menunjukkan bahwa nilai VIF < 10,00 yaitu dengan dihasilkan nilai VIF sebesar 1,877 dan nilai toleransi > 0,10 yaitu dengan dihasilkan nilai toleransi sebesar 0,533. Sehingga penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi permasalahan multikolinearitas.

**Uji Heteroskedastisitas**

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constants)	6.617	1.628		4.065	.000
	Fasilitas	-.090	.053	-.224	-1.687	.095
	Kualitas Pelayanan	-.019	.025	-.098	-.735	.464

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber: Data diolah penulis di SPSS versi 25, 2024

Didasarkan pada tabel 7, tabel tersebut menyatakan jika hasil uji heteroskedastisitas penelitian ini memperoleh nilai signifikan 0,095 untuk variabel fasilitas dan nilai signifikan 0,464 untuk variabel kualitas pelayanan. Karena nilai signifikan tiap variabel independen mempunyai nilai lebih besar dari atau melebihi 0,05, demikian ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constants)	7.178	2.723		2.636	.010
	Fasilitas	.277	0.89	.274	3.120	.002
	Kualitas Pelayanan	.270	.042	.561	6.386	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah penulis di SPSS versi 25, 2024

Persamaan regresi untuk uji regresi ini ialah sebagai berikut, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 8:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2$$

$$Y = 7,178 + 0,277.X_1 + 0,270.X_2$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai a sama dengan 7,178 adalah konstanta yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan (Y) tidak dipengaruhi oleh variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) ketika keduanya bernilai nol. Ini berarti apabila variabel independen tidak ada atau bernilai nol, variabel kepuasan pelanggan juga bernilai nol atau tidak mengalami perubahan.
2. b1 dengan nilai sebesar 0,277 merupakan nilai koefisien regresi X1 yang menjelaskan bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, setiap penambahan atau peningkatan satu unit variabel fasilitas akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,277, dengan asumsi bahwa variabel lainnya tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. b2 dengan nilai sebesar 0,270 merupakan nilai koefisien regresi X2 yang menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat dikatakan tiap penambahan atau peningkatan satu unit variabel kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,270, dengan asumsi bahwa variabel lainnya tidak diteliti dalam penelitian ini.

15  
**Uji T (Uji Parsial)**

Tabel 9. Hasil Uji T (Uji Parsial)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constants)	7.178	2.723		2.636	.010
	Fasilitas	.277	0.89	.274	3.120	.002
	Kualitas Pelayanan	.270	.042	.561	6.386	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah penulis di SPSS versi 25, 2024

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari uji t yang disajikan pada tabel 9, nilai t hitung untuk variabel fasilitas adalah 3,120, sedangkan untuk variabel kualitas layanan adalah 6,383. Hasil ini menyatakan bahwa kedua variabel memiliki nilai t hitung yang melebihi nilai t tabel, yaitu 1,98472. Selanjutnya, nilai signifikansi untuk variabel fasilitas dan kualitas pelayanan adalah sebesar 0,002 dan 0,000. Ini menyiratkan bahwa nilai signifikan masing-masing variabel < 0,05.

Sehingga penulis menarik kesimpulan dalam penelitian ini bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang menunjukkan bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hal yang sama berlaku untuk variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

**Uji F (Uji Simultan)**

Tabel 10. Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.065.243	2	532.622	72.997	.000 <sup>b</sup>
	Residual	707.757	97	7.296		
	Total	1.773.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan  
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

Sumber: Data diolah penulis di SPSS versi 25, 2024

Didasarkan pada temuan perhitungan uji F yang dijabarkan pada tabel 10, nilai F hitung yang diamati dalam penelitian ini memperoleh nilai sebesar 72,997. Nilai ini mengatakan bahwa nilai F hitung > F tabel yaitu 3,09, serta nilai signifikan 0,000 < 0,05. Maka ditarik kesimpulan Ho ditolak dan Ha diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

