

KEMUDAHAN TRANSAKSI, FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MASS RAPID TRANSIT (MRT) JAKARTA

¹Dimas Aufa Rafiqi, ²Ditiya Himawati

¹Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma, ²Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma
Jl. Margonda Raya No. 100, Depok 16424, Jawa Barat

¹dimasaufarafiqi@gmail.com, ²ditiya@staff.gunadarma.ac.id

*Corresponding author: ²ditiya@staff.gunadarma.ac.id

Abstrak

Transportasi yang begitu banyak di Jakarta mengakibatkan tingkat kemacetan terus meningkat setiap tahunnya dan membuat waktu tidak efisien ketika berpindah destinasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi serta mengkaji Pengaruh kemudahan transaksi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer dan pendekatan kuantitatif dihasilkan dari penyebaran kepada 130 responden yang pernah dan masih menggunakan transportasi Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta. Data primer yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode regresi linier berganda. Temuan penelitian ini mengindikasikan fasilitas, kemudahan transaksi, ketepatan waktu, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta. Fasilitas merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta.

Kata Kunci: fasilitas, kemudahan transaksi, ketepatan waktu, kualitas pelayanan

Abstract

The abundance of transportation in Jakarta has resulted in an increasing level of traffic congestion each year, making travel time inefficient when moving between destinations. This research aims to identify and examine the effect of transaction convenience, facilities, service quality, and punctuality on customer satisfaction with Jakarta's Mass Rapid Transit (MRT). The method used in this study is based on primary data and a quantitative approach, derived from a survey of 130 respondents who have used or are still using Jakarta's Mass Rapid Transit (MRT). The primary data collected was analyzed using multiple linear regression methods. The findings of this study indicate that facilities, transaction convenience, punctuality, and service quality have a positive and significant impact both partially and simultaneously on customer satisfaction with Jakarta's Mass Rapid Transit (MRT). Facilities are the most dominant variable influencing customer satisfaction with Jakarta's Mass Rapid Transit (MRT).

Kata Kunci: Facilities, transaction ease, punctuality, service quality.

PENDAHULUAN

Jakarta merupakan kota dengan penduduk cukup pesat setiap tahunnya. Mulai dari masyarakat asli DKI Jakarta maupun penduduk luar Jakarta. Semakin banyaknya penduduk ini menyebabkan tingkat kemacetan di Jakarta mengalami kenaikan. Seperti padatnya Jalan Raya ketika pergi bekerja atau menjalankan aktivitas ke suatu tempat.

Tingkat polusi juga menjadi salah satu penyebab dari tingginya mobilitas penduduk Jakarta dalam menggunakan transportasi pribadi untuk pergi ke suatu tempat. Oleh karena itu kualitas udara di Jakarta buruk dan bisa menimbulkan beberapa masalah. Tingkat kemacetan dan polusi di Jakarta yang semakin hari semakin padat dengan terus bertambahnya jumlah penduduk di Jakarta Ini. Berikut ini data Penduduk di Jakarta pada Tahun 2023, seperti dalam Gambar 1 berikut.

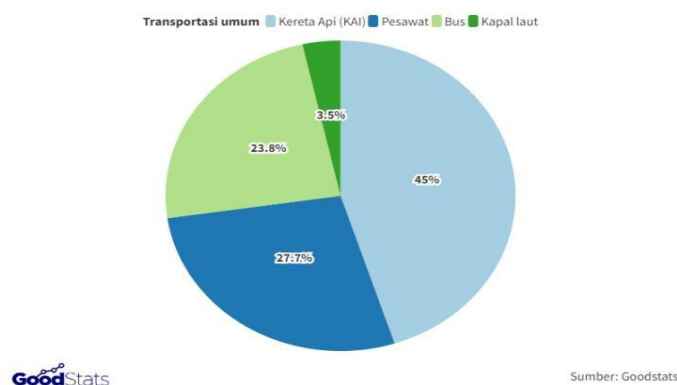


Gambar 1. Jumlah Penduduk di Jakarta Tahun 2023

Sumber: <https://kependudukancapil.jakarta.go.id/>

Berdasarkan data pada Gambar 1 menyatakan bahwa jumlah masyarakat di Jakarta tahun 2023 sebesar 11.337.563 penduduk, hal ini dinyatakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL). Hal inilah yang mengakibatkan banyaknya mobilitas kendaraan di DKI Jakarta, dan kota Jakarta menjadi salah satu tempat favorit bagi para perantau untuk mencari nafkah dan memulai hidup yang baru. Jumlah penduduk tersebut masih mengalami peningkatan pertahunnya, mulai dari tingkat pertumbuhan di kota Jakarta maupun dari luar Jakarta yang merantau dan menetap di kota Jakarta.

Transportasi umum menjadi salah satu cara untuk mengatasi kemacetan dan polusi di Jakarta. Dengan transportasi umum bisa menghemat biaya, tenaga, waktu, dan lebih efisien. Transportasi umum juga sangat memudahkan kita dalam Transit ke suatu transportasi umum lainnya. Berikut ini data jumlah peminat transportasi umum terbanyak pada Tahun 2022, seperti dalam Gambar 2.



