



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Rantau Prapat PT KAI Persero Divre I Sumatra Utara

Depi Gusti Yulianto*, Awan Awan

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak: PT KAI sangat mengutamakan kepuasan pelanggannya agar pelanggan tetap menggunakan moda transportasi tersebut dan tujuannya agar dapat mempertahankan perusahaannya. Dalam penerapannya, pegawai KAI harus menerapkan lima dimensi, yakni: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Sumber data primer dan sekunder digunakan pada penelitian kuantitatif ini. Tiga cara akumulasi data dipakai: observasi, dokumentasi, dan pengisian kuesioner. Teknik analisis data yang dipakai ialah Uji Instrumen, Uji asumsi Klasik, Uji Hipotesis, dan Metode Regresi Linear Sederhana dengan menggunakan Aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kaliber layanan yang diberikan memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan penumpang dengan nilai signifikansi (*Sig*) adalah 0.000. disebabkan nilai *Sig.* < 0,05. Berdasarkan kerangka pengambilan keputusan uji T maka H_1 diterima dan H_0 ditolak yang dapat diartikan kepuasan pelanggan dengan kereta api dipengaruhi oleh kualitas layanan. Dengan program SPSS versi 26, nilai 0,906 dapat dicapai sebagai hasil evaluasi hipotesis koefisien determinasi. Berdasarkan hal ini, terdapat korelasi sebesar 90,6% antara kualitas layanan dan kebahagiaan penumpang, dengan variabel yang tidak diteliti sebesar 9,4% sisanya.

Kata kunci: Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan.

DOI:

<https://doi.org/10.47134/rail.v1i1.2308>

*Correspondence: Depi Gusti Yulianto

Email: depiyulianto05@gmail.com

Received: 02-11-2023

Accepted: 15-12-2023

Published: 31-01-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

Abstract: PT KAI prioritizes customer satisfaction so that customers continue to use this mode of transportation and the aim is to maintain the company. In its implementation, KAI employees must apply five dimensions, namely: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Primary and secondary data sources are used in this quantitative study. Three methods of data accumulation were used: observation, documentation, and filling out questionnaires. The data analysis technique used is Instrument Test, Classical Assumption Test, Hypothesis Test, and Simple Linear Regression Method using the SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). After the research was completed with the data obtained by the researcher. It can be concluded that the caliber of service provided has a big impact on passenger satisfaction with a significant value (*Sig*) of 0.000. due to the *Sig* value. < 0,05. Based on the T test decision-making framework, H_1 is accepted and H_0 is rejected, which means that customer satisfaction with trains is influenced by service quality. With the SPSS version 26 program, a value of 0.906 can be achieved because of evaluating the coefficient of determination hypothesis. Based on this, there is a correlation of 90.6% between service quality and passenger happiness, with unexamined variables accounting for the remaining 9.4%.

Keywords: Influence, Service Quality, Satisfaction.

Pendahuluan

Saat ini, banyak sekali bisnis yang berkembang di masyarakat, berupa pelayanan jasa dan barang (Feigenbaum, 2023; Diza et al., 2016; Harlie, 2016). Maka dari itu, pelaku bisnis harus bersaing untuk meningkatkan skalanya dalam menjaga kestabilan usaha yang didirikannya (Nissa & Awan, 2022; Nyoko & Samuel, 2021; Lupiyoadi & Hamdani, 2021). Dalam kondisi seperti ini, yang dapat dilakukan pelaku bisnis hanyalah bersaing untuk mendapatkan konsumen dan mempertahankan konsumennya (Irsa, 2024; Thilakshan, 2023; Vasanthi, 2023; Victorino, 2023; Wisutwattanasak, 2023). Kepuasan penumpang ialah kunci pokok sebuah keberhasilan dan bertahannya suatu perusahaan secara berkelanjutan (Metage, 2023; Shu, 2023; Chen, 2022; Nedeliaková, 2022; Yu, 2022). Dalam persaingan, kepuasan pelanggan sangat penting, karena sebuah perusahaan layanan dianggap berhasil jika dapat memberikan layanan atau layanan yang luar biasa dan memiliki banyak atau tetap pelanggan (Guskova, 2021; Wang, 2021; Bakti, 2020; Fang, 2020; Ojha, 2020). Reaksi gembira, puas, maupun penyesalan seseorang sesudah melakukan komparasi dikenal sebagai kepuasan antara ekspektasi dan persepsi atau gagasan tentang kinerja (hasil kerja produk atau jasa) (Guan, 2020; Lavrukhin, 2020; Mageshwarii, 2020; Yulisetiari, 2020).

