

## Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Commuter Line Parung Panjang

<sup>1</sup>Nurmalasari, <sup>2</sup>Adhitya Dinhar

<sup>1</sup>Program Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri Jakarta  
nurmalasari.nmr@nusamandiri.ac.id

<sup>2</sup>Program Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri Jakarta  
adhityadinhar@gmail.com

---

**Cara Sitasi:** Nurmalasari, & Dinhar, A. (2018). Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Commuter Line Parung Panjang. *Cakrawala*, 18 (2), 131–140. Retrieved from doi: <https://doi.org/10.31294/jc.v18i2>

---

**Abstract** - Improving the quality of service to consumers is a major priority in companies engaged in public transportation. The purpose of this research is to analyze and know the level of commuter line user satisfaction that they feel. The type of research used is descriptive quantitative. For data collection includes literature study and field study by way of observation and distribution of questionnaires. This collection sample was collected from 100 respondents residing in Bekasi station. Based on the results of questionnaire analysis with multiple regression method, it can be concluded that there are seven factors that must be improved because not satisfactory, which include: seating capacity, cleanliness, functioning of train facilities, available tools to provide travel route info, accuracy of departure schedule, and willingness of officers to appreciate and prioritize the needs of Commuter Line users. While some factors according to the respondents are important and satisfactory, are: the speed and accuracy of the officer in providing services, the ability to provide the best service, as evidenced by the dimensions of service quality that exist only dimensions of assurance variables that have a significant level  $0.36 < 0.05$  and tangible variables has a significant level of  $0.000 < 0.05$  most influential in the face of commuter line user satisfaction.

**Keywords :** Service quality, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

### PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sarana bagi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari untuk berpindah dari satu tempat ketempat lainnya. Menuntut setiap Organisasi atau perusahaan untuk senantiasa meningkatkan pelayanan terhadap konsumen secara profesional sesuai bidangnya masing-masing, khususnya transportasi milik organisasi atau perusahaan yang sedang sibuk meningkatkan kualitas dan kenyamanan bagi masyarakat.

Commuter line adalah salah satu badan usaha milik negara yang menawarkan jasa dalam hal transportasi darat antar kota dan provinsi, kondisi persaingan dalam hal transportasi menuntut commuter line untuk selalu mengembangkan kualitas layanan untuk kenyamanan kepada masyarakat penggunaannya. Tak dipungkiri Direktur utama PT. KAI Commuter Indonesia (KCI) Bpk. Muhammad Nurul Fadhlila menyampaikan permasalahan terbesar adalah kapasitas angkut, Karena memang penumpang kita cukup tinggi, dan perpindahan orang dari jalan raya ke transportasi publik dalam hal ini commuter line juga cukup

signifikan (Ahmad Sahroji, <https://news.okezone.com/read/2017/10/03/337/1787838/ada-dua-permasalahan-pokok-commuter-line-ini-penjasannya>; Rabu, Tanggal 04 Oktober 2017).

Dalam rangka meningkatkan kepuasan para penggunanya PT KAI Commuter Jabodetabek yang merupakan anak perusahaan PT KAI yang menangani Kereta Rel Listrik (KRL) dalam beberapa bulan terakhir tahun 2011 mencoba menerapkan sistem baru yang dikenal dengan nama commuter line. Dengan sistem ini maka yang ada hanya kereta-kereta listrik ekonomi (KRL ekonomi) dan KRL bisnis/AC. sementara KRL express ditiadakan. KRL ekonomi dan KRL AC dalam rutanya berhenti di setiap stasiun, hingga saat ini permasalahan yang terjadi sehubungan dengan kepuasan konsumen, terutama para pengguna jasa layanan KRL AC pasca penerapan sistem baru (Rasyid & Gaol, 2013)

Dengan adanya Jadwal baru kereta PT KCJ yang berlaku pada awal bulan April 2015 bertujuan untuk mengoptimalkan kereta pada jam sepi dan jam sibuk dan meningkatkan kualitas pelayanan konsumen (Saidah, 2017).