Gambar 2 Transportasi Umum Berdasarkan Jumlah Peminat Terbanyak Tahun 2022

Sumber : <https://goodstats.id/article/survei-goodstats-kai>

Berdasarkan Gambar 2 menunjukkan bahwa Transportasi Kereta menjadi transportasi yang sering digunakan dengan persentase sebesar 45% dibandingkan dengan transportasi lainnya. Hal ini dibuktikan dengan transportasi kereta lebih hemat dan tepat waktu. Transportasi kereta juga dapat menampung lebih banyak penumpang dibandingkan transportasi lainnya, hal ini bisa mengurangi kepadatan penduduk yang ingin pergi ke suatu tempat dengan menggunakan transportasi kereta.

Mass Rapid Transit (MRT) adalah transportasi kereta yang menghubungkan antar Jakarta untuk transit dari satu tempat ke tempat lainnya. *Mass Rapid Transit* (MRT) juga bisa transit ke mode transportasi yang sudah terintegrasi seperti Transjakarta, KRL (*commuter line*), LRT (*Light Rail Transit*), dan KA Bandara. Salah satu stasiun yang sudah terintegrasi dengan 5 transportasi umum adalah stasiun Dukuh Atas. Dengan adanya *Mass Rapid Transit* (MRT) sangat memudahkan jika ingin pergi ke bandara dengan Transit di stasiun Dukuh Atas lalu melanjutkan dengan KA Bandara di stasiun BNI City dan di setiap stasiun *Mass Rapid Transit* (MRT) sudah terintegrasi dengan Transjakarta yang dapat menjangkau dari berbagai wilayah untuk memudahkan para penumpang untuk transit ke *Mass Rapid Transit* (MRT).

Terdapat berbagai faktor dianggap dapat mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu: pertama, kemudahan transaksi menjadikan para pelanggan dengan mudah saat menggunakan transportasi kereta api secara efisien (Sanusi, Kusumadewi, & Aziz, 2022). Banyaknya pilihan transaksi yang bisa digunakan saat menggunakan transportasi *Mass Rpid Transit* (MRT) seperti dengan kartu *elektronik*, Gopay, aplikasi MRT membuat para pelanggan dengan mudah menggunakan transportasi dengan berbagai pilihan transaksi yang ada. Kedua, Fasilitas adalah tempat atau sarana yang harus disediakan terlebih dahulu sebelum layanan dapat diberikan kepada pelanggan (Utomo & Rianawati, 2021). Fasilitas yang memadai menjadi nilai positif bagi para pelanggan dalam memberikan kepuasan pelanggan. Fasilitas juga memberikan kemudahan terhadap orang disabilitas seperti adanya *lift* khusus dan toilet khusus untuk disabilitas, tempat ibadah, dan klinik kesehatan. Ketiga, kualitas layanan dinilai dengan memperbandingkan apa yang dirasakan konsumen mengenai pelayanan yang mereka dapatkan dengan ekspektasi mereka mengenai kualitas pelayanan suatu perusahaan (Sari & Dirbawanto, 2023). Layanan transportasi yang baik harus mengedepankan pelayanan yang baik juga (Deliyani & Prambudi, 2020). Keempat, ketepatan waktu adalah kunci utama yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan saat menggunakan transportasi umum (Wibowo, 2023). Salah satu masalah yang sering dialami para penumpang yaitu seringnya keterlambatan jam kereta, mengakibatkan terlambatnya ke tempat yang akan di tuju, dan penuhnya area stasiun disebabkan kereta yang tak kunjung datang. Kelima, kepuasan pelanggan yakni suatu keadaan bahagia atau kecewa yang didapatkan dari suatu jasa sesuai dengan yang diharapkan (Bahrudin, 2023). Proses meningkatkan kepuasan pelanggan yang tinggi bisa menambah banyaknya penumpang dari Jakarta maupun dari luar Jakarta (Azzahra, 2023).

Kemudahan transaksi terdapat empat indikator (Sari dan Teddy, 2020). keterjangkauan produk, keterjangkauan konsumen dalam mencari barang, kemudahan konsumen dalam transaksi, penghematan waktu. Fasilitas terdapat lima indikator (Khairunnisa, Wibowo & Yoeliastuti 2019), yang terdiri dari tersedianya lahan parkir untuk kendaraan, tersedianya kursi panjang, tersedianya kamar kecil tanpa biaya, tersedianya tempat ibadah, tersedianya fasilitas tempat charger, tangga akses

penumpang. Kualitas pelayanan mempunyai lima indikator (Efendi, Kholisotin, & Handono, 2023), yang terdiri dari Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Berwujud (*Tangibles*). Ketepatan waktu terdapat lima indikator (Oktaviasari & Rachma, 2019), yang terdiri dari, kesesuaian jadwal perjalanan kereta, kesesuaian jadwal keberangkatan kereta, kewajiban PT KAI dalam menjaga ketepatan waktu kereta, kepatuhan terhadap waktu yang sudah ditentukan, ketepatan waktu kereta dibandingkan dengan transportasi lain. Tingkat kemacetan yang terus terjadi di Jakarta membuat transportasi *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta sangat dibutuhkan dalam mengurangi tingkat kemacetan. Penelitian ini menjadi sangat relevan untuk diperhatikan oleh penyedia jasa layanan transportasi. Hal ini bertujuan agar meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta.

