**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang KA *Commuter Line* Penataran Malang-Wlingi**

Sandri Muhammad Nurfani

*Politeknik Transportasi Darat Indonesia*

###### Jl. Raya Setu No.89, Cibuntu, Kec. Cibitung, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17520

sandri.muhammad29@gmail.com

ABSTRACT

*The rising mobility of people in the Surabaya and Blitar areas has made the demand for public transportation services even higher. The government is trying to solve this through the provision of easily accessible public transportation, one of which is the Penataran KRL that connects Malang and Wlingi. This study was conducted to evaluate the quality of services and facilities in relation to passenger satisfaction on the Penataran KRL, so as to provide suggestions for improving services and facilities to improve overall service performance**. This study used a quantitative approach by collecting data through a questionnaire involving 100 respondents. The research sample was obtained using purposive sampling technique, while the analysis was conducted using multiple linear regression with SPSS software.**The results showed that the majority of passengers were quite satisfied with the services provided, with service quality and facilities having a significant positive influence on passenger satisfaction. Some recommendations to improve passenger satisfaction include regular training for staff, improving facilities such as air conditioning and toilets, adding active CCTV, ensuring the availability of first aid kits, and limiting standing ticket sales. By implementing these suggestions, it is hoped that the Penataran KRL can become a comfortable and safe transportation service for the community.*

***Keywords*** : *Service Quality;Facilities;Passenger Satisfaction; KRL Penataran*

ABSTRAK

Peningkatan mobilitas masyarakat di wilayah Surabaya dan Blitar telah meningkatkan urgensi layanan transportasi umum. Pemerintah berupaya untuk mengatasi hal tersebut melalui penyediaan kemudahan akses transportasi umum, salah satunya adalah KA Commuter Line Penataran Malang-Wlingi. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang KA Commuter Line Penataran Malang-Wlingi, sehingga diperoleh usulan peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas guna meningkatkan kinerja pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang melibatkan 100 responden. Adapun sampel penelitian diperoleh melalui teknik purposive sampling. Sementara analisis dilakukan menggunakan regresi linear berganda pada perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, dengan kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang. Beberapa usulan untuk meningkatkan kepuasan penumpang termasuk pelatihan reguler untuk petugas, perbaikan fasilitas seperti AC dan toilet, penambahan CCTV aktif, memastikan ketersediaan P3K, dan membatasi penjualan tiket berdiri. Melalui penerapan usulan ini, diharapkan KA Commuter Line Penataran Malang-Wlingi dapat menjadi layanan transportasi yang nyaman dan aman bagi masyarakat.

## Kata Kunci: Kualitas Pelayanan;Fasilitas;Kepuasan Penumpang; KA Penataran

1. **Pendahuluan**

Peningkatan mobilitas masyarakat membuat alat transportasi menjadi hal penting dalam keseharian yang mendorong beragam perusahaan transportasi kini menawarkan variasi layanan, fasilitas, dan harga. Situasi ini membuat peningkatan ekspetasi konsumen terhadap kualitas layanan yang ditawarkan oleh perusahaan transportasi. Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai, perusahaan jasa transportasi harus memberikan layanan berkualitas tinggi.

Kota Surabaya – Kabupaten Blitar adalah salah satu wilayah yang diketahui mempunyai pergerakan aktivitas cukup padat, dimana wilayah tersebut menjadi rute pusat perekonomian di Jawa Timur (Bappeda Kota Blitar 2023). Hal tersebut membuat kebutuhan akan jasa transportasi umum menjadi sarana yang sangat dibutuhkan. Salah satu opsi transportasi yang dapat dipilih untuk menghubungkan kedua kota ini adalah layanan KA *Commuter Line* Penataran Malang-Wlingi, yang mengoperasikan rute dari Surabaya Kota ke Malang dan Blitar. Kereta ini beroperasi sejak 14 Januari 1971 di bawah Daerah Operasi VIII Surabaya dan melayani kelas ekonomi AC dengan kecepatan 60-70 km/jam.

