

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA KERETA API PASUNDAN DI PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAOP 8 SURABAYA**

(Studi Kasus Penumpang Kereta Api Pasundan)

Oleh:

Muhamad Fatchur Hidayat

Nur Widyawati

STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA

Jl. Perak Bar. No.173, 60165, Perak Utara, Kec. Pabean Cantian, Kota SBY, Jawa Timur 60177

Fatchurdayat81@gmail.com

Nur.widyawati@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh Fasilitas (X1), Pelayanan (X2), Kepuasan Pelanggan (Y). Pengambilan sampel dilakukan pada 100 responden PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 8 SURABAYA. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis data dengan regresi linier berganda. Menganalisis data sebelum melakukan pengujian kualitas data dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil dari penelitian menyatakan sebagai berikut : (1) Variabel fasilitas (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang artinya fasilitas yang diberikan sudah baik sehingga dapat menarik minat para pelanggan, sehingga semakin baik lagi fasilitas yang diberikan maka semakin meningkat rasa kepuasan pelanggan. (2) Variabel pelayanan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang artinya pelayanan yang diberikan sudah baik sehingga menimbulkan rasa kepuasan pelanggan. (3) Secara simultan kedua variabel bebas (Fasilitas (X1), pelayanan (X2)) tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan (Y)) yang artinya fasilitas, dan pelayanan yang diberikan perusahaan semakin baik maka kepuasan pelanggan menjadi semakin meningkat juga.

Kata Kunci : Fasilitas, Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

I. Pendahuluan

Latar Belakang

Fasilitas ialah perasaan seseorang bisa dilihat hasil pameran setelah melihat hasil dengan asumsinya. Jika fasilitas tersebut menggambarkan bahwa kualitas bantuan adalah kewajaran dan tingkat kemampuan untuk digunakan dari atribut umum barang dan administrasi yang telah diberikan untuk apa yang diinginkan agar mengetahui factor saat itu langsung, daya tanggap dan kepastian akan antar konsumen (Hutasoit, 2011). Dengan asumsi bahwa pameran sesuai dengan asumsi klien akan terpenuhi. Asumsi klien dapat dibentuk oleh pertemuan sebelumnya komentar dari rekan dan data dari pesaing.

Sebelum pelanggan membeli sesuatu mereka memiliki asumsi mengenai kualitas administrasi yang bergantung pada kepercayaan persyaratan individu, pengalaman masa lalu, proposal dan pemberitahuan organisasi spesialis. Setelah membeli dan menggunakan layanan ini klien membandingkan kualitas normal dan apa yang sebenarnya mereka dapatkan. Salah satu cara di mana organisasi bantuan harus diakui adalah dengan menawarkan dukungan yang besar kepada klien (Lovelock, 2005).

Ilustrasi moda transportasi yang sangat populer dan digemari era sekarang ialah kereta karena kereta sendiri moda angkutan cepat, efisien dan lainnya dibawah naungan BUMN PT. Kereta api yang merupakan pemegang saham yang diamanai negara menjalakan transportasi masal yang bagus. Kepuasan ialah perasaan seseorang jika mereka puas dengan suatu yang dirasakan (Kotler dan Keller, 2009).

Salah satu perusahaan BUMN yang dipimpin oleh direksi yang diberi tanggung jawab oleh Menteri perhubungan untuk melayani para pengguna transportasi kereta api seperti perpindahan orang dan barang secara masal untuk pembangunan

system secara nasional yaitu PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Hingga tahun ini PT. Kereta Api Indonesia sudah berkembang dengan menambah fasilitas yang memadai dan meningkatkan pelayan terhadap konsumen.

Armada transportasi kereta api salah moda transportasi disukai masyarakat Indonesia dalam melakukan perjalanan sehari-hari. Jika melihat informasi Penumpang Kereta Api yang disebarkan oleh BPS jumlah pemudik pada tahun 2017 meningkat 11,78% menjadi 393,27 juta orang dalam satu tahun yang sebagian besar adalah pemudik dari Jabodetabek sebanyak 315,85 juta orang, Jawa 70,51 juta dan Sumatera sebanyak 6,91 juta pemudik. Sebagian besar di Jabodetabek tinggi karena tersedia KRL massal misalnya jalur pekerja dan selanjutnya akan ada MRT dan LRT yang memiliki deretan gerbong serta kereta api biasa. Pada periode Januari-Juli 2018 pemudik kereta api telah mencapai 242,93 juta pemudik atau 61,77% dari total pemudik pada tahun 2017. Pelanggan kereta api sebagian besar merasa transportasi ini dapat diandalkan meskipun tingkat kenyamanannya harus ditingkatkan karena jumlah wisatawan yang tidak dapat disangkal selanjutnya berkembang seperti jarum jam.