### Uji Koefisien Determinasi Parsial

#### 1. Fasilitas

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Variabel Fasilitas (X1)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.658 <sup>a</sup>	.433	.427	3.203
a. Predictors: (Constant), Fasilitas				

Sumber: Data diolah penulis di SPSS versi 25, 2024

Didasarkan pada temuan yang diperoleh dari pengujian koefisien determinasi parsial yang berkaitan dengan variabel fasilitas seperti yang disajikan pada tabel 11, terungkap bahwa nilai R Square mencapai 0,433, setara dengan 43,3%. Pengamatan ini membuktikan bahwa besar pengaruh variabel fasilitas secara parsial yaitu sebesar 43,3%.

#### 2. Kualitas Pelayanan

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 <sup>a</sup>	.561	.556	2.819
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Sumber: Data diolah penulis di SPSS versi 25, 2024

Didasarkan pada perhitungan uji koefisien determinasi parsial variabel kualitas yang terdapat pada tabel 12, menyatakan bahwa didapat nilai R Square ialah sebesar 0,561 atau 56,1%. Sehingga dapat penulis simpulkan bahwa besar pengaruh kualitas pelayanan secara parsial yaitu sebesar 56,1%.

### Uji Koefisien Determinasi Simultan

Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 <sup>a</sup>	.601	.593	2.701
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas				

Sumber: Data diolah penulis di SPSS versi 25, 2024

Didasarkan pada temuan dari analisis yang disajikan pada tabel 13, hasil tersebut memperoleh nilai R Square sebesar 0,601 atau 60,1%. Sehingga penulis menyimpulkan bahwa secara simultan atau secara bersama-sama besarnya pengaruh variabel fasilitas dan kualitas

pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 60,1% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Pembahasan

### 1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil pengujian hipotesis, variabel Fasilitas (X1) terbukti memiliki pengaruh dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek. Ini dibuktikan melalui uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,120 lebih besar dari nilai t tabel 1,98472, dengan nilai signifikansi 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan Ho1 ditolak dan Ha1 diterima yang ditarik sebagai kesimpulan. Yang berarti bahwa jika semakin tinggi atau meningkatnya fasilitas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil temuan ini selaras dengan penelitian yang telah diteliti sebelumnya oleh (Nanda & Wangdra, 2020) dan (Adawia et al., 2020). Penelitian tersebut juga mengamati pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan artian semakin tinggi fasilitas yang disediakan, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

### 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil pengujian hipotesis, variabel Kualitas Pelayanan (X2) terbukti memiliki pengaruh dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek. Ini dibuktikan melalui uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,386 lebih besar dari nilai t tabel 1,98472, dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan Ho2 ditolak dan Ha2 diterima yang ditarik sebagai kesimpulan. Hal tersebut menyatakan bahwa semakin tinggi atau meningkatnya kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil temuan ini selaras dengan temuan sebelumnya oleh (Nanda & Wangdra, 2020), (Herlambang & Komara, 2021) dan (Adawia et al., 2020). Penelitian tersebut juga mengamati pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan artian semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

### 3. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil pengujian hipotesis, variabel Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terbukti memiliki pengaruh dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek. Ini dibuktikan melalui uji F yang menunjukkan nilai

F hitung sebesar 72,997 lebih besar dari nilai F tabel 3,09, dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Diketahui pula nilai R Square simultan dalam penelitian ini ialah sebesar 0,601 atau 60,1%. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa Ho3 ditolak dan Ha3 diterima, yang berarti fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan persentase sebesar 60,1%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu sebesar 39,9%.

Hasil penelitian ini selaras dengan hasil temuan yang telah diteliti sebelumnya oleh (Nanda & Wangdra, 2020) dan (Adawia et al., 2020). Penelitian tersebut juga mengamati pengaruh variabel fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, yang menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan artian semakin tinggi fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Didasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan dan saran yang disimpulkan oleh penulis, yaitu melalui pengujian yang telah dianalisis, diperoleh secara parsial dan secara simultan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KRL *Commuter Line* di Jabodetabek. Oleh karena itu penulis memberikan saran untuk perusahaan agar meningkatkan dan menambah fasilitas dan kualitas pelayanan yang sudah ada untuk mempertahankan kepuasan pelanggan KRL *Commuter Line* di Jabodetabek.