KERANGKA TEORI

Kepuasan Pelanggan dalam Konteks *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta

Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh produk dan layanan berkualitas tinggi. Meningkatnya mutu produk dan pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen membuat konsumen menjadi puas, dan semakin puas pelanggannya maka semakin meningkat tingkat kepuasan (Sihombing et.al., 2023). Kepuasan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terkait dengan sejauh mana kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi. Hal ini mencakup bagaimana produk atau layanan memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan, sehingga menghasilkan perasaan puas dan puas yang berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan mereka (Deliyani & Prambudi, 2020).

Kemudahan Transaksi dan Kepuasan Pelanggan

Kemudahan transaksi adalah Seberapa besar tingkat interaksi seseorang dalam menggunakan platform e-commerce dapat mempengaruhi cara mereka mencari informasi mengenai produk atau jasa. Proses tersebut melibatkan berbagai faktor, seperti kemudahan navigasi, kepercayaan terhadap platform, serta pengalaman pengguna yang baik. Semakin sering seseorang berinteraksi dengan sistem e-commerce, semakin besar kemungkinan mereka menemukan barang atau pelayanan yang memenuhi kebutuhannya (Sembiring & Setyani, 2024).

Kemudahan penggunaan atau transaksi merujuk pada tingkat kemudahan dalam memahami dan menggunakan teknologi. Hal ini mencakup bagaimana pengguna menilai kesederhanaan antarmuka, serta kepraktisan dalam mengoperasikan teknologi tersebut tanpa memerlukan usaha yang berlebihan. Semakin tinggi persepsi kemudahan ini, semakin besar kemungkinan seseorang untuk menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam kegiatan sehari-hari, termasuk dalam transaksi online. (Sanusi, Kusumadewi, & Aziz, 2022).

Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan

Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang dapat digunakan serta merupakan aspek penting yang harus ada sebelum ditawarkan kepada konsumen, penyediaan ini harus dipastikan agar layanan dapat berfungsi secara optimal. Fasilitas berperan sebagai dasar yang harus ada agar kualitas dan kenyamanan dalam penggunaan jasa dapat terjamin (Anisah & Mahfiroh 2023). Fasilitas merupakan standar dasar untuk semua

layanan yang disediakan dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Fasilitas yang memadai dan berkualitas dapat mempengaruhi secara langsung pengalaman pelanggan dan kontribusinya terhadap tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima (Adawia, Azizah, Endriastuty & Sugandy, 2020).

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai penilaian konsumen atas produk atau jasa yang disediakan oleh penyedia jasa. Penilaian ini mencakup bagaimana layanan tersebut memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, serta sejauh mana produk atau jasa tersebut sesuai dengan ekspektasi yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan mencerminkan seberapa baik penyedia layanan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Indrasari, 2019). Kualitas pelayanan adalah sebuah strategi yang harus diterapkan oleh penyedia jasa. Hal ini penting karena penilaian pelanggan menentukan kepuasan pelanggan. Penyedia jasa harus memastikan bahwa setiap aspek pelayanan dikelola dengan cermat untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dan mencapai tingkat kepuasan yang tinggi (Yuniarti & Aditya, 2020). Standar pelayanan merupakan suatu ukuran yang telah ditentukan (Sihombing et.al, 2023)

Ketepatan Waktu dan Kepuasan Pelanggan

Ketepatan waktu kereta api mengacu pada kesesuaian waktu keberangkatan dan kedatangan kereta dengan program yang telah ditetapkan (Kumar & Upadhyay, 2020). Ketepatan waktu menjadi kemampuan kereta api untuk berangkat atau tiba dengan tepat waktu, ketepatan waktu menjadi faktor penting untuk para pelanggannya dalam efisien waktu, semakin efisien waktu tiba dan berangkat suatu kereta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dimensi ketepatan waktu meliputi 5 (lima) dimensi (Hastuti, Hidayat dan Firdaus, 2020), yang terdiri dari, Waktu, Jarak, Kecepatan, Keberangkatan kereta, Pemberhentian kereta.