Dalam mencapai tujuan untuk kepuasan penumpang, tentu dalam segi pelayanannya PT KAI harus menerapkan lima dimensi, yakni : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Pada penerapannya di setiap stasiun tentu belum dikatakan sempurna dikarenakan tetap saja ada beberapa wisatawan yang tidak puas dengan penawaran yang tersedia. Contoh kasus: masih ada penumpang yang tanpa tiket bisa masuk ke kereta, kurangnya daya tanggap pegawai, dan lain-lain. Maka dari itu, peneliti melakukan penelitian pada perusahaan PT KAI Indonesia Persero di divisi regional I Sumatra Utara pada stasiun Rantau Prapat. Yang di mana dari hasil observasi sederhana yang peneliti lakukan menemukan bahwa terdapat penurunan kepuasan pelanggan di stasiun tersebut, seperti standar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan di stasiun kereta api.

Berdasarkan penjabaran fenomena ini menjadikan peneliti terdorong melaksanakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Penumpang terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Rantau Prapat PT KAI Persero Divre I Sumatra Utara.”

Metode

Dalam penelitian ini, desain penelitian yang digunakan merupakan metode penelitian kuantitatif. Adapun waktu dan tempat pelaksanaan penelitian yaitu Februari 2024 Agustus. Tempat di PT KAI Persero Divre I Sumatra Utara. Dalam penelitian ini sumber dan jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder dengan menyebarkan kuesioner dan melakukan observasi.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa skor terendah (minimum) dari Kualitas Layanan, menurut temuan uji deskriptif yang dilakukan pada sampel 100 studi adalah 28. 73 adalah nilai maksimum (tertinggi). Nilai terendah (minimum) dari kepuasan penumpang, menurut temuan uji deskriptif yang dilakukan pada sampel 100 penelitian, adalah 25. Nilai tertinggi (maksimum) adalah 71.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, banyak sekali fenomena yang terjadi selama penelitian berlangsung. Observasi dilakukan tentu memfokuskan mengenai objek yang diteliti yaitu kualitas pelayanan penumpang. Pada saat observasi dilakukan, pegawai dalam menangani penumpang saat sebagaimana standar atau SOP yang sudah ditentukan. Pegawai di Stasiun Rantau Prapat sangat mengutamakan kepuasan penumpang.

Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Rantau Prapat PT KAI Persero Divre I Sumatra Utara. Berdasarkan temuan analisis data dengan Uji T (Uji Parsial) dengan memanfaatkan aplikasi SPSS menunjukkan bahwasanya variabel Kualitas Pelayanan (X) pada Kepuasan Penumpang (Y) di stasiun Rantau Prapat PT KAI Persero Divre I Sumatra Utara, dengan hasil nilai signifikansi sejumlah $0.000 < 0.05$ dan $T \text{ hitung } 30.797 > T \text{ tabel } 1.984$, hingga adanya dampak yang *sig* antara Kualitas Pelayanan (X) pada Kepuasan Penumpang (Y) dan dapat disimpulkan bahwasanya H_0 diterima dan H_a ditolak. Maka, kualitas pelayanan efektif pada kepuasan penumpang kereta api di stasiun Rantau Prapat PT KAI Persero Divre I Sumatra Utara. Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis yang didapat dari hasil koefisien determinasi (R^2) sejumlah 0.906. Yang berarti bahwa kontribusi Kualitas Pelayanan (X) pada Kepuasan Penumpang (Y) sejumlah 90.6%. Keadaan ini diasumsikan bahwasanya kualitas pelayanan pada kepuasan penumpang di stasiun Rantau Prapat PT KAI Persero Divre I Sumatra Utara memiliki pengaruh sejumlah 90.6% dan menyisakan 9.4% dipengaruhi variabel lain yang belum diteliti.

Simpulan

Berdasarkan hasil yang didapat dari pengujian hipotesis uji t dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26 dapat didapat skor signifikansi (*Sig*) adalah 0.000. Karena skor $Sig. < 0.05$. Sesuai dasar pengambilan keputusan pada uji t jadi H_1 diterima dan H_0 ditolak yang bisa diartikan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang kereta api di stasiun Rantau Prapat PT KAI Persero Divre I Sumatra Utara. Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis koefisien determinasi dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26 dapat didapati skor sejumlah 0.906. Hal ini membuktikan bahwasanya pengaruh yang kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar 90.6%.