## DAFTAR REFERENSI

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari., M. E. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Issue May).
- Abubakar, R. (2021). Pengantar Metodologi Penelitian. In *SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga*. [https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN.pdf](https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR%20METODOLOGI%20PENELITIAN.pdf)
- Adawia, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandi. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERETA API COMMUTER LINE (STUDI KASUS COMMUTER LINE ARAH CIKARANG KE JAKARTA KOTA). *Sebatik Universitas Bina Sarana Informatika*, 1(7), 87–95.
- Arifin, S., Anisa, N. A., & Utomo, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Ahas Daya Motor Surabaya. *Journal on Education*, 5(3), 9629–9636. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i3.1840>

- ELLIYANA, E., LIDIANA, SIWI AGUSTINA, T., SEDYONINGSIH, Y., KADIR, H. K., ABDUROHIM, & IMANUDDIN, B. (2022). *Dasar-dasar Pemasaran* (Vol. 1). AHLIMEDIA PRESS. [www.ahlimediapress.com](http://www.ahlimediapress.com)
- 4  
Herlambang, A. S., & Komara, E. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 7(2), 56–64. <https://doi.org/10.35384/jemp.v7i2.255>
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis(JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*.
- 8  
Kusumawardani, B. H., & Achsa, A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Mie Gacoan Magelang. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 3(1), 148–161. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v3i1.358>
- Machali, I. (2021). METODE PENELITIAN KUANTITATIF (Panduan Praktik Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif). In *Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan*. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- Maulidiah, E. P., Survival, & Budiantono, B. (2023). PENGARUH FASILITAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Economia*, 2(2), 3–4.
- 6  
Mayangsari, I. G. A. C., Purnantara, I. M. H., & Arya, I. G. D. S. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Kusuma Living and Villas. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(2), 484–501. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i2.323>
- Nanda, M. T., & Wangdra, Y. (2020). Kepuasan Pelanggan Pt Teno Sukses Abadi Di Kota Batam. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2).
- 2  
Oskar, & Purba, T. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 19–26. <https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.65>
- Sulistiyowati, W. (2018). Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya. In *Umsida Press*.
- Tanjung, A., Darius, D. O., & Permana, J. S. (2024). *Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Mc Donald ' S Lippo Cikarang*. 2, 372–378.
- Utari, P. S., & Firmansyah, I. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA SETUKPA SUKABUMI (Studi kasus pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi) Putu. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 1–23.



# Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek

## ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://jurnal.stialan.ac.id">jurnal.stialan.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://eprints.iain-surakarta.ac.id">eprints.iain-surakarta.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://e-journal.poltek-kampar.ac.id">e-journal.poltek-kampar.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://repository.um-palembang.ac.id">repository.um-palembang.ac.id</a> Internet Source	2%
5	<a href="http://jurnal.umt.ac.id">jurnal.umt.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://www.jipb.stpbipress.id">www.jipb.stpbipress.id</a> Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
8	<a href="http://transpublika.co.id">transpublika.co.id</a> Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	1%

10	<a href="http://jonedu.org">jonedu.org</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://dinastirev.org">dinastirev.org</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://jurnal.minartis.com">jurnal.minartis.com</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://www.ejournal.stiepena.ac.id">www.ejournal.stiepena.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://academic-accelerator.com">academic-accelerator.com</a> Internet Source	1 %
15	<a href="http://ejournal.unis.ac.id">ejournal.unis.ac.id</a> Internet Source	1 %
16	<a href="http://etheses.iainponorogo.ac.id">etheses.iainponorogo.ac.id</a> Internet Source	1 %
17	<a href="http://ejournal.iai-tribakti.ac.id">ejournal.iai-tribakti.ac.id</a> Internet Source	1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

# Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

**/0**

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15