Model dan Hipotesis Penelitian

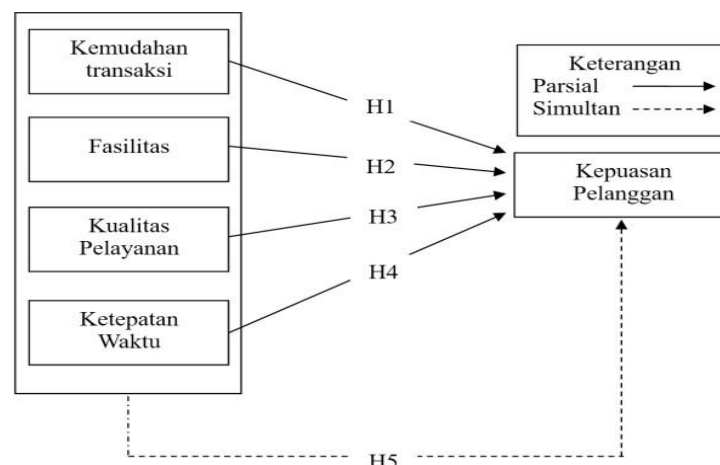
Kemacetan Jakarta yang terus meningkat menjadikan transportasi umum sangat dibutuhkan dalam mengurangi kemacetan. Transportasi umum menjadi salah satu cara untuk mengatasi kemacetan dan polusi di Jakarta. Dengan transportasi umum bisa menghemat biaya, tenaga, waktu, dan lebih efisien. Transportasi umum juga sangat memudahkan kita dalam Transit ke suatu transportasi umum lainnya. Salah satu transportasi yang dapat mengurangi kemacetan adalah Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta. *Mass Rapid Transit* (MRT) adalah transportasi kereta yang menghubungkan antar Jakarta untuk transit dari satu tempat ke tempat lainnya. *Mass Rapid Transit* (MRT) juga bisa transit ke mode transportasi yang sudah terintegrasi. Terkait dengan penelitian sebelumnya, berikut ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Pertama, kemudahan transaksi dapat memengaruhi terhadap kepuasan pelanggan, karena dengan mudahnya kemudahan transaksi yang tersedia membuat para pelanggan memiliki banyak pilihan dalam melakukan pembayaran (Afiyanie, Rita, & Saladin, 2022). Kedua, fasilitas yang memadai dan berkualitas dapat mempengaruhi secara langsung pengalaman pelanggan dan kontribusinya terhadap tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima (Adawia, Azizah, Endriastuty dan Sugandy, 2020). Fasilitas berperan sebagai dasar yang harus ada agar kualitas dan kenyamanan

dalam penggunaan jasa dapat terjamin (Anisah dan Mahfiroh 2023). Ketiga, kualitas pelayanan adalah sebuah strategi yang harus diterapkan oleh penyedia jasa. Hal ini penting karena penilaian pelanggan menentukan kepuasan pelanggan (Yuniarti & Aditya, 2020). Kualitas pelayanan mencerminkan seberapa baik penyedia layanan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Indrasari, 2019). Keempat, ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta yang sesuai dengan program yang telah ditetapkan menjadikan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Apriyadi, 2017).

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori yang telah dikemukakan dan jurnal penelitian sejenis yang mendukung, oleh karena itu, keterkaitan antar variabel dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam bentuk model penelitian. Model penelitian disajikan dalam Gambar 3. Bersama dengan hipotesis penelitian di bawah ini:

- H1: Ketepatan waktu berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta.
- H2: Kemudahan transaksi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta
- H3: Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta.
- H4: Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta.
- H5: Kemudahan Transaksi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Ketepatan waktu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta.



Gambar 3. Model Penelitian

Sumber : Diadaptasi dari Wibowo, dan Hendratmoko (2023), Sari, dan Dirbawanto (2023) Rahmasari, dan Triyono (2023).

METODE PENELITIAN

Tabel 1. Definisi Operasional, Indikator, dan Skala Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator skala	Skala	Referensi
Kepuasan pelanggan	Kepuasan juga bisa diartikan rasa kepuasan yang diperoleh pelanggan yang berkaitan dengan kebutuhannya.	1. menggunakan kembali jasa layanan KAI kereta api. 2. Menginformasikan orang lain secara baik tentang KAI. 3. Menetapkan KAI sebagai sarana transportasi. 4. Keamanan yang dirasakan saat menggunakan KAI.	Ordinal	Deliyani dan Prambudi (2020)
Kemudahan transaksi	Kemudahan transaksi merujuk pada tingkat di mana seseorang merasa bahwa teknologi tersebut dapat dipahami.	1. Keterjangkauan produk. 2. Keterjangkauan konsumen dalam mencari barang. 3. kemudahan konsumen dalam transaksi 4. penghematan waktu.	ordinal	Afiyanie, et.al (2022)
Fasilitas	Fasilitas adalah infrastruktur yang dapat digunakan dan merupakan elemen penting yang harus ada di area stasiun.	1. Tersedianya lahan parkir untuk kendaraan. 2. Tersedianya kursi Panjang yang memadai. 3. Tersedianya kamar kecil tanpa biaya. 4. Tersedianya fasilitas tempat charger. 5. Tersedianya tangga akses penumpang.	Ordinal	Anisah dan Mahfiroh (2023)
Kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai pengukuran konsumen terhadap pelayanan yang diberikan terhadap konsumen.	1. Keandalan (<i>Reliability</i>). 2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>). 3. Jaminan (<i>Assurance</i>). 4. Empati (<i>Empathy</i>). 5. Berwujud (<i>Tangibles</i>).	Ordinal	Indrasari 2019
Ketepatan waktu	Ketepatan waktu kereta api mengacu pada kesesuaian antara waktu keberangkatan dan kedatangan kereta dengan jadwal yang sudah ditetapkan.	1. Kesesuaian jadwal perjalanan kereta api. 2. Kesesuaian jadwal keberangkatan kereta. 3. Kewajiban PT KAI dalam menjaga ketepatan waktu kereta. 4. Kepatuhan kereta terhadap waktu yang sudah ditentukan. 5. Ketepatan waktu kereta dibanding transportasi lain	Ordinal	Apriyadi (2017)