Konsep kepuasan pelanggan memiliki pengertian tingkat kepuasan seseorang pelanggan atau pemakai jasa setelah membandingkan kenyataan dari kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan dan persepsinya terhadap jasa tersebut (Kusumaningrum & Asfirotun, 2013)

Peran kereta api sebagai alat transportasi yang sangat menunjang pertumbuhan ekonomi nasional, perlu dijaga keberadaannya dan ditingkatkan pelayanannya. Untuk itu diperlukan penelitian tentang perkembangan perkeretaapian Indonesia saat didasarkan pada kinerja PT. KAI dalam melayani pelanggannya (Semuel & Wijaya, 2010)

(Harjati & Venesia, 2015) Kualitas layanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang secara nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Dimensi.

(Oktariansyah, Damayanti, Usman, & Eko Putra, 2017) Ukuran kinerja adalah kualitas pelayanan atau jasa yang dipersepsikan. Indikator Kualitas Layanan yaitu :

1. Keandalan (Reliability) dengan item-item yang digunakan yaitu: ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan.
2. Daya Tanggap (Responsiveness), dengan item-item yang digunakan yaitu: Ketersediaan pelayanan angkutan, Kesiapan kru membantu penumpang, Kecepatan pelayanan kru.
3. Jaminan (Assurances) dengan item-item yang digunakan yaitu: Keramahan kru, Kesopansantunan kru, Pengetahuan kru tentang trayek yang dilalui.
4. Empati (Empathy), dengan item-item yang digunakan yaitu: kepedulian kru, Perlakuan yang sama antar penumpang.
5. Bukti Fisik (Tangible) Item-item yang digunakan yaitu: kebaruan armada, Fasilitas tempat duduk, Fasilitas ruang bis, Penampilan kru, Kebersihan, Kerapihan.

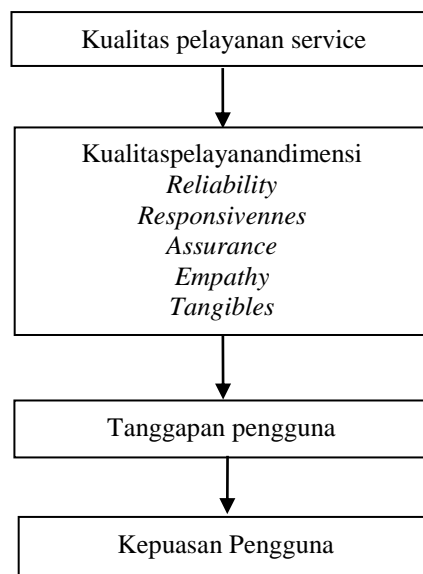
(Sukwadi & Teofilus, 2015) Peran kualitas layanan, nilai yang dirasakan, keterlibatan, dan kepuasan penumpang terhadap niat perilaku (*behavioral intention*).

## METODOLOGI PENELITIAN

(Sugiyono, 2017) Analisis regresi linear berganda adalah analisis yang mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan spesifikasinya maka penulis menggunakan metode regresi linear berganda karena sesuai dengan tujuan dari penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui analisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna commuter line di

stasiun parung panjang. Maka Variabel mana yang paling dominan adapun model penelitian yang diajukan sebagai berikut :



**Gambar 1. Model Analisis Kualitas Pelayanan**

## Instrument penelitian

Instrumen penelitian dimaksudkan sebagai alat mengumpulkan data. Instrumen penelitian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

## Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan oleh responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar.

Pernyataan yang dijawab oleh responden mendapat nilai sesuai dengan jawaban yang bersangkutan kriteria penilaian tersebut memiliki lima *alternative* jawaban yaitu pertanyaan positif mempunyai nilai sangat setuju = 5, setuju = 4, ragu-ragu = 3, tidak setuju = 2, sangat tidak setuju = 1. Sedangkan untuk pertanyaan negatif mempunyai nilai sangat setuju = 1, setuju = 2, ragu-ragu = 3, tidak setuju = 4, sangat tidak setuju = 5.

(Jakaria, 2015) Instrumen penelitian (kuesioner) yang baik harus memenuhi persyaratan yaitu valid dan reliabel. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner perlu dilakukan pengujian.