Pada 2019, mulai Januari hingga Desember jumlah pemudik kereta api meningkat dari 35,12 juta pelanggan saat bulan Januari menjadi 37,46 juta orang saat bulan Desember 2019. Di masa pandemi Covid-19 otoritas publik memaksakan pembatasan saat bepergian menggunakan transportasi umum. Pemerintah memberikan pedoman ini sesuai dengan konvensi kesejahteraan yang ditetapkan oleh otoritas publik melalui SE 14 Tahun 2020 Kementerian Perhubungan sejak 8 Juni 2020 memahami model dan kebutuhan pergerakan individu selama masa variasi kecenderungan baru dan perlu mengubah latihan pergerakan

individu dengan transportasi kereta api dalam pencegahan virus ada kebiasaan baru untuk menerapkan ini semua. Selanjutnya PT. Perkereta api Indonesia Daop 8 Surabaya membatasi 70% dari all out seat di setiap rangkaian kereta. Saat pembatasan jumlah kursi diberlakukan pada 2020 pada Januari lalu jumlah pelanggan kereta api mulai menurun yakni 34,14 juta. Di masa pandemi Covid-19 jumlah klien angkutan kereta api mulai menurun hingga Juli 2021 di angka 5,57 juta. Dengan begitu dengan adanya kemudahan dari otoritas publik selama masa pandemi jumlah pemudik kereta api meningkat secara keseluruhan hingga pada Desember 2021 jumlah pemudik kereta api mencapai 17,42 juta orang.

Tingkat keamanan klien belum sepenuhnya terwujud di kelas ekonomi. Pasalnya masih banyak terjadi kecelakaan kereta api yang membuat klien pengelola kereta merasa tertekan untuk menggunakan kereta api ekonomi. Masalah lain yang menimbulkan kekhawatiran bagi pelanggan kereta api ekonomi ialah penundaan kereta api kelas ekonomi yang disebabkan oleh hambatan untuk mempersiapkan perjalanan misalnya kereta jatuh karena kecelakaan, masalah peristiwa bencana, seperti banjir dan kerusakan perangkat keras yang terhubung dengan tanda-tanda juga dapat membuat kemunduran untuk penampilan dan penerbangan kereta api. Sehingga hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan klien terhadap pelayanan perkeretaapian di Surabaya. Dari sifat pelayanan masalah yang sering diangkat adalah petugas penjualan tiket. Sering ditemukan petugas deal tiket tidak bersikap baik kepada klien dan sebagai organisasi spesialis PT. KAI memberikan fasilitas untuk membantu kenyamanan dan keamanan klien. Menurut kenyataan yang sedang berlangsung kondisi ini belum dipahami. Karena fasilitas saat ini tidak

begitu ideal misalnya sistem kontrol iklim yang tidak cukup dingin terlepas dan mati. Apalagi air jamban di kereta cepat habis sehingga bisa menimbulkan bau yang tidak sedap. Apalagi untuk masalah pencabutan tiket harus diselesaikan di stasiun-stasiun besar atau tertentu misalnya saja di Stasiun Pasar Turi Surabaya dan Stasiun Surabaya Gubeng. Untuk persiapan ekonomi rangkaian etape yang panjang di stasiun wilayah Surabaya tidak mencukupi sehingga pemudik canggung saat memasuki kereta meski sudah diberikan undakan. Kerangka pembelian tiket, keamanan, kenyamanan kereta api kerapihan stasiun kereta api sebenarnya harus diunggulkan secara konsisten.

Rumusan Masalah

Berasarkan latar belakang yang di uraikan diatas maka dalam penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kereta api pengguna kereta api Pasundan?
2. Apakah Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan pengguna kereta api Pasundan?
3. Apakah Fasilitas dan Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna Kereta api Pasundan?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan yang sudah dijelaskan oleh penulis bagaimana tentang latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan maka tujuan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan kereta api pengguna kereta api Pasundan.
2. Untuk menguji pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna kereta api Pasundan.