Merujuk pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun (2007) tentang Perkeretaapian, moda transportasi kereta api merupakan transportasi umum yang memiliki karakteristik dan keunggulan khusus. Kereta api mampu mengangkut orang atau barang dalam jumlah besar, menghemat energi, meminimalkan penggunaan ruang, serta menawarkan tingkat keamanan yang tinggi dan pencemaran yang rendah. Selain itu, kereta api lebih efisien dibandingkan moda transportasi jalan untuk angkutan jarak jauh dan daerah dengan lalu lintas padat, seperti angkutan perkotaan (Leliana, Oktaviastuti, and Sa’dillah 2020). Kondisi tersebut membuat moda transportasi ini menjadi sangat diminati oleh masyarakat, terutama di Pulau Jawa dan beberapa provinsi di Pulau Sumatera.

Selama dekade terakhir, sektor kereta api di Indonesia telah menunjukkan beragam peningkatan terutama dalam hal kualitas layanan dan fasilitas (Elfarischa Pramyastiwi, Hardjanto, and Said 2022). Salah satu indikator utama dari peningkatan ini adalah bertambahnya jumlah penumpang kereta api, yang mencerminkan meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap layanan dan fasilitas yang diberikan (Fikri, Fhazrel, and Fahmi 2018). Kualitas pelayanan mencakup keunggulan layanan yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, termasuk keandalan dalam memberikan layanan yang konsisten dan akurat, responsivitas dalam membantu pelanggan dengan cepat, serta jaminan melalui pengetahuan dan kesopanan karyawan yang membangun kepercayaan pelanggan (Apriliana and Sukaris 2022). Sementara fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan (G. Widyastana J and Yulianthini 2022). Kedua elemen tersebut berperan penting dalam meningkatkan kepuasan penumpang. Hal ini karena ketika kualitas pelayanan dan fasilitas dikelola dengan baik, maka akan tercipta pengalaman positif yang membuat pelanggan merasa dihargai, sehingga memicu rasa puas terhadap merek atau penyedia layanan.

**Tabel 1**

**Tabel Volume Penumpang dan Jumlah Tempat Duduk KA *Commuter Line* Penataran Malang-Wlingi 2019-2023**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun | Penumpang | Tempat Duduk |
| 2019 | 1.070.946 | 1.857.120 |
| 2020 | 1.423.470 | 1.857.120 |
| 2021 | 604.819 | 1.857.120 |
| 2022 | 1.722.149 | 1.857.120 |
| 2023 | 2.297.282 | 1.857.120 |

 *Sumber: Hasil Analisis, 2024*

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa pada KA *Commuter Line* Penataran Malang-Wlingi jumlah penumpang mengalami kenaikan setiap tahun, jumlah penumpang antara 2019 dan tahun 2023 mengalami kenaikan dua kali lipat namun jumlah ketersediaan t tempat duduk masih sama. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa masih terdapat banyak penumpang yang berdiri tanpa kursi akibat tersedianya penjualan tiket tanpa kursi yang menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakamanan pada penumpang lainnya. Selain itu, tingginya permintaan penumpang dari Surabaya-Blitar juga menyebabkan potensi penumpukan penumpang terutama pada pagi, malam hari, dan akhir pekan. Penumpukan ini mengakibatkan semakin besar frekuensi penumpang yang harus berdiri selama perjalanan, yang jelas menimbulkan ketidaknyamanan. Meskipun kondisi KA *Commuter Line* Penataran Malang-Wlingi cukup baik dengan beragam fasilitas yang tersedia seperti toilet, keamanan, penyejuk udara, dan P3K. Namun masih terdapat beberapa kekurangan, seperti penyejuk udara yang bocor, dan tidak terlihatnya CCTV pada beberapa kereta. Adapun diluar aspek kereta, terdapat pula keluhan terkait posisi peron yang rendah, sehingga menyebabkan proses naik turun penumpang memerlukan tangga tambahan. Dimana hal tersebut mengurangi efektivitas penumpang pada proses naik maupun turun dari kereta.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut terkait pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh KA *Commuter Line* Penataran Malang – Wlingi terhadap kepuasan penumpang. Oleh karena itu, judul yang penulis tentukan untuk kertas kerja wajib ini yaitu “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KA *COMMUTER LINE* PENATARAN MALANG-WLINGI”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh KA *Commuter Line* Penataran Malang-Wlingi terhadap kepuasan penumpang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang, serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas mereka. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kepuasan penumpang, serta mendukung pengembangan dan perbaikan layanan transportasi kereta api di Indonesia, khususnya untuk rute Malang-Wlingi.