Ini bertujuan untuk menguji apakah kuesioner yang disebarkan untuk mendapatkan data penelitian. Maka untuk itu, penulis juga akan melakukan kedua uji ini terhadap instrumen penelitian.

## Uji Validitas

Uji validitas item adalah uji yang menilai apakah seperangkat soal yang terdiri dari beberapa item dapat mendukung seperangkat item soal

sebagai satu kesatuan yang tunggal penulis menggunakan analisis koefisien korelasi.

**Analisis Koefisien Korelasi**

Koefisien korelasi Dalam hal ini penulis ingin mengetahui variabel X dan Y memiliki hubungan atau tidak.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\} \{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  = Nilai koefisien korelasi
- n = jumlah responden
- x = variabel dependen
- y = variabel dependen

- a. Jika  $r = 0$  atau mendekati 0, maka hubungan antara kedua variabel sangat lemah.
- b. Jika  $r = +1$  atau mendekati 1, maka hubungan antara kedua variabel sangat kuat atau positif.
- c. Jika  $r = -1$  atau mendekati -1, maka hubungan antara variabel X dan Y negatif.

**Tabel 1. kualifikasi koefisien korelasi**

Interval koefisien	Tingkat hubungan
>0,80 - 1,00	Sangat kuat
>0,60 - 0,80	Kuat
>0,40 - 0,60	Cukup
>0,20 - 0,40	Rendah
0,00 - 0,20	Sangat rendah

**Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Reliabilitas diukur dengan uji statistik *alpha cronbach's* (a). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai > 0,60.

Untuk keperluan analisis tersebut, maka rumus *alpha cronbach* yang digunakan untuk menghitung reliabilitas instrumen dinyatakan sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{n}{n-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_1^2} \right] \dots (2)$$

Keterangan:

- n = Jumlah item pertanyaan
- $\sum \sigma_i^2$  = Jumlah varian Semua Item
- $\sigma_1^2$  = Jumlah Skor total varian semua item

**Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Sebelum

melakukan penelitian, seorang peneliti biasanya telah memiliki dugaan berdasarkan teori yang ia gunakan, dugaan tersebut disebut dengan hipotesis. Untuk membuktikan hipotesis secara empiris, seorang peneliti membutuhkan pengumpulan data untuk diteliti secara lebih mendalam.

Adapun gradasi jawaban yang disediakan mengacu pada skala likert, yaitu skala yang memiliki gradasi dari yang besar sampai terkecil. Dalam hal ini penulis menggunakan skala 5 alternative jawabannya adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Skala likert**

Kategori	Nilai
Sangat baik	5
Baik	4
Cukup baik	3
Tidak baik	2
Sangat tidak baik	1

**Analisis Angka Penafsiran**

Untuk memperoleh jawaban mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna commuter line penulis menggunakan rumus berikut :

$$M = \frac{\sum F(X)}{n} \dots (3)$$

Keterangan :

- M = perolehan angka penafsiran
- F = frekuensi jawaban
- X = pembobotan (skala nilai)
- n = jumlah responden

Untuk memudahkan analisis jawaban responden yang bersifat kualitatif dirubah menjadi data kuantitatif dengan pemberian skor :

$$Skala\ interval = \frac{Nilai\ Tertinggi - 1}{jumlah\ alternative\ jawaban} \dots (4)$$

$$Skala\ interval = \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Interval dari jawaban tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 3. Nilai Interval**

Skor interval	Kategori
4,21 – 5,00	Sangat baik
3,41 – 4,20	Baik
2,61 – 3,40	Cukup baik
1,81 – 2,60	Tidak baik
1,00 – 1,80	Sangat tidak baik

**Pengujian Hipotesis**

**A. Uji T**

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas yaitu *Tangibility* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) terhadap kepuasan pengguna jasa Transportasi Commuter Line. Mekanisme pengujiannya ialah jika  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima atau dengan kata lain terdapat pengaruh signifikan dimensi *Tangibility* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) terhadap variabel terikat kepuasan Pengguna dalam menggunakan layanan Jasa *Transportasi* Commuter line jika  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak atau dengan kata lain tidak terdapat pengaruh signifikan dimensi *Tangibility* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) terhadap variabel terikat kepuasan Pengguna dalam menggunakan layanan Jasa *Transportasi* Commuter line.