Daftar Pustaka

- Bakti, I. G. M. Y. (2020). Railway Commuter Line Passengers' Perceived Service Quality: Hedonic And Utilitarian Framework. *Transportation Research Procedia*, 48, 207–217. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.08.016>
- Chen, Y. L. (2022). Effect Of Service Quality And Customer Satisfaction Using SERVQUAL Model On Intention To Reuse Korea High Speed Railway: Focused On Foreign Student Users. *Journal Of The Korean Society For Railway*, 25(1), 1–11. <https://doi.org/10.7782/JKSR.2021.25.1.1>
- Diza, F., Moniharapon, S., & J Ogi, I. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal EMBA*, 4(1), 111.
- Fang, X. (2020). Using Mixed Methods To Design Service Quality Evaluation Indicator System Of Railway Container Multimodal Transport. *Science Progress*, 103(1). <https://doi.org/10.1177/0036850419890491>
- Feigenbaum, A. V. (2023). *Teori Manajemen Mutu*.
- Guan, F. (2020). Research On Service Quality Improvement Of Chongqing Railway Station. *Proceedings - 2020 5th International Conference On Electromechanical Control Technology And Transportation, ICECTT 2020*, 478–481. <https://doi.org/10.1109/ICECTT50890.2020.00110>
- Guskova, M. F. (2021). Study Of The Effect Of Repeated Requests For Quality Of Customer Service In Digital Radio Communication Networks Of Railway Transport. *Proceedings Of The 2021 IEEE Conference Of Russian Young Researchers In Electrical And Electronic Engineering, Elconrus 2021*, 2118–2123. <https://doi.org/10.1109/Elconrus51938.2021.9396560>
- Harlie, M. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Upaya Meningkatkan Pembelian. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, 14(2), 295.
- Irsa, M. J. (2024). Website Quality Analysis, Trust And Loyalty Of Indonesian Railway Service. *WSEAS Transactions On Computer Research*, 12, 143–150.
- Lavrukhin, O. (2020). Improving The Quality Of Railway Operation To Extend The Services Of Transportation Of Cargo Of Small Volume. *Lecture Notes In Intelligent Transportation And Infrastructure*, 35–43. https://doi.org/10.1007/978-3-030-39688-6_6
- Lomi Nyoko, A. E., & Dila Samuel, A. D. (2021). Pengaruh Electronic Word Of Mouth (E-Wom) Di Media Sosial Facebook Terhadap Keputusan Pembelian. *Journal Of Management (SME's)*, 14(1), 67.
- Lupiyadi, R., & Hamdani, D. A. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Mageshwarii, G. (2020). A Study On Service Quality Gap Analysis In Indian Railways Using Pzb Service Quality Model. *International Journal Of Scientific And Technology Research*, 9(1), 2848–2852.
- Metage, R. (2023). User Perceived Service Quality Of Indian Railway Platform Using Structural Equation Modeling And Importance-Performance Map Analysis: A Case Study Of Tiruchirappalli Railway Junction. *Lecture Notes In Civil Engineering*, 261, 901–914. https://doi.org/10.1007/978-981-19-2273-2_59

- Nedeliaková, E. (2022). Risk Identification Methodology Regarding The Safety And Quality Of Railway Services. *Production Engineering Archives*, 28(1), 21–29. <https://doi.org/10.30657/Pea.2022.28.03>
- Nissa, H., & Awan. (2022). Pengaruh Fasilitas Kenyamanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 4(1), 18.
- Ojha, M. K. (2020). Quality Of Service Delivery At Railway Platforms: A Case Of Allahabad Junction Railway Station. *Case Studies On Transport Policy*, 8(3), 1087–1095. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2020.07.012>
- Shu, X. (2023). Research On Quality Analysis And Improvement Strategy Of High-Speed Railway Passenger Transport Service Based On Revised IPA Method. *CICTP 2023: Innovation-Empowered Technology For Sustainable, Intelligent, Decarbonized, And Connected Transportation - Proceedings Of The 23rd COTA International Conference Of Transportation Professionals*, 2858–2868. <https://doi.org/10.1061/9780784484869.271>
- Thilakshan, T. (2023). Analysis Of Passenger Perception On Quality Of Service Of Railway Transportation: Coastal Railway Line, Sri Lanka. *Moratuwa Engineering Research Conference, Mercon*, 420–425. <https://doi.org/10.1109/Mercon60487.2023.10355413>
- Vasanthi, M. G. (2023). Passenger Satisfaction With Cleanliness And Other Service Quality Dimensions And Gender As A Moderator: Evidence From Indian Railways. *Cogent Business And Management*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2183568>
- Victorino, T. (2023). The Efficiency Of Railway Concessions And The Regulation Of Service Quality. *Journal Of Applied Research And Technology*, 21(6), 921–934. <https://doi.org/10.22201/icat.24486736e.2023.21.6.2014>
- Wang, J. (2021). Exploration On The Materials Quality Control Of Railway Vehicle Weld Structure Based On Service Safety Demand. *Journal Of Physics: Conference Series*, 2109(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/2109/1/012014>
- Wisutwattanasak, P. (2023). Modeling Extended Service Quality For Public Transportation In The Post-Pandemic Period: Differentiating Between Urban And Rural Areas: A Case Study Of Intercity Railway, Thailand. *Logistics*, 7(4). <https://doi.org/10.3390/Logistics7040093>
- Yu, J. (2022). Optimization Of High-Speed Railway Train Timetable Considering Origin-Destination Service Quality. *2022 2nd International Conference On Algorithms, High Performance Computing And Artificial Intelligence, AHPCAI 2022*, 380–385. <https://doi.org/10.1109/AHPCAI57455.2022.10087607>
- Yulisetiarni, D. (2020). Experimental Marketing And Service Quality For Railway Customer Satisfaction. *Quality - Access To Success*, 21(178), 103–105.