1. **Metodologi Penelitian**
2. **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di wilayah operasi KA *Commuter Line* Penataran Malang-Wlingi, khususnya pada rute yang menghubungkan Surabaya dan Blitar. Penelitian ini dilaksanakan selama dua minggu, bertepatan dengan Praktek Kerja Lapangan di Balai Teknik Perkeretaapian (BTP) Kelas I Surabaya.

1. **Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah metode atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data yang diperlukan dalam suatu penelitian (Yasin, Garancang, and Hamzah 2024). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup dua jenis yakni pengumpulan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumber aslinya melalui kuesioner yang diisi oleh penumpang KA *Commuter Line* Penataran Malang-Wlingi. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi, studi pustaka, dan pengumpulan data dari PT. KAI DAOP 8 Surabaya.

1. **Pengolahan Data**

Pengolahan data dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang terkumpul diolah dengan analisis statistik untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang. Data kuesioner dianalisis menggunakan rata-rata tertimbang untuk menilai kualitas layanan dan fasilitas.

1. **Analisis Data**

Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel dependen (kepuasan penumpang). Selain itu, dilakukan uji koefisien determinasi untuk mengukur seberapa besar variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial, sedangkan uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan (Ghozali 2021).

1. **Formula Matematika**

Terdapat dua formula matematika yang digunakann yakni rumus slovin untuk menentukann ukuran populasi dan persamaan regresi linier berganda.

1. Rumus *slovin*

$$n=\frac{N}{1+N×(E)^{2}}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

 N = Ukuran populasi

 E = Tingkat kesalahan / Batas toleransi (batas kesalahan penelitian ini 10%)

1. persamaan regresi linier berganda.



Keterangan:

Y = kepuasan penumpang 𝜖 = error

α = konstanta

β = angka arah koefisien regresi masing-masing variabel

X1 = kualitas pelayanan

X2 = fasilitas

1. **Hasil dan Pembahasan**

Penelitian ini meneliti mengenai penumpang Kereta Api (KA) Penataran jurusan Malang-Wlingi yang melibatkan 100 responden pada tahun 2024. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner mengevaluasi kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Karakteristik penumpang dikategorikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, tujuan penggunaan, frekuensi penggunaan, serta alasan penggunaan. Hasilnya menunjukkan mayoritas penumpang adalah laki-laki (53%), berusia 21-30 tahun (82%), pelajar/mahasiswa (35%), dan menggunakan kereta untuk tujuan pendidikan (28%).

Indikator kuesioner penelitian ini terdiri dari tiga kategori utama yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Kepuasan Penumpang (Y). Setiap kategori memiliki sejumlah pernyataan yang dirancang untuk mengukur aspek spesifik dari pengalaman penumpang . Misalnya, Kualitas Pelayanan mencakup penilaian terhadap kecekatan petugas keamanan dan keramahan petugas, sedangkan Fasilitas mencakup ketersediaan alat pemadam api ringan dan kebersihan toilet. Kepuasan Penumpang mencakup persepsi penumpang terhadap keseluruhan pelayanan dan fasilitas yang diberikan.