Untuk menentukan kriteria pengujian dengan  $t_{hitung}$  adalah sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{Se(b_i)} \dots (5)$$

Keterangan :

$b_i$  : koefisien regresi variabel independen ke-i

$Se(b_i)$  : standar *error* variabel independen ke-i

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Analisis karakteristik Responden**

Adapun deskripsi karakteristik responden dari penelitian ini adalah pengguna commuter line di stasiun parung panjang sebagai bahan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Responden yang digunakan oleh peneliti adalah pengguna commuter line. berikut profil responden yang diambil berdasarkan dari jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, status perkawinan, pekerjaan, lama menggunakan.

**Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Profil responden berdasarkan jenis kelamin responden dibagi menjadi dua sebagai berikut :

**Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-	70	70.0	70.0	70.0

	laki			
	Perempu an	30	30.0	30.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa responden laki-laki sebanyak 70 (70%) dan responden perempuan 30 (30%), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan.

**Profil Responden Berdasarkan Usia**

Profil responden berdasarkan usia dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 5. Data Responden Berdasarkan Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 Tahun	1	1,0	1,0	1,0
	16 Tahun	2	2,0	2,0	3,0
	17 Tahun	1	1,0	1,0	4,0
	18 Tahun	1	1,0	1,0	5,0
	19 Tahun	1	1,0	1,0	6,0
	21 Tahun	2	2,0	2,0	8,0
	22 Tahun	4	4,0	4,0	12,0
	23 Tahun	2	2,0	2,0	14,0
	24 Tahun	6	6,0	6,0	20,0
	25 Tahun	7	7,0	7,0	27,0
	26 Tahun	6	6,0	6,0	33,0
	27 Tahun	6	6,0	6,0	39,0
	28 Tahun	2	2,0	2,0	41,0
	29 Tahun	6	6,0	6,0	47,0
	30 Tahun	4	4,0	4,0	51,0
	31 Tahun	5	5,0	5,0	56,0
	32 Tahun	2	2,0	2,0	58,0
	33 Tahun	2	2,0	2,0	60,0
	34 Tahun	4	4,0	4,0	64,0
	35 Tahun	3	3,0	3,0	67,0
	36 Tahun	2	2,0	2,0	69,0
	37 Tahun	3	3,0	3,0	72,0
	38 Tahun	3	3,0	3,0	75,0
	39 Tahun	5	5,0	5,0	80,0
	40 Tahun	2	2,0	2,0	82,0
	41 Tahun	1	1,0	1,0	83,0
	42 Tahun	1	1,0	1,0	84,0
	43 Tahun	1	1,0	1,0	85,0
	45 Tahun	3	3,0	3,0	88,0
	46 Tahun	2	2,0	2,0	90,0
	47 Tahun	1	1,0	1,0	91,0
	48 Tahun	1	1,0	1,0	92,0
	49 Tahun	2	2,0	2,0	94,0
	50 Tahun	1	1,0	1,0	95,0
	51 Tahun	1	1,0	1,0	96,0
	52 Tahun	1	1,0	1,0	97,0
	53 Tahun	1	1,0	1,0	98,0
	54 Tahun	1	1,0	1,0	99,0
	56 Tahun	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

Berdasarkan tabel IV.2 diatas dapat diketahui bahwa responden usia 15 tahun 1 (1%), usia 16 tahun 2 (2%), usia 17 Tahun 1 (1%), usia 18 Tahun 1 (1%), usia 19 Tahun 1 (1%), usia 21 Tahun 2 (2%), usia 22 Tahun 4 (4%), usia 23 Tahun 2 (2%),