3. Untuk menguji pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna Kereta api Pasundan.

Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi informasi untuk perusahaan untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan terhadap semua pengguna jasa layanan kereta api.
2. Bagi STIAMAK Barunawati
Dalam Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan dan wawasan untuk mahasiswa dalam berpikir, menambah wawasan dan menambah literatur perpustakaan sehingga bisa bermanfaat bagi semuanya khususnya dalam kepuasan pelanggan.
3. Bagi peneliti
Penelitian ini diharapkan menjadi sarana untuk belajar dan menambah wawasan bagi penulis tentang bagaimana fasilitas dan pelayanan yang ada di PT. Kereta Api Indonesia. Peneliti mengharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan peneliti selanjutnya.

II. Landasan Teori

Deskripsi Teori

Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu ruangan terbuka atau tertutup yang bisa dirasakan oleh semua orang untuk mempercepat apa yang dapat mengubah semuanya (Suryo Subroto, 2013). Fasilitas merupakan aset yang harus ada sebelum suatu bantuan diajukan kepada pelanggan (Tjipto, 2014). Kebijakan yang diperoleh dari pergaulan klien di kantor administrasi mempengaruhi perilaku administrasi itu menurut klien. Ada enam pedoman yaitu meditasi,

penataan, ruangan, peralatan/furniture, penyinaran dan keragaman massage diekspresikan dari garis besar dan komponen mendukung (Tjipto, 2014).

Indikator Fasilitas

Dalam memahami sifat kantor, ada 4 penanda yang harus diperhatikan organisasi, lebih spesifiknya: (Tjipto dan Gregorius Chandra, 2016)

1. Penataan ruang yaitu faktor-faktor tertentu yang menggabungkan penataan interior dan desain seperti posisi furnitur dan perangkat keras di dalam ruangan.
2. Gear lebih tepatnya sebagai alat penghubung sebagai desain dan kenyamanan yang diberikan kepada pelanggan.
3. Rencana yang ringan dan berbeda yaitu pengaturan pencahayaan dan naungan khusus di dalam ruangan sesuai dengan latihan yang dilakukan dan iklim di mana Anda ingin bekerja di dalam ruangan.
4. Pedoman yang disampaikan secara grafis khususnya tampilan visual, posisi, jaminan struktur aktual, penentuan varietas, pencahayaan, dan pilihan keadaan keberadaan gambar yang anda inginkan untuk digunakan karena alasan tertentu.

Pelayanan

Pelayanan disebut layanan untuk membantu seseorang yang mencari suatu informasi dan diberikan oleh penyedia layanan tersebut agar pelanggan merasa puas. Layanan ialah untuk bagaimana jika seseorang yang ingin dibantu satu sama yang lain dan menjamin semuanya.

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan dan disajikan oleh satu pihak ke pihak yang lainnya tidak bersifat kepemilikan (Kotler, 2008). Pelayanan ialah saat dilakukan tindakan bisa

bermanfaat saat berkumpul atau substansi dan promosi dalam pemenuhan kebutuhan meskipun faktanya dari suatu dijadikan pelekatan pada item yang sebenarnya (Sinambela, 2008).

Indikator Pelayanan

Pelayanan mempunyai 5 Indikator dalam kualitas pelayanan yang ada untuk konsumen (Sunyoto, 2016), Yaitu :

1. Bukti langsung (tangible)
Keahlian perseroan buat membuktikan ketersediaannya pada pihak luar yang telah yakin seluruhnya. Membuktikan bila perlengkapan serta prasarana yang dapat diamati di industri buat bisa dialami di area dekat merupakan fakta jelas dari layanan yang diserahkan oleh fasilitator layanan.
2. Kehandalan (reliability)
Mampu untuk melakukan dengan andal dan cepat kerja seseorang diberi layanan saat melakukan tindakan kepada pelanggan.
3. Daya tangkap (responsiveness)
Perbantuan dalam pelayanan yang cepat dan akurat untuk pelanggan pengguna supaya tidak adanya persepsi negative dari pelanggan.
4. Empati (empathy)
Kesediaan untuk membantu sesama yang ada disekitar kita dan untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan.
5. Jaminan (assurance)
Janji apa yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan agar bisa terjamin misalnya seperti ramah pemberian informasi, keamanan dan layanan yang baik.