Penelitian ini menggunakan data primer dengan pendekatan kuantitatif. Data primer adalah sumber data yang secara langsung diberikan kepada pengumpul data dari individu yang pertama kali mengumpulkannya (Sugiyono, 2022). Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui media sosial seperti Line, Instagram, dan Whatsapp dengan jumlah 130 responden, yaitu pelanggan yang pernah dan masih menggunakan transportasi *Mass Rapid Transit* (MRT) dan menjadi masyarakat Warga Negara Indonesia (WNI).

Dalam penelitian ini, alat uji yang digunakan meliputi uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas. Analisis dilakukan untuk menguji pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat, yakni kemudahan transaksi, fasilitas, kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta menggunakan metode analisis regresi linear berganda melalui uji F, uji t dan koefisien determinasi. Model persamaan regresi linier berganda dapat disimpulkan, seperti Persamaan 1 berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 KM + \beta_2 F + \beta_3 KP + \beta_4 KW + e \quad (1)$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan pelanggan
α	= Nilai
konstanta $\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4$	= Koefisien
regresi	
KM	= Kemudahan transaksi
F	= Fasilitas
KP	= Kualitas pelayanan
KW	= Ketepatan waktu
e	= Variabel Pengganggu / error

Penjelasan mengenai definisi operasional, indikator skala, skala pengukuran, dan referensi yang berkaitan dengan indikator yang digunakan sebagai acuan dalam pembuatan kuesioner yang terdapat pada Tabel 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Mengacu pada hasil SPSS membuktikan pada indikator pada masing-masing variabel mendapatkan hasil r hitung $> r$ table (0.361) sehingga, dapat diambil kesimpulan bahwa semua indikator kemudahan transaksi (X1), fasilitas (X2), kualitas pelayanan (X3), ketepatan waktu (X4), dan kepuasan pelanggan (Y) dikatakan valid.

Berdasarkan uji reliabilitas. Pernyataan ditetapkan reliabel jika hasil *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. Hasil pengolahan SPSS untuk uji reliabilitas. Setiap variabel memiliki *Cronbach's Alpha* kemudahan transaksi (X1) = 0,912, fasilitas (X2) = 0,895, kualitas pelayanan (X3) = 0,938, ketepatan waktu (X4) = 0,933, dan kepuasan pelanggan (Y) = 0,783 memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ dan dapat disimpulkan memiliki data reliabel.

Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas

Uji normalitas digunakan untuk melihat data itu normal atau tidak. Hasil nilai signifikansi dari pengujian tersebut diperoleh sebesar 0,081, dan mendapatkan Kesimpulan bahwa data berdistribusi normal didasarkan pada nilai signifikansi yang harus lebih besar dari 0,05.

Uji multikolinieritas mendapatkan hasil bahwa tidak menunjukkan adanya multikolinearitas. Merujuk pada data yang diperoleh memiliki hasil lebih besar dari 0,10. Sedangkan untuk nilai VIF memiliki nilai lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak menunjukkan adanya multikolinearitas antara variabel bebasnya.

Uji heteroskedastisitas mengarah pada pengujian adanya ketidaksamaan varian antara pengamatan dalam model regresi (Ghozali, 2021). Hasil data yang diperoleh menunjukkan titik-titik secara acak dan menunjukkan bahwa tidak adanya heteroskedastisitas yang terjadi.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Terdapat beberapa karakteristik responden seperti, berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 45 orang atau 34,6%, dan Perempuan sebanyak 85 orang atau 65,4%, mayoritas usia > 25 tahun atau 57,7%, dan didominasi oleh pegawai negeri/swasta dengan jumlah 54 orang atau 41,5%

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui variabel bebas (independen) yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel terikat (dependen). Berikut hasil uji analisis regresi linier berganda, dapat dilihat pada Tabel 2. Berikut adalah persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan dalam penelitian ini:

$$K.Pelanggan = 4,461 + 0,134 KT + 0,190 F + 0,179 KP + 0,188 KW + e$$

Tabel 2. Persamaan regresi linier berganda

Model	Tidak Distandarisasi B	Distandarisasi B	Signifikaansi
Konstanta	4,461		0,002
Kemudahan Transaksi	0,134	0,162	0,049
Fasilitas	0,190	0,225	0,021
Kualitas Pelayanan	0,179	0,224	0,014
Ketepatan Waktu	0,188	0,205	0,035
R ²	: 0,455		
R <i>adjustment</i>	: 0,437		
Uji F	: 26,082 (p < 0,000)		