usia 24 Tahun 6 (6%), usia 25 Tahun 7 (7%), usia 26 Tahun 6 (6%), usia 27 Tahun 6 (6%), usia 28 Tahun 2 (2%), usia 29 Tahun 6 (6%), usia 30 Tahun 4 (4%), usia 31 Tahun 5 (5%), usia 32 Tahun 2 (2%), usia 33 Tahun 2 (2%), usia 34 Tahun 4 (4%), usia 35 Tahun 3 (3%), usia 36 Tahun 2 (2%), usia 37 Tahun 3 (3%), usia 38 Tahun 3 (3%), usia 39 Tahun 5 (5%), usia 40 Tahun 2 (2%), usia 41 Tahun 1 (1%), usia 42 Tahun 1 (1%), usia 43 Tahun 1 (1%), usia 45 Tahun 3 (3%), usia 46 Tahun 2(2%), usia 47 Tahun 1 (1%), usia 48 Tahun 1 (1%), usia 49 Tahun 2 (2%), usia 50 Tahun 1 (1%), usia 51 Tahun 1 (1%), usia 52 Tahun 1 (1%), usia 53 Tahun 1 (1%) , usia 54 Tahun 1 (1%), usia 56 Tahun 1 (1%).

Dengan demikian dapat disimpulkan responden dengan usia 25 Tahun lebih banyak dari usia lainnya.

### Profil responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Profil responden berdasarkan Pendidikan Terakhir rinciannya sebagai berikut :

Tabel 6. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid D3	18	18,0	18,0	18,0
S1	13	13,0	13,0	31,0
SMA	59	59,0	59,0	90,0
SMP	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

Berdasarkan tabel IV.3 dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir responden pendidikan D3 18 orang (18%), Pendidikan S1 13 orang (13%), pendidikan SMA 59 orang (59%), Pendidikan SMP 10 (10%).

### Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Profil responden berdasarkan Status Pernikahan rinciannya sebagai berikut :

Tabel 7. Data Responden Berdasarkan Status Pernikahan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Belum Menikah	28	28,0	28,0	28,0
Menikah	72	72,0	72,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa status pernikahan responden belum menikah 28 orang (28%), sedangkan yang sudah menikah 72 orang (72%), berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan responden sudah menikah lebih banyak daripada belum menikah.

### Profil Responden Berdasarkan Pekerjaannya

Profil responden berdasarkan Pekerjaannya rinciannya adalah sebagai berikut :

Tabel 8. Data Responden Berdasarkan Pekerjaannya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Lain-Lain	11	11,0	11,0	11,0
Mahasiswa	8	8,0	8,0	19,0
Pegawai Negri Sipil	16	16,0	16,0	35,0
Pegawai Swasta	35	35,0	35,0	70,0
Pelajar	5	5,0	5,0	75,0
Wirra Usaha	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa pekerjaan responden lain-lain 11 orang (11%), mahasiswa 8 orang (8%), Pegawai Negri Sipil 16 orang (16%), Pegawai Swasta 35 orang (35%), Pelajar 5 orang (5%), Wira Usaha 25 orang (25%).

### Profil Responden Berdasarkan Lama Menggunakan

Profil responden berdasarkan lama menggunakan jasa Commuter Line rinciannya sebagai berikut :

Tabel 9. Data Responden Berdasarkan Lama Menggunakan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <2 Tahun	10	10,0	10,0	10,0
>5 Tahun	15	15,0	15,0	25,0
2-4 Tahun	48	48,0	48,0	73,0
4-5 Tahun	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

Berdasarkan tabel IV.6 dapat diketahui bahwa berapa lama responden menggunakan jasa Commuter Line <2 tahun 10 (10%), >5 tahun 15 (15%), 2-4 tahun 48 (48%), 4-5 tahun 27 (27%).