Kepuasan Pelanggan

Loyalitas konsumen adalah tingkat sensasi kesenangan atau kekecewaan klien yang muncul karena kontras dengan eksekusi item yang nyata dan asumsi mereka (Kotler dan Keller, 2016). Jika ada perbedaan antara

asumsi dan presentasi asli dari bantuan atau item klien ditegaskan. Jadi cenderung selesai dari sebagian definisi tersebut. Loyalitas pelanggan merupakan rasa orang jika menerima barang atau jasa yang ditawarkan yang diperoleh dengan asumsi yang dimilikinya.

Indikator Kepuasan Pelanggan

Indikator Kepuasan Pelanggan, Yaitu (Kotler, 2016):

1. Kepuasan Konsumen secara keseluruhan (Overall satisfaction)
Bagaimana konsumen merasa puas akan layanan yang diterapkan oleh semua perusahaan dengan bertanya langsung puas atau tidak.
2. Kesesuaian Harapan (Confirmation of expectation)
Kinerja yang dicapai agar sesuai dengan pemberian pemikiran secara yang sesuai.
3. Ketersediaan Merekomendasikan
Merekomendasikan terhadap semua orang agar supaya menggunkan jasa kereta api karena terkenal aman cepat dan tepat waktu.

Hubungan Antar Variabel Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Wawasan yang didapat dari kolaborasi klien dengan fasilitas mempengaruhi loyalitas konsumen. Pelanggan yang perlu mencari ketenangan untuk pergi melalui kereta api dengan konfigurasi stasiun yang memikat ditegakkan melalui kantor kereta api yang memiliki kantor yang memadai. Kantor adalah persyaratan tambahan bagi pembeli terlepas dari biaya dan kualitas administrasi.

Penelitian ini dipimpin oleh Sulistyowati, Retno Mulatsih (2016) menunjukkan efek samping dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kantor mempengaruhi pemenuhan

wisatawan. Tetapi dalam tiga faktor bebas lainnya yaitu administrasi biaya tiket dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap pemenuhan kebutuhan penumpang KA Kamandaka.

Penelitian Menurut Tety Octora Paulina Sitohang, Ratu Intan Putri (2019), hasil eksperimen mendapatkan uji t khusus pengaruh jabatan terhadap kepercayaan nilai t sebesar $2,288 < t_{tabel} 1,986$ menyiratkan bahwa variabel jabatan pada dasarnya mempengaruhi memercayai variabel keamanan mempengaruhi kepercayaan. Pengaruh menggerutu menjaga kepercayaan diperoleh nilai sig sebesar $0,393 > t_{tabel} 1,986$. Hal ini menunjukkan bahwa protes yang berhubungan dengan variabel tidak secara keseluruhan mempengaruhi kepercayaan. Pengukuran F diperoleh dengan membandingkan antara fhitung dan ftabel misalnya F hitung 4,448 lebih menonjol daripada ftabel 3,10 menyiratkan bahwa kantor keamanan dan keberatan yang berhubungan dengan saling mempengaruhi kepercayaan.

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Pelayanan yang dirasakan pelanggan telah sesuai atau memberikan rasa yang baik maka bisa disebutkan bahwa layanan tersebut dianggap berkualitas dan pelanggan merasa sangat puas. Dalam hal ini dapat disimpulkan dari penelitian terdahulu.

Penelitian dilakukan oleh Rohmat Wahid Arrasy, Joko Widodo, Sri Wahyuni (2021) mendapatkan hasil analisis data memakai analisis uji regresi dan uji hipotesis. Dari penelitian menunjukkan sebesar 83,7% pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen dan

sisanya 16,3% dipengaruhi oleh variabel bebas lain seperti konsumen, produk dan harga. Sehingga pelayanan yang baik maka akan menciptakan kepuasan konsumen di PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional IX Jember.