**Tabel 2**

**Hasil Uji Validitas**

| **Variabel** | **Indikator** | **R-Hitung** | **Sig.** | **Keterangan** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kualitas Pelayanan | X1-1 | .834\*\* | 0,000 | Valid |
| X1-2 | .862\*\* | 0,000 | Valid |
| X1-3 | .824\*\* | 0,000 | Valid |
| X1-4 | .833\*\* | 0,000 | Valid |
| X1-5 | .829\*\* | 0,000 | Valid |
| X1-6 | .840\*\* | 0,000 | Valid |
| X1-7 | .792\*\* | 0,000 | Valid |
| X1-8 | .845\*\* | 0,000 | Valid |
| X1-9 | .832\*\* | 0,000 | Valid |
| X1-10 | .839\*\* | 0,000 | Valid |
| Fasilitas | X2-1 | .886\*\* | 0,000 | Valid |
| X2-2 | .851\*\* | 0,000 | Valid |
| X2-3 | .873\*\* | 0,000 | Valid |
| X2-4 | .878\*\* | 0,000 | Valid |
| X2-5 | .875\*\* | 0,000 | Valid |
| X2-6 | .867\*\* | 0,000 | Valid |
| X2-7 | .902\*\* | 0,000 | Valid |
| X2-8 | .857\*\* | 0,000 | Valid |
| X2-9 | .847\*\* | 0,000 | Valid |
| X2-10 | .854\*\* | 0,000 | Valid |
| X2-11 | .866\*\* | 0,000 | Valid |
| X2-12 | .897\*\* | 0,000 | Valid |
| X2-13 | .841\*\* | 0,000 | Valid |
| X2-14 | .870\*\* | 0,000 | Valid |
| X2-15 | .849\*\* | 0,000 | Valid |
| Kepuasan Penumpang | Y1 | .831\*\* | 0,000 | Valid |
| Y2 | .818\*\* | 0,000 | Valid |
| Y3 | .850\*\* | 0,000 | Valid |
| Y4 | .810\*\* | 0,000 | Valid |
| Y5 | .833\*\* | 0,000 | Valid |
| Y6 | .840\*\* | 0,000 | Valid |
| Y7 | .817\*\* | 0,000 | Valid |
| Y8 | .820\*\* | 0,000 | Valid |
| Y9 | .842\*\* | 0,000 | Valid |
| Y10 | .808\*\* | 0,000 | Valid |

*Sumber: Hasil Analisis, 2024*

Uji kualitas data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil uji validitas, semua item dalam kuesioner dinyatakan valid dengan nilai signifikansi <0,05 dan nilai r-hitung > r-tabel (0,196), menunjukkan bahwa kuesioner mampu mengukur dengan tepat apa yang seharusnya diukur.

**Tabel 3**

**Hasil Uji Reliabilitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indikator** | ***Cronbach’s Alpha*** | **Keterangan** |
| Kualitas Pelayanan | 0,951 | Reliabel |
| Fasilitas | 0,976 | Reliabel |
| Kepuasan Penumpang | 0,948 | Reliabel |

*Sumber: Hasil Analisis, 2024*

Sementara itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pada masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach’s Alpha* >0,6, yang berarti data penelitian reliabel. Nilai *Cronbach’s Alpha* untuk Kualitas Pelayanan adalah 0,951, untuk Fasilitas adalah 0,976, dan untuk Kepuasan Penumpang adalah 0,948. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data penelitian memiliki kualitas yang baik dan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut.

**Tabel 4**

**Rerata Jawaban Responden Terhadap Aspek Kualitas Pelayanan**

| **Indikator** | **N** | **Rerata** | **Keterangan** |
| --- | --- | --- | --- |
| X1-1 | 100 | 2,91 | Cukup Baik |
| X1-2 | 100 | 2,90 | Cukup Baik |
| X1-3 | 100 | 2,88 | Cukup Baik |
| X1-4 | 100 | 2,90 | Cukup Baik |
| X1-5 | 100 | 2,88 | Cukup Baik |
| X1-6 | 100 | 2,94 | Cukup Baik |
| X1-7 | 100 | 3,04 | Cukup Baik |
| X1-8 | 100 | 2,99 | Cukup Baik |
| X1-9 | 100 | 2,92 | Cukup Baik |
| X1-10 | 100 | 2,94 | Cukup Baik |
| Kualitas Pelayanan | 100 | 2,93 | Cukup Baik |

*Sumber: Hasil Analisis, 2024*

Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata responden menilai kualitas pelayanan KA Penataran Malang-Wlingi sebagai cukup baik dengan nilai rata-rata 2,93. Aspek pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah kecekatan petugas keamanan dalam menyelesaikan masalah, sedangkan aspek pelayanan terendah adalah keramahan petugas dalam melayani penumpang.