### Tabel 10. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan (X)

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8
N Valid	100	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,25	4,37	3,97	4,06	4,31	4,34	4,19	3,05
Median	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
Mode	4	5	4	4	5	5	5	3
Minimum	3	2	2	2	2	2	2	1
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5

	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16
N Valid	100	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3,45	3,57	3,80	3,60	3,66	3,77	3,86	3,29
Median	3,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
Mode	3	3	4	4	3	4	4	3
Minimum	1	1	2	2	1	2	2	1
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

Keterangan :

1. Commuter line di stasiun parung panjang memberi kemudahan dalam menjangkau lokasi stasiun 4,25 (sangat baik)
2. Commuter line di stasiun parung panjang menyediakan informasi berkaitan dengan jadwal Commuter Line 4,37 (sangat baik)
3. Commuter line di stasiun parung panjang memberikan ketepatan jadwal perjalanan 4,97 (sangat baik)
4. Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pengguna 4,06 (baik)
5. Petugas tiket didalam loket mampu melayani dengan cepat 4,31 (sangat baik)
6. Petugas selalu menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani membantu pelanggan 4,34 (sangat baik)
7. Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya 4,19 (baik)
8. Kenyamanan dan keamanan didalam stasiun dan didalam kereta 3,0 (cukup baik)
9. Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan 3,45 (baik)
10. Kejujuran dan kesabaran karyawan petugas dalam memberikan pelayanan 3,57 (baik)
11. Harga yang ditawarkan terjangkau 3,60 (baik)
12. Kesiadaan karyawan untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan kebutuhan pelanggan di stasiun parung panjang 3,66 (baik)
13. Kebersihan di dalam kereta 3,77 (baik)
14. Kebersihan di stasiun parung panjang 3,86 (baik)
15. Informasi dan petunjuk penggunaan Commuter Line jelas di stasiun parung panjang 3,86 (baik)
16. Commuter line distasiun parung panjang menyediakan parkiran yang luas dan aman 3,29 (cukup baik)

Dari keterangan tabel rekapitulasi diatas, maka diperoleh (M) yaitu sebesar  $61,54 / 21 = 2,93$  berdasarkan skala interval yang telah ditentukan sebelumnya oleh penulis, angka tersebut termasuk kedalam kategori cukup baik

**Table 11. Rekapitulasi Kepuasan Pengguna (Y)**

	y1	y2	y3	y4	y5
N Valid	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3,61	2,92	3,52	3,49	3,25
Median	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00
Mode	4	3	4	4	4
Minimum	1	1	1	1	1
Maximum	5	5	5	5	5

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

Keterangan :

1. Pengguna merasa puas dengan kinerja karyawan 3,61 (baik).
2. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan/harapan pengguna 2,92 (cukup baik).
3. Kualitas layanan yang diberikan secara keseluruhan saya puas menggunakan Commuter line 3,52 (baik).
4. Sangat merasa yakin bahwa jasa transportasi commuter line yang terbaik 3,49 (baik).
5. Tidak akan berpindah ke jasa transportasi lain 3,25 (cukup baik)

Dari keterangan tabel rekapitulasi diatas, maka diperoleh (M) yaitu sebesar  $16,79 / 5 = 3,35$  berdasarkan skala interval yang telah ditentukan sebelumnya oleh penulis, angka tersebut termasuk kedalam kategori cukup baik.

### Uji Validitas

Uji validitas terhadap daftar pertanyaan dalam kuesioner dilakukan untuk mengukur seberapa cermat suatu instrumen berfungsi sebagai alat ukur. Suatu instrumen dikatakan valid apabila dapat mengukur dan mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

### Analisis Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui seberapa erat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada commuter line di stasiun parung panjang digunakan analisis korelasi. Berikut hasil perhitungan korelasi melalui bantuan program SPSS 23 *for windows* berikut :

**Tabel 12. Correlation**

		Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangible	Kepuasan_pengguna
Reliability	Pearson Correlation	1	,641**	,472**	,472**	,489**	,517**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Responsiveness	Pearson Correlation	,641**	1	,519**	,411**	,574**	,574**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Assurance	Pearson Correlation	,472**	,519**	1	,493**	,666**	,688**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Empathy	Pearson Correlation	,472**	,411**	,493**	1	,647**	,549**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Tangible	Pearson Correlation	,489**	,574**	,666**	,647**	1	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan_pengguna	Pearson Correlation	,517**	,574**	,688**	,549**	,849**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* .Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

1. Korelasi *pearson* Nilai *reliability* 0,517, *responsiveness* 0,574, *assurance* 0,688, *empathy* 0,549, *tangible* 0,894. korelasi merupakan nilai r hitung. Angka ini menunjukkan korelasi atau hubungan yang cukup antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna, artinya kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pengguna tentu bertambah
2. Sig (2-tailed atau probabilitas = 0,00 Uji dilakukan 2 tailed (sisi) karena yang akan dicari adalah ada atau tidaknya hubungan dua variabel.