Penelitian menurut Wiwik Aandayani, Agung Yuniarinto dan Dzumilah Zain (2016) menghasilkan pengguna kereta api dari semua kelas mengalami peningkatan yang signifikan sehingga fasilitas yang diberikan oleh pihak PT.KAI sudah sesuai dengan motonya jadi fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

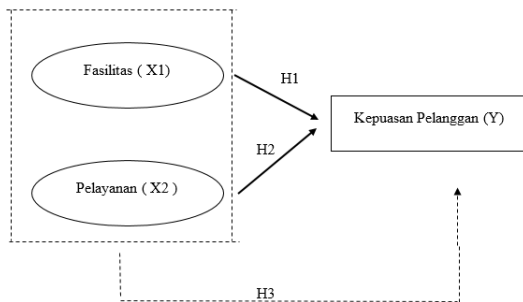
Fasilitas merupakan apa yang diberikan untuk mencapai suatu tujuan dalam pekerjaan dan bagaimana jika adanya pelanggan merasakan rasa nyaman dan tenang.

Penelitian Muhammad Safrudin (2019) Kualitas administrasi (X1), kantor (X2) dan nilai (X3) terhadap pemenuhan pembeli (Y) secara fundamental mempengaruhi loyalitas pelanggan. Dari penelitian tersebut maka semuanya sudah menghasilkan loyalitas konsumen yang baik.

Penelitian Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto (2016) melakukan pengujian informasi ANOVA satu arah yang menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan sifat administrasi dan perkantoran di kelas ekonomi, bisnis, dan pemimpin. Secara keseluruhan sifat pelayanan tidak mempengaruhi loyalitas konsumen sedangkan fasilitas mempengaruhi loyalitas konsumen. Sifat fasilitas dan

pelayanan saling mempengaruhi loyalitas pelanggan kereta api yang ada di yogyakarta.

Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka konseptual

Sumber : Data Diolah Sendiri, 2022

Penjelasan :

1. Variabel Independen (Bebas) : Fasilitas (X1), Pelayanan (X2)
2. Variabel Dependen (Terikat) : Kepuasan Pelanggan (Y)

Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir yang telah dikemukakan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H1 : Fasilitas Berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan
- H2 : Pelayanan Berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan
- H3 : Fasilitas dan Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

III. Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Sebuah karya ilmiah yang telah dibuat dan disamakan dengan metode penelitian dengan harus dapat memahami metodologi yang menjabarkan seperangkat pengetahuan mengenai langkah langkah dalam penulisan yang sistematis tentang bagaimana cara untuk pencarian data dengan apa yang terjadi fonemena saat ini. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana penelitian mengumpulkan data yang terkumpul

kemudian diolah untuk menghasilkan angka-angka yang dapat dijadikan sebagai informasi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data dari responden yang merupakan penumpang KA Pasundan.

Variabel Penelitian

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan atau munculnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah fasilitas dan pelayanan.

Variabel terikat/dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau diakibatkan oleh adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan pengguna kereta api.

Populasi

Populasi adalah bagaimana dari penulis untuk melihat karakter yang untuk dipelajari dan diatur untuk di lihat kesimpulan (Sugiyono , 2010).

Populasi pada penelitian ini adalah penumpang kereta api Pasundan Jurusan Surabaya Gubeng – Kiaracandong Bandung yang ada di Stasiun Gubeng. Waktu penelitian dalam pengambilan data responden dilakukan pada 10 hari saat sebelum kereta api pasundan diberangkatkan. Pengambilan data responden dilakakuan dengan penyebaran angket secara acak kepada penumpang.

Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti dan dipandang pendugaan sebagai suatu pendugaan terhadap populasi namun bukan populasi itu sendiri. Dalam sample ini adanya rumus (Widiyanto 2008) :

$$n = \frac{z^2}{4(Moe)^2}$$

$$n = \frac{96,04}{1,96^2}$$

$$n = \frac{24,01}{0,1^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

2 : tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel 95%

Moe : *margin of error* yaitu tingkat kesalahan maksimal yang dapat ditoleransi, ditentukan sebesar 10%.

Berdasarkan hasil perhitungan maka jumlah sampel dalam perhitungan ini adalah 96,04 yang dibulatkan menjadi 100.

Metode Penelitian

Dalam yang diteliti ini melakukan tahapan yang sesuai dengan pikiran dan tahapan tahapan yang ada.