Catatan: Kepuasan pelanggan merupakan variabel terikat

Uji F atau uji simultan, yaitu untuk mengkaji bagaimana hasil seluruh variabel kemudahan transaksi, fasilitas, kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan. Pengujian ini dilakukan jika nilai signifikansi (Sig) < dari 0,05 atau jika nilai *fhitung* > dari *ftabel* maka hipotesis diterima. Semakin baik kemudahan transaksi, fasilitas yang lengkap, kualitas pelayanan yang ramah, sopan dan informatif terhadap pelanggan, dan semakin baik ketepatan waktu yang sesuai dengan kedatangan maupun keberangkatan kereta, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta.

Uji T (uji parsial), dengan tujuan untuk melihat adanya pengaruh kemudahan transaksi, fasilitas, kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan. dengan membandingkan tingkat signifikasi 0,05, atau dengan memperhatikan nilai T hitung dengan T tabel. Penjelasan pada Tabel 2 mengenai Uji T, sebagai berikut:

Kemudahan transaksi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta. Dengan hasil uji t, nilai Thitung 1,988 > nilai Ttabel 1,979 dan nilai signifikansi 0,049 > 0,05. Nilai Thitung lebih besar dari nilai Ttabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima dengan ini penjelasannya pada kemudahan transaksi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kemudahan transaksi yang tersedia membuat para pelanggan merasa puas atas ketersediaan berbagai metode pembayaran Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta. Dengan uji t, nilai Thitung 2,341 > nilai Ttabel 1,979 dan nilai signifikansi 0,021 < 0,05 Nilai Thitung lebih besar dari nilai Ttabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima dengan ini penjelasannya pada fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Dengan adanya fasilitas yang memadai, membuat pelanggan merasa nyaman dalam memberikan kepuasannya. Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta. Dengan hasil uji t, nilai Thitung 2,480 > nilai Ttabel 1,979 dan nilai signifikansi 0,014 < 0,05 Nilai Thitung lebih besar dari nilai Ttabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima dengan ini penjelasannya pada kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang ramah dan sopan, bisa memberikan dampak untuk kepuasan pelanggan. Ketepatan waktu berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta. Dengan hasil uji t, nilai Thitung 2,133 > nilai Ttabel 1,979 dan nilai signifikansi 0,035 < 0,05 Nilai Thitung lebih besar dari nilai Ttabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima dengan ini penjelasannya pada ketepatan waktu secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Ketepatan waktu yang sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kemudahan transaksi, fasilitas, kualitas pelayanan, ketepatan waktu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta. variabel Fasilitas menjadi variabel yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) untuk melihat pengaruh besar variabel independent dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen. Hasil perhitungan uji koefisien determinasi memperlihatkan bahwa nilai *R square* dari penelitian ini adalah sebesar 0,455 atau 45,5% (nilai *R.Square* x 100%). Hal ini dapat menunjukkan bahwa variasi variabel kemudahan transaksi, fasilitas, kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu dalam penelitian ini mampu menjelaskan sebesar 0,455 atau 45,5%. Kemudian jumlah yang tersisa adalah 0,545 atau 54,5% dapat diuraikan dari faktor-faktor diluar dari penelitian ini seperti kenyamanan, potongan harga, promosi, dan lain-lain.

Pembahasan

Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh produk dan layanan berkualitas tinggi. Meningkatnya mutu produk dan pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen membuat konsumen menjadi puas, dan semakin puas pelanggannya maka semakin meningkat tingkat kepuasan (Sihombing et al., 2023). Kepuasan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terkait dengan sejauh mana kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi. Hal ini mencakup bagaimana produk atau layanan memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan, sehingga menghasilkan perasaan puas dan puas yang berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan mereka (Deliyani & Prambudi, 2020).

Hasil dari hipotesis pertama menunjukkan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kemudahan transaksi, dengan adanya berbagai macam pembayaran yang ada di stasiun membuat para pelanggan menjadi mudah dalam melakukan pembayaran, seperti tersedianya pembayaran melalui kartu *elektronik*, pembelian melalui loket, dan pembelian tiket melalui aplikasi. Kemudahan transaksi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Khairani, 2022).

Artinya, banyaknya pilihan metode pembayaran membuat para pelanggan dengan mudah melakukan transaksi beli tiket *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta.

Hasil dari hipotesis kedua menunjukkan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh fasilitas, Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang dapat digunakan serta merupakan aspek penting yang harus ada sebelum ditawarkan kepada konsumen, penyediaan ini harus dipastikan agar layanan dapat berfungsi secara optimal. Fasilitas berperan sebagai dasar yang harus ada agar kualitas dan kenyamanan dalam penggunaan jasa dapat terjamin (Anisah & Mahfiroh 2023). Oleh karena itu, fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Adawia et al., 2020)

Hasil dari hipotesis ketiga menunjukkan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kualitas pelayanan baik dan ramah memberikan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dan membuat persepsi pelanggan menjadi positif dan nyaman terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Yuniarti & Aditya, 2020). Perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik agar pengguna MRT merasa puas.