**Hipotesis :**

- H.0. Diduga ada pengaruh positif terhadap variabel kualitas pelayanan dimensi variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*
- H.1. Diduga tidak ada pengaruh positif terhadap variabel kualitas pelayanan dimensi variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*

**Dasar pengambilan keputusan :**

Jika probabilitasnya >0,05 maka  $H_0$  diterima  
 Jika probabilitasnya <0,05 maka  $H_0$  ditolak  
 Karena signifikannya >0,05 maka  $H_0$  diterima berarti ada hubungan antara variabel X dan Y  
 N atau jumlah yang dianalisis = 100

**Uji Reliabilitas**

Suatu instrumen dikatakan handal atau reliable (dapat dipercaya), jika setelah digunakan beberapa kali dapat memberikan hasil pengukuran yang (relative) sama. Untuk menentukan reliabilitas menggunakan Alpa Cronchbach sebagai berikut :

**Tabel 13.**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,870	,889	6

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

Berdasarkan perhitungan Spss diatas, maka nilai *Cronbach's Alpha* diatas lebih besar dari standart yang ditentukan yaitu (>0,60) oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa instrument penelitian dinyatakan reliabel.

**Menguji Hipotesis (Uji t)**

Uji ini untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap loyalitas pelanggan commuter line. Pengujian menggunakan SPSS.

**Tabel 14. Coefficient<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4,932	1,663		-2,966	,004
	Reliability	,190	,159	,084	1,197	,234
	Responsiveness	,100	,153	,048	,657	,513
	Assurance	,374	,138	,192	2,711	,008
	Empathy	-,101	,152	-,046	-,664	,508
	Tangible	1,040	,125	,682	8,288	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_pengguna

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

Nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari (df) = n - 2 dengan taraf signifikana= 5% dalam hal ini n adalah jumlah sampel sebanyak 100 sehingga df = 100 - 2 = 88, sehingga nilai  $t_{tabel}$  diperoleh sebesar 1,984 pengujian ini dilakukan dengan menggunakan microsoft excel dengan rumus sebagai berikut :

**TINV(B1;A1)**

Hasil analisis uji t adalah sebagai berikut :

- a. Nilai r hitung pada variabel *reliability* (X1) adalah tingkat signifikan 0,234>probabilitas signifikan a=0,05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Kesimpulan: variabel *reliable* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna Commuter Line Stasiun Parung Panjang.

- b. Nilai r hitung pada variabel *responsiveness* (X2) adalah tingkat signifikan 0,513>probabilitas

signifikan  $\alpha=0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Kesimpulan : variabel *responsivennes* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penggunaan Commuter Line Stasiun Parung Panjang.

- c. Nilai r hitung pada Variabel *Assurance* (X3) adalah tingkat signifikan 0,008 > *probabilitas* signifikan  $\alpha= 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Kesimpulan : variabel *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna commuter line stasiun parung panjang..

- d. Nilai r hitung pada variabel *empathy* (X4) adalah tingkat signifikan 0,508 > *probabilitas* signifikan  $\alpha= 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Kesimpulan : variabel *empathy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna *Commuter Line* Stasiun Parung Panjang.

- e. Nilai r hitung pada variabel *tangibles* (X5) adalah tingkat signifikan 0,000 > *probabilitas* signifikan  $\alpha= 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Kesimpulan : Variabel *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *Commuter Line* Stasiun Parung Panjang

**Tabel 15. Ringkasan hasil penelitian**

No	Variabel Independen	Variabel Dependen
1	<i>Reliability</i>	-
2	<i>Responsivennes</i>	-
3	<i>Assurance</i>	Berpengaruh
4	<i>Empathy</i>	-
5	<i>Tangibles</i>	Berpengaruh

Keterangan dari tabel diatas dapat dilihat ringkasan hasil penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Assurance* (Jaminan) dan *Tangible* (Bukti Fisik) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan jasa Commuter Line di stasiun parung panjang.