1. Observasi

Observasi adalah hasil pandangan yang dilihat langsung dan sistematis untuk melihat bagaimana fenomena yang hendak di teliti (Harbani Arikuto,2010). Penulis melakukan penglihatan secara langsung di stasiun Surabaya Gubeng yang dikelola oleh PT. Kereta Api Indonesia.

2. Kuesioner

Metode pengumpulan data dari pertanyaan dan pernyataan tertulis untuk mendapatkan informasi dari responden maka dari itu bisa disebut kuisisioner (Arikuto, 2010). Dalam penelitian ini penulis mengirimkan pertanyaan pilihan ganda yang menggambarkan dampak fasilitas dan layanan terhadap kepuasan pelanggan. Berikut penilaian yang digunakan dalam penelitian ini:

- a. Sangat Setuju (SS) skor 5
- b. Setuju (S) skor 4
- c. Cukup Setuju (CS) skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1

3. Dokumentasi

Pengumpulan merupakan tata cara pencarian informasi yang direkam ataupun difoto oleh pengarang. Riset ini pula memakai tata cara pemilihan buat mengakulasi informasi yang didapat dari PT. Kereta Api Indonesia selaku materi buat melaksanakan riset.

4. Studi Literatur

Penelitian digunakan setelah membaca buku, jurnal dan majalah yang sejenis dengan latar belakang dan tujuan penulis dalam melakukan penelitian. Kajian ini membahas bagaimana penulis mengumpulkan data, membaca dan mencatat segala sesuatunya untuk dijadikan bahan penelitian (Danial dan Warsiah, 2009).

Teknik Analisis Data

Proses pencarian data dalam menggunakan wawancara, mencatat dan dokumentasi dalam pencarian informasi yang signifikan (Sugiyono,2012).

Strategi ilmiah yang digunakan dalam tinjauan ini adalah pemeriksaan kekambuhan langsung yang berbeda dengan terlebih dahulu menguji sifat informasi yang diperoleh dengan menggunakan uji legitimasi dan kualitas yang tidak tergoyahkan. Selanjutnya memanfaatkan uji deviasi praduga gaya lama dan uji spekulasi.

1. Uji Validitas

Uji validitas ialah tata cara yang dipakai pengarang buat mengukur legal ataupun tidak persoalan sesuatu angket bisa dibilang asi bila ada kesesuaian antara informasi yang digabungkan dengan informasi yang sebenarnya (Sugiyono, 2011). Percobaan keabsahan dicoba dengan metode menyamakan angka r hitung (df)= N- k dalam perihal ini N merupakan jumlah ilustrasi serta k merupakan jumlah elastis riset bebas. Bila r hitung r produk momen serta berharga positif