**Hasil Analisis**

Hasil analisis mengenai kualitas pelayanan KA *Commuter Line* Penataran Malang-Wlingi menunjukkan bahwa rata-rata responden memberikan penilaian cukup baik, dengan nilai rata-rata 2,93 dari skala 5. Dalam penilaian ini, aspek pelayanan yang mendapatkan apresiasi tertinggi adalah kecekatan petugas keamanan dalam menyelesaikan masalah. Hal ini mengindikasikan bahwa petugas keamanan telah menjalankan tugasnya dengan baik dan responsif terhadap berbagai situasi yang mungkin timbul selama perjalanan. Di sisi lain, aspek pelayanan yang mendapat nilai terendah adalah keramahan petugas dalam melayani penumpang. Temuan ini menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam hal *soft skills* dan pendekatan interpersonal petugas terhadap penumpang.

Terkait ketersediaan fasilitas, responden juga memberikan penilaian cukup baik dengan nilai rata-rata 2,93. Fasilitas yang mendapat apresiasi tertinggi adalah ketersediaan stiker atau papan informasi gangguan keamanan. Hal ini menunjukkan bahwa pihak pengelola telah memberikan perhatian yang baik terhadap aspek keamanan dan informasi bagi penumpang. Namun, terdapat beberapa fasilitas yang masih perlu mendapat perhatian khusus, terutama kebersihan toilet dan kondisi AC yang mendapat nilai terendah. Perbaikan pada kedua aspek ini dapat secara signifikan meningkatkan kenyamanan perjalanan penumpang.

**Tabel 5**

**Rerata Kepuasan Penumpang**

| **Indikator** | **N** | **Rerata** | **Keterangan** |
| --- | --- | --- | --- |
| Y1 | 100 | 3,24 | Cukup Baik |
| Y2 | 100 | 3,19 | Cukup Baik |
| Y3 | 100 | 3,14 | Cukup Baik |
| Y4 | 100 | 3,16 | Cukup Baik |
| Y5 | 100 | 3,19 | Cukup Baik |
| Y6 | 100 | 3,18 | Cukup Baik |
| Y7 | 100 | 2,86 | Cukup Baik |
| Y8 | 100 | 3,09 | Cukup Baik |
| Y9 | 100 | 3,18 | Cukup Baik |
| Y10 | 100 | 3,16 | Cukup Baik |
| Kepuasan | 100 | 3,14 | Cukup Baik |

*Sumber: Hasil Analisis, 2024*

Analisis kepuasan penumpang KA Penataran Malang Wlingi menunjukkan hasil yang sedikit lebih baik dibandingkan dengan penilaian terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas, dengan nilai rata-rata 3,14. Kepuasan tertinggi berasal dari penilaian terhadap keseluruhan aspek pelayanan yang diberikan. Ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, secara umum penumpang merasa puas dengan layanan yang diberikan. Di sisi lain, kelengkapan fasilitas menjadi aspek dengan tingkat kepuasan terendah, yang sejalan dengan temuan sebelumnya mengenai beberapa fasilitas yang masih memerlukan peningkatan.

**Tabel 6**

Hasil Uji Normalitas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Sig.** | **Keterangan** |
| *Unstandarized Residual* | 0,192 | Terdistribusi Normal |

*Sumber: Hasil Analisis, 2024*

**Tabel 7**

**Hasil Uji Multikolinearitas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Tolerance** | **VIF** | **Keterangan** |
| Kualitas Pelayanan  | 0,131 | 7,660 | Tidak Ada Multikolinearitas |
| Fasilitas | 0,131 | 7,660 | Tidak Ada Multikolinearitas |

*Sumber: Hasil Analisis, 2024*

**Tabel 8**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Sig.** | **Keterangan** |
| Kualitas Pelayanan | 0,907 | Tidak Ada Heteroskedastisitas |
| Fasilitas | 0,864 | Tidak Ada Heteroskedastisitas |

*Sumber: Hasil Analisis, 2024*

Sebelum melakukan analisis lebih lanjut, dilakukan uji prasyarat analisis untuk memastikan validitas hasil penelitian. Uji normalitas menunjukkan bahwa data terdistribusi normal, yang berarti sampel penelitian dapat mewakili populasi dengan baik. Uji multikolinearitas tidak menunjukkan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen, sehingga masing-masing variabel dapat dianggap memiliki pengaruh yang independen. Uji heteroskedastisitas juga menunjukkan hasil yang baik, di mana tidak ada pola tertentu pada sebaran data, yang berarti varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap.