## KESIMPULAN

Setelah pengujian hipotesis dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa variabel independen yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna commuter line stasiun parung panjang yaitu variabel *assurance* dengan tingkat signifikan  $0,008 < 0,05$  dan variabel *tangible*  $0,000 < 0,05$  sedangkan variabel *reliability*, *empathy*,

*responsivennes* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan *Commuter Line* dikarenakan nilai signifikan lebih besar 0,05.

Maka dapat dikatakan bahwa variabel *Assurance* (Jaminan) yaitu Keramahan kru, Kesopansantunan kru dan Pengetahuan kru tentang trayek yang dilalui dan variabel *Tangible* (Bukti Fisik) yaitu Kebaruan armada, Fasilitas tempat duduk, Fasilitas ruang bis, Penampilan kru, Kebersihan dan Kerapihan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan *Commuter Line* di Stasiun Parung Panjang.

## REFERENSI

- Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal WIDYA Ekonomika*, 1(1), 64–74.
- Jakaria, Y. (2015). *Mengolah Data Penelitian Kuantitatif Dengan SPSS*. Bandung: CV Alfabeta.
- Kusumaningrum, A. E., & Asfirotun, J. (2013). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pt . Kereta Api Indonesia ( Persero ) ( Krl Commuter Line Jakarta Kota – Bogor ). *Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur & Teknik Sipil)*, 5, 8–9.
- Oktariansyah, Damayanti, R., Usman, B., & Eko Putra, A. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum ( Transmisi ) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya (JBMS)*, 15(1).
- Rasyid, M. K., & Gaol, B. L. (2013). Dampak Penerapan Sistem Komuter Line Kereta Listrik terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus pada PT . Kereta Api Listrik AC JABODETABEK ) ( Impact of Implementation of System Commuter Line at Electric Train on Customer Satisfaction. *Jurnal IPTEK*, 8(1), 22–27.
- Saidah, D. (2017). Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen Transportasi&Logistik*, 04(01), 51–58.
- Semuel, H., & Wijaya, N. (2010). Service Quality, Perceived value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 4(1), 23–37. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.4.1.pp.23-37>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi* (Edisi 9). Bandung: CV Alfabeta.
- Sukwadi, R., & Teofilus, G. (2015). Behavioral Intention Penumpang. *Jurnal Teknik Industri*, X(2), 71–76.



## PROFIL PENULIS

**Nurmalasari, M.Kom.** Lahir di Jakarta 3 Januari 1983. Tahun 2005 Lulus Program Diploma Tiga (DIII) dari AMIK BSI Jakarta Program Studi Manajemen Informatika. Tahun 2007 Lulus S1 dari STMIK Nusa Mandiri Jakarta Jurusan Sistem Informasi. Tahun 2013 Lulus S2 dari Pasca Sarjana Magister Ilmu Komputer STMIK Nusa Mandiri Jakarta. Sejak tahun 2008 menjadi Dosen Tetap pada STMIK Nusa Mandiri Jakarta sampai sekarang pada Program Studi Sistem Informasi. Jabatan Fungsional Dosen sebagai Asisten Ahli dari tahun 2014 dan sekarang sedang proses kenaikan jabatan fungsional Lektor. Menulis paper ilmiah di berbagai jurnal ilmiah, seminar nasional dan konferensi di dalam dan di luar kampus. Paper penelitian mencakup tentang *IT Governance*, Perancangan Program Bisnis/ *Science*, Sistem Informasi, Kajian Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi, Sistem Penunjang Keputusan, Rekayasa Perangkat Lunak, dll. Bekerjasama melakukan penelitian dengan mahasiswa, dosen, pakar dan professional lainnya dalam ilmu computer, bidang teknologi informasi, sistem informasi dan humaniora.

**Adhitya Dinhar**, Mahasiswa dari Program Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri Jakarta. Bekerjasama dengan dosen untuk melakukan penelitian.