- hingga permohonan (Ghozali Simanjuntak, 2013).
2. Uji Reabilitas
Indikator tersebut dibuat penulis sebagai acuan untuk menuliskan pertanyaan tertulis untuk mengukur valid atau tidaknya indikator tersebut yaitu dengan menggunakan uji reliabilitas. Percobaan reliabilitas yang dipakai dalam riset ini merupakan pemakaian fitur SPSS ialah percobaan statistik Alpha Cronbach.
 3. Uji Asumsi Klasik
Uji Asumsi klasik bermaksud buat mengenali apakah estimator regresi ialah estimator kolinear tidak bias terbaik. Buat analogi yang sangat cermat dipakai patokan regresi yang dicari dengan tata cara OLS (Ordinary Least Square). Adapun uji ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi dan uji linieritas.
 4. Uji Linear Berganda
Analisa yang dibuat untuk melihat ikatan 2 faktor atau lebih untuk melihat pola ikatan dan model yang belum diketahui sempurna. Dalam penelitian ini model persamaan dalam analisis regresi linier berganda yaitu sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$
 Keterangan:
 Y = Kepuasan Pelanggan
 α = Koefisien konstanta
 β_1 = Koefisien regresi Fasilitas
 β_2 = Koefisien regresi Pelayanan
 X1 = Fasilitas
 X2 = Pelayanan
 e = Estimasi error
 5. Analisis Determinasi Berganda
Untuk mengukur seberapa bagus bentuk sanggup menarangkan pergantian faktor terbatas. Koefisien pemastian berharga antara 0 serta 1. Angka yang mendekati 1 berarti kalau elastis bebas sediakan nyaris seluruh data yang dibutuhkan buat memperhitungkan elastis terbatas. Kehilangan berarti memakai koefisien agunan merupakan kalau itu merupakan bagian dari jumlah aspek bebas yang butuh diketahui buat bentuk, butuh buat membuat elastis bebas lain dari R2 apalagi bila elastis penting pengaruhi elastis terbatas. Oleh sebab itu banyak analis menganjurkan buat memakai angka R2 kala menilai bentuk regresi terbaik (Ghozali, 2011).
 6. Uji Hipotesis
 - a. Uji T
Uji T yaitu melihat bagaimana hasil dalam SPSS penelitian ini pengujian pengaruh variabel independen (X) yang terdiri dari: Fasilitas (X1), Pelayanan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap perubahan nilai variabel dependen (Y) yaitu kepuasan Pelanggan.
H0 diterima ketika nilai t hitung kurang dari t table dengan signifikansi lebih dari 0,05 dan H0 ditolak ketika nilai t hitung lebih dari t table dengan signifikansi kurang dari 0,05.
 - b. Uji F
Uji statistik F melihat bagaimana variabel bebas memiliki hubungan bersama terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini pengujian hubungan variabel independen (X) yang terdiri dari : Fasilitas (X1), Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap perubahan nilai variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan.
H0 diterima ketika nilai F hitung kurang dari F table dengan signifikansi lebih dari 0,05 dan H0 ditolak ketika nilai F hitung lebih dari F table dengan signifikansi kurang dari 0,05.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan melihat r hitung dan r tabel dari setiap item pernyataan melalui pengolahan data yang dilakukan dengan program SPSS. Setiap item pernyataan dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel. Hasil uji validitas dalam penelitian ini dari setiap item pernyataan adalah sebagai berikut:

- a. Uji Validitas Variabel Fasilitas (X1)
Variabel Fasilitas terdiri dari 4 item pernyataan. Hubungan tiap- tiap item listing merupakan *rhitung* dan *rtabel* sudah diatas dari *rtabel* maka semua item valid.
- b. Uji Validitas Variabel Pelayanan (X2)
Variabel Pelayanan terdiri dari 5 item Pernyataan. Hubungan tiap item statment memiliki angka *rhitung* $>$ *rtabel* sudah diatas dari *rtabel* maka semua item valid.
- c. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
Faktor kesenangan konsumen terdiri dari 3 item statment. Hubungan tiap item statment memiliki angka *rhitung* $>$ *rtabel* sudah diatas *rtabel* dan semua item valid.

2. Analisis Linear Berganda

menunjukkan koefisien β merupakan bentuk sebuah persamaan regresi yang dapat dihasilkan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 6.429 + 0.241 X_1 + 0.145 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi Fasilitas

β_2 = Koefisien regresi Pelayanan

X1 = Penerapan Fasilitas

X2 = Pelayanan

e = Estimasi error

Dari persamaan diatas maka dapat dijadikan acuan untuk diinterpretasikan sebagai berikut:

a. Konstanta bernilai positif artinya bahwa ketika nilai variabel yang terdiri dari Fasilitas (X1), Pelayanan (X2) mempunyai nilai sama dengan nol, maka Kepuasan Pelanggan (Y) sama dengan 6.429.

b. Koefisien regresi berganda Fasilitas (X1) dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0.241, hal ini berarti setiap ada peningkatan Fasilitas (X1) sebesar 1 maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0.241. Fasilitas dan kepuasan pelanggan terjadi hubungan positif. Jika peningkatan Fasilitas (X1) terhadap kepuasan pelanggan mengalami kenaikan atau bertambah.

c. Koefisien regresi berganda Pelayanan (X2) dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0.145, hal ini berarti setiap 1 nilai Pelayanan (X2) akan bertambah tingkat kepuasan pelanggan sebesar 0.145.

3. Uji Hipotesis

Uji T

a. Uji Hipotesis T variabel Fasilitas (X1)
analisis uji t adalah besarnya nilai T_{hitung} pada variabel Fasilitas (X1) adalah sebesar 3.265 dengan tingkat signifikan adalah 0,002. Karena $3.265 > 1,984$ dan $0,002 < 0,05$ maka menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

b. Uji Hipotesis Variabel Pelayