

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
KA *COMMUTER LINE* PENATARAN MALANG-WLINGI**

KERTAS KERJA WAJIB

Diajukan dalam Rangka Penyelesaian Program Studi
Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian
Guna Memproleh Sebutan Ahli Madya Transpotasi



DIAJUKAN OLEH:

SANDRI MUHAMMAD NURFANI

NOTAR : 2103081

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD
PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
BEKASI
2024**

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

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Kertas Kerja Wajib (KKW) yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KA *COMMUTER LINE* PENATARAN MALANG-WLINGI"** ini dengan lancar dan tepat pada waktunya. Penulisan Kertas Kerja Wajib disusun dalam rangka penyelesaian Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian guna memperoleh gelar Ahli Madya Perkeretaapian (A.Md. Tra).

Pada penyelesaian Kertas Kerja Wajib (KKW) ini penulis banyak mengambil dari berbagai sumber dan referensi, serta pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Mutajir dan Ibu Santiah. Mba saya, Silvia Prestiawanti, Merwita Serliana, Mutriana Titi Wahyuni. Ponakan saya, Muhammad Hafizh Zaidan Irawan serta keluarga besar saya yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan penuh kepada saya dalam melaksanakan pendidikan;
2. Bapak Avi Mukti Amin, S.Si.T., M.T selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD;
3. Bapak Uriansah Pratama, M.M selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian;
4. Bapak Drs. Uned Supriyadi selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan terhadap penulisan Kertas Kerja Wajib;

5. Bapak August Bernardi Ohoiwutun, S.Psi., M.MTr selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan terhadap penulisan Kertas Kerja Wajib;
6. Seluruh pegawai Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu dan wawasan;
7. Bapak Iwan Agustiawan selaku Manajer Operasional DAOP 8 Surabaya yang telah membantu dalam pelaksanaan PKL, memberikan arahan dan bimbingan;
8. Segenap Civitas Akademika Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD;
9. Syifa Ghassani yang telah memberikan semangat dan membantu selama proses penulisan Kertas Kerja Wajib;
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang membantu penulis selama penulisan Kertas Kerja Wajib;
11. Yang terakhir terima kasih untuk diri saya sendiri. Sudah sejauh ini kamu berjuang melewati banyak rintangan maupun tantangan. Terima kasih karena telah bertahan baik secara fisik maupun mental. Perjalanan baru akan dimulai, jangan pernah merasa puas. Semoga diberikan kemudahan dan kelancaran selalu, semangat terus, Sandri!

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Kertas Kerja Wajib (KKW) ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan di dalamnya. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik serta saran dari pembaca, supaya nantinya dapat menjadi yang lebih baik lagi. Akhir kata, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Kertas Kerja Wajib (KKW) dapat memberikan manfaat.

Bekasi, Juli 2024

Penulis

SANDRI MUHAMMAD NURFANI

NOTAR : 2103081