**Tabel 9**

**Hasil Analisis Regresi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Variabel | Koefisien | Signifikansi |
| Konstanta | 9,562 | 0,000 |
| Kualitas Pelayanan | 0,361 | 0,040 |
| Fasilitas | 0,256 | 0,019 |

*Sumber: Hasil Analisis, 2024*

Analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan KEP(Y) = 9,562 + 0,361X1 + 0,256X2 + e. Interpretasi dari persamaan ini adalah bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,361 , sedangkan peningkatan satu satuan dalam fasilitas akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,256. Hasil uji T dengan nilai signifikansi <0,05 untuk kedua variabel independen menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Temuan ini menegaskan pentingnya kedua aspek tersebut dalam upaya meningkatkan kepuasan penumpang.

**Tabel 10**

**Hasil Uji Kelayakan Model**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| R | R-square | Adj R-square | Sig. |
| 0,776 | 0,603 | 0,595 | 0,000 |

*Sumber: Hasil Analisis, 2024*

Hasil uji kelayakan model dan koefisien determinasi memberikan informasi tambahan yang berharga. Nilai R-squared sebesar 60,3% menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan mampu menjelaskan sebagian besar variasi dalam kepuasan penumpang. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan faktor-faktor yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan penumpang. Nilai signifikansi <0,05 pada uji F bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

**Pembahasan**

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang KA *Commuter Line* Penataran Malang-Wlingi, dengan nilai signifikansi 0,040 (<0,05). Tingkat kepuasan konsumen terhadap berbagai aspek kualitas pelayanan bervariasi, dengan rerata kepuasan keseluruhan sebesar 58,60%. Aspek-aspek yang dinilai meliputi pelayanan umum (58,20%), kualitas perlengkapan (58,00%), pelayanan petugas (57,60%), pemahaman kebutuhan penumpang (58,00%), profesionalitas petugas (57,60%), akurasi jadwal (58,80%), kecekatan petugas keamanan (60,80%), feedback petugas (59,80%), kelengkapan informasi (58,40%), dan kecepatan informasi (58,80%). Meskipun penilaian secara keseluruhan cukup baik, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal keramahan dan profesionalisme petugas yang mendapat catatan kurang memuaskan dari penumpang.

Sementara itu, fasilitas juga terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan nilai signifikansi 0,019 dan koefisien 2,377. Tingkat kepuasan terhadap berbagai aspek fasilitas menunjukkan hasil yang beragam, dengan rerata kepuasan sebesar 58,64%. Penilaian mencakup ketersediaan APAR (57,20%), P3K (60,20%), alat pemecah kaca (59,20%), petunjuk jalur evakuasi (58,20%), rem darurat (59,80%), tempat duduk layak (57,20%), kebersihan dan perawatan fasilitas (57,60%), kebersihan toilet (57,20%), rak bagasi (61,40%), penerangan layak (60,00%), AC (56,40%), CCTV (58,60%), petugas keamanan (58,20%), papan informasi gangguan keamanan (60,60%), dan kursi prioritas (57,80%). Meskipun secara umum dinilai cukup baik, beberapa aspek seperti kebersihan toilet dan kondisi AC mendapat penilaian rendah dan memerlukan perhatian khusus.

Untuk meningkatkan kepuasan penumpang, KA *Commuter Line* Penataran Malang-Wlingi perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam hal keramahan dan profesionalisme petugas. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan dan evaluasi berkala terhadap kinerja petugas. Di sisi lain, aspek positif seperti kecekatan petugas keamanan dalam mengatasi masalah penumpang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Dalam hal fasilitas, perhatian khusus perlu diberikan pada peningkatan kebersihan toilet dan perbaikan kinerja AC. Selain itu, evaluasi berkala terhadap seluruh fasilitas yang ada penting dilakukan untuk memastikan kondisi dan fungsi optimal.

Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek yang masih kurang dan mempertahankan serta meningkatkan aspek-aspek yang sudah baik, diharapkan tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan KA *Commuter Line* Penataran Malang-Wlingi dapat terus ditingkatkan. Hal ini penting untuk mendukung minat penumpang agar tetap memilih kereta api sebagai moda transportasi utama dalam aktivitas sehari-hari. Peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas secara menyeluruh tidak hanya akan meningkatkan kepuasan penumpang, tetapi juga dapat memperkuat posisi KA *Commuter Line* Penataran Malang-Wlingi sebagai pilihan transportasi yang andal, nyaman, dan aman bagi masyarakat.

**Usulan Perbaikan**

Usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas penumpang di KA *Commuter Line* Penataran Malang-Wlingi telah diidentifikasi berdasarkan hasil pengamatan dan analisis yang menunjukkan masih adanya ketidaksesuaian dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun (2019) serta tingkat kepuasan penumpang yang belum optimal. Untuk mengatasi hal ini, beberapa langkah perbaikan dapat diimplementasikan. Pertama, peningkatan keramahan dan profesionalisme petugas melalui pelatihan berkala perlu dilakukan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, sikap ramah, dan keterampilan dalam menangani penumpang. Kedua, peningkatan aksesibilitas keamanan dengan melakukan evaluasi berkala terhadap stok P3K dan memastikan ketersediaan informasi yang jelas mengenai penggunaan alat-alat keamanan seperti APAR, palu pemecah kaca, dan rem darurat. Ketiga, perbaikan dan pemeliharaan fasilitas secara berkala harus dilakukan untuk memastikan kenyamanan penumpang, terutama terkait kebersihan toilet dan performa AC. Keempat, penyesuaian ketinggian peron agar lebih sesuai dengan tinggi pintu kereta disarankan untuk mempercepat dan memperlancar proses naik turun penumpang. Kelima, optimasi ketersediaan kursi prioritas dengan menambahkan keterangan jenis kursi pada setiap pemesanan tiket untuk memastikan ketersediaan kursi prioritas yang optimal. Terakhir, penyediaan situs web kinerja pelayanan yang dapat diakses melalui kode QR dianjurkan untuk memudahkan penumpang dalam memberikan umpan balik secara langsung. Melalui implementasi langkah-langkah ini, diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan ketersediaan fasilitas serta tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan KA *Commuter Line* Penataran Malang-Wlingi, yang pada akhirnya akan mendukung minat penumpang untuk tetap memilih kereta api sebagai pilihan utama moda transportasi sehari-hari.

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang KA *Commuter Line* Penataran Malang-Wlingi dinilai baik dengan nilai rata-rata 3,14 dari skala 1-5, yang menunjukkan bahwa mayoritas penumpang merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh KA *Commuter Line* Penataran Lintas Malang-Wlingi. Pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh KA Commuter Line Penataran Malang-Wlingi cukup baik dengan rerata kepuasan 58,60%. Selanjutnya, bahwa fasilitas yang disediakan oleh KA *Commuter Line* Penataran Malang-Wlingi dinilai cukup baik oleh para penumpang dengan rerata kepuasan 58,64%. 3. Terdapat beberapa usulan guna meningkatkan kepuasan penumpang KA Commuter Line Penataran dalam perjalanan lintas Malang-Wlingi, meliputi Melakukan pelatihan reguler untuk meningkatkan *hospitality* bagi petugas KA Commuter Line Penataran lintas Malang-Wlingi (tidak termasuk masinis, asisten masinis, dan reska); Memperbaiki dan memelihara fasilitas yang masih kurang di KA Commuter Line Penataran lintas Malang-Wlingi seperti AC, toilet, dan menambah fasilitas seperti CCTV; Memastikan kotak P3K tersedia obat obatan sesuai dengan jumlah dan jenis yang tersedia sesuai keputusan KA DAOP 8 Surabaya; Di dalam aplikasi pemesanan tiket diusulkan penambahan keterangan jenis kursi prioritas pada setiap pemesanan tiket KA PSO serta perlu dilakukan evaluasi secara berkala oleh Manajer Pelayanan DAOP 8 Surabaya terhadap evaluasi dari penumpang KA Commuter Line Penataran lintas Malang-Wlingi melalui kode QR yang terhubung dengan website survey kepuasan penumpang.

1. **Saran**

Sejalan dengan simpulan yang dirumuskan, maka dapat dipertimbangkan beberapa saran Perlunya usaha untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan penumpang KA *Commuter Line* Penataran Malang-Wlingi melalui peningkatan kualitas layanan dan fasilitas secara berkelanjutan.Selain itu, tingkat pelayanan dan fasilitas saat ini harus dijaga kualitasnya oleh pihak penyedia jasa melalui pemeliharaan rutin dan evaluasi berkala, meliputi pemeriksaan dan perbaikan cepat terhadap fasilitas yang sering dikeluhkan seperti AC pada awal keberangkatan KA harus sudah dipastikan bahwa AC di kereta tidak bocor, toilet menjaga kebersihan dan ketersedian air di toilet dari sejak awal keberangkatan KA sampai dengan akhir perjalanan KA, menjaga ketersediaan obat-obatan dalam kotak P3K di setiap kereta, serta melakukan perawatan preventif untuk mengurangi risiko kerusakan fasilitas yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang. Pihak DAOP 8 Surabaya, khususnya Manajer Pelayanan DAOP 8 Surabaya agar memastikan kondisi dan fasilitas pelayanan KA *Commuter Line* Penataran selalu baik dari awal keberangkatan KA sampai dengan akhir perjalanan KA *Commuter Line* Penataran.

**Ucapan Terima Kasih**

Ucapan terimakasi ditujukan kepada Bapak Avi Mukti Amin, S.Si.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD, dan Bapak Uriansah Pratama, M.M., dari Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian, yang telah memberikan dukungan dan fasilitas dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib ini. Terima kasih juga kepada Bapak Drs. Uned Supriadi, Dosen Pembimbing I, dan Bapak August Bernardi Ohoiwutun, S.Psi., M.MTr., Dosen Pembimbing II, atas arahan dan bimbingan yang sangat berarti. Penulis juga berterima kasih kepada seluruh pegawai Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Surabaya serta Bapak Iwan Agustiawan, Manajer Operasional DAOP 8 Surabaya, atas bantuan dan arahan selama pelaksanaan PKL. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada segenap Civitas Akademika Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD, kedua orang tua, dan semua pihak yang telah membantu penulis selama penulisan Kertas Kerja Wajib ini.

**Daftar Pustaka**

Apriliana, and Sukaris. 2022. “ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA.” *Jurnal Maneksi* 11 (2): 498–504.

Bappeda Kota Blitar. 2023. “Profil Pembangunan Kota Blitar 2023.” Blitar.

DPR, and Presiden Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia No 23*. *Combustion Science and Technology*. https://doi.org/10.1080/00102208008946937.

Elfarischa Pramyastiwi, Deasy, Imam Hardjanto, and Abdullah Said. 2022. “PERKEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN PERKERETAAPIAN SEBAGAI ANGKUTAN PUBLIK DALAM RANGKA MEWUJUDKAN TRANSPORTASI BERKELANJUTAN (Studi Pada PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya).” *JurnalAdministrasiPublik (JAP)* 1 (3): 61.

Fikri, Wildan Achsanul, Ferdian Permana Fhazrel, and Rizqi Anfanni Fahmi. 2018. “Analisis Kepuasan Pelanggan Pt . Kereta Api Indonesia.” *Working Paper Keuangan Publik Islam* 1 (4): 1–11.

G. Widyastana J, and N.N. Yulianthini. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tri Jay’S Salon Dan Spa Di Singaraja.” *Bisma : Jurnal Manajemen* 8 (2): 462–69. https://repo.undiksha.ac.id/6980/.

Ghozali, Imam. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. 10th ed. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. 2019. *PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*. *Kementrian Perhubungan Republik Indonesia*. Indonesia.

Leliana, A, B Oktaviastuti, and M Sa’dillah. 2020. “Analisis Kinerja Dan Jumlah Armada Terhadap Demand Penumpang Kereta Commuter Indonesia Lintas Manggarai-Bogor.” In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Industri, Lingkungan Dan Infrastruktur (SENTIKUIN)*, 3:1–7. https://pro.unitri.ac.id/index.php/sentikuin/article/view/213%0Ahttps://pro.unitri.ac.id/index.php/sentikuin/article/download/213/142.

Yasin, Muhammad, Sabaruddin Garancang, and Andi Abdul Hamzah. 2024. “Metode Dan Instrumen Pengumpulan Data Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif.” *Journal of International Multidisciplinary Research* 2 (3): 162–73.