Hasil dari hipotesis keempat menunjukkan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh ketepatan waktu, Ketepatan waktu menjadi kemampuan kereta api untuk berangkat atau tiba dengan tepat waktu, ketepatan waktu menjadi faktor penting untuk para pelanggannya dalam efisien waktu, semakin efisien waktu tiba dan berangkat suatu kereta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketepatan waktu yang sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, ketepatan waktu dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Harjono & Darmadi, 2023).

Hasil dari hipotesis kelima menunjukkan kepuasan pelanggan dipengaruhi secara simultan oleh kemudahan transaksi, fasilitas, kualitas pelayanan, ketepatan waktu. Namun fasilitas yang dijelaskan oleh lima indikatornya tersedianya lahan parkir untuk kendaraan, tersedianya kursi panjang, tersedianya kamar kecil tanpa biaya, tersedianya tempat ibadah, tersedianya fasilitas tempat *charger*, tangga akses penumpang. Berpengaruh kuat terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil 0,190. Artinya, para pelanggan merasa puas dalam penyediaan fasilitas yang memadai oleh penyedia jasa, fasilitas yang lengkap dan nyaman membuat persepsi pelanggan menjadi positif dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

SIMPULAN DAN SARAN

Mengacu pada hasil penelitian yang telah diteliti, kesimpulan yang bisa didapatkan adalah: (1) kemudahan transaksi, fasilitas, kualitas pelayanan dan ketepatan waktu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan transportasi *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta. (2) kemudahan transaksi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. kemudahan transaksi yang tersedia di area stasiun membuat para pelanggan dengan mudah menggunakan transportasi kereta api. (3) fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. fasilitas merupakan faktor pendukung terpenting saat ingin menawarkan sebuah jasa kepada pelanggan, pelanggan akan merasa nyaman Ketika sudah adanya fasilitas yang tersedia. (4) kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. kualitas pelayanan yang baik seperti keramahan, kesopanan serta informatif dan dapat memberikannya kepada pelanggan membuat suatu jasa menjadi lebih baik, pelanggan akan merasa terbantu jika mendapatkan pelayanan yang baik dan suatu jasa bisa mendapatkan tingkat kepuasan yang diberikan pelanggan (5) ketepatan waktu berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Ketepatan waktu menjadi kemampuan kereta api untuk berangkat atau tiba dengan tepat waktu, ketepatan waktu menjadi faktor penting untuk para pelanggannya dalam efisien waktu, semakin efisien waktu tiba dan berangkat suatu kereta maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap jasa kereta api. Ketepatan waktu yang baik menjadikan waktu tunggu yang tidak terlalu lama dan membuat perjalanan semakin efisien ketika ingin pergi dari suatu destinasi ke destinasi lainnya. (6) variabel yang paling dominan yaitu variabel fasilitas. Fasilitas yang memuaskan meliputi lahan parkir di area stasiun yang memadai, tempat duduk yang nyaman, tersedianya toilet di area stasiun, tersedianya tangga akses penumpang yang memadai dan fasilitas lainnya yang dapat membuat pelanggan merasa nyaman ketika menggunakan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta, sehingga variabel fasilitas menjadi variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta. Ketepatan waktu merupakan variabel paling berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta. Ketepatan waktu mengacu pada kemampuan kereta untuk berangkat atau tiba tepat waktu. Bagi pelanggan, ketepatan waktu merupakan faktor penting dalam hal efisiensi waktu. Semakin efisien waktu kedatangan dan keberangkatan kereta, semakin besar kepuasan terhadap layanan kereta. Ketepatan waktu yang lebih tinggi berarti waktu tunggu yang lebih sedikit dan perjalanan yang lebih efisien saat bepergian dari satu tujuan ke tujuan lainnya.

Berdasarkan hasil dan kesimpulan tersebut, dapat diberikan saran sebagai pertimbangan bagi penelitian berikutnya untuk memperluas cakupan penelitian dengan menambah variabel lainnya seperti kenyamanan, potongan harga, promosi, dan lain-lain, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi dan terbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandhi, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen kereta api commuter line (Studi kasus commuter line arah Cikarang ke Jakarta Kota). *Sebatik*, 24(1), 87-95. doi.org/10.46984/sebatik.v24i1.869.
- Afiyanie, C., Rita, R., & Saladin, T. (2022). Pengaruh perceived usefulness dan

- kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Entrepreneur*, 5(1), 25-35. doi.org:10.31949/entrepreneur.v3i1.1673.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis pengaruh ketepatan waktu, fasilitas, dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Purwosari. *Magistra*, 29(99), 71-83.
- Azzahra, A. (2023). Implementasi pelayanan publik dan indeks kepuasan masyarakat di PT KAI Stasiun Gambir. *Laporan Kuliah Kerja Lapangan*. Retrieved from: <https://www.slideshare.net/slideshow/mpp-laporan-kkl-jakarta-alisha-azzahra-2-2-1pdf/259531058>.
- Efendi, L. S., Kholisotin, K., & Handono, H. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan rawat inap dengan indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 6(1), 343-356. doi.org:10.37287/jppp.v6i1.2083.
- Bahrudin, A. (2023). Analisis pengaruh implementasi aplikasi KAI Access terhadap kepuasan pengguna layanan PT. Kereta Api Indonesia di Kota Semarang. *MIMBAR Administrasi Fisip Untag Semarang*, 20(2), 170-187. doi.org/10.56444/mia.v20i2.1131.
- Basuki, B., Shalahuddin, S., & Khoirunnisa, S. (2023). Pengaruh mutu layanan, persepsi harga, faktor emosional dan kemudahan terhadap kepuasan penumpang kereta api DAOP VI Yogyakarta. *MBIA*, 22(1), 75-87.
- Deliyani, E., & Prambudi, B. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada penumpang MRT Jakarta. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 9(2), 124–131. doi.org/10.37932/j.e.v9i2.62.
- Ditjen Dukcapil Kemendragi. (2024). *Jumlah penduduk berdasarkan Data Kependudukan Bersih (DKB) semester 1 tahun 2020*. Retrieved from: <https://kependudukancapil.jakarta.go.id/>.
- Hastuti, U. J., Hidayat, M., & Firdaus, M. I. (2020). Ketepatan waktu dan okupansi terhadap kinerja Kereta Api Joglosemarkerto. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 6(2), 107-114. doi.org/10.54324/j.mbt.v6i2.522.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Khairunnisa, K., Yoeliastuti, Y., & Wibowo, E. W. (2019). Analisis harga tiket dan fasilitas transaksi terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Bandara Soekarno Hatta. *Jurnal Lentera Bisnis*, 8(2), 59-75. doi.org/10.34127/jrlab.v8i2.292.
- Kumar, A., & Upadhyay, R. (2020). Analysis of factors affecting punctuality of Indian Railways. *Journal of Transport and Land Use*, 13(1), 341-356. doi.org:10.5198/jtlu.2020.1523.
- Naurah, N. (2022). *Survei goodstats: Kereta api jadi transportasi massal paling banyak digemari untuk liburan*. Retrieved from: <https://goodstats.id/article/survei-goodstats-kai-jadi-transportasi-massal-paling-banyak-digemari-untuk-perjalanan-liburan-2022-vx1lK>.
- Oktaria, D. S. (2020). Analisis kebijakan standar pelayanan minimum bagi pengguna kereta api MRT Jakarta. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian*, 6(1), 372-381. doi.org/10.10358/jk.v6i1.814.
- Oktaviasari, N., & Rachma, N. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada penumpang kereta api Tawang Alun jurusan Malang-Banyuwangi di Stasiun Kota Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 8(05), 1-10.
- Sari, M. N., & Dirbawanto, N. D. (2023). The influence of service quality and online ticket purchase system on customer satisfaction of train service users:(A study at

- PT. KA Sribilah for the Medan-Rantauprapat route). *Journal of Humanities, Social Sciences and Business*, 3(1), 142-152. doi.org/10.55047/jhssb.v3i1.831.
- Sanusi, C.A., Kusumadewi, R., & Aziz, T. S. (2022). Pengaruh perceived usefulness dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Entrepreneur*, 5(1), 391-405. doi.org/10.31949/entrepreneur.v3i1.1673.
- Sembiring, T. P. B., & Setyani, A. Y. (2024). Analisis pengaruh kemudahan transaksi dan kepercayaan konsumen terhadap penggunaan kembali e-commerce TikTok Shop. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 5(10), 971–987. doi.org/10.59141/japendi.v5i10.5694.
- Sihombing, S., Manik, P., Anisya, L. R., Nurcahayati, D., Hidayat, M., & Yulihapsari, I. U. (2023). The effect of service quality, ticket prices and ease of transaction on customer satisfaction of mass rapid transit Jakarta. *KnE Social Sciences*, 854-868. doi.org/10.18502/kss.v8i9.13398.
- Utomo, N. A., & Rianawati, T. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen (Studi pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang). *Jurnal Visi Manajemen*, 7(2), 135–147. doi.org/10.56910/jvm.v7i2.165.
- Wibowo, I. S. (2023). Analisis pengaruh kemudahan transaksi, harga, fasilitas dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan KRL Solo-Yogyakarta. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 3(3), 233-242.
- Wibowo, R. & Hendratmoko, C. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan driver Gojek di masa pandemic Covid-19 di Solo. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 1(1), 100-112.
- Yuniarti, A., & Aditya, T. (2020). Service quality terhadap kepuasan masyarakat mass rapid transit (MRT) DKI Jakarta di stasiun Lebak Bulus pada masa pandemik Covid-19. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 10(2), 55-69. doi.org/10.33592/jiia.v10i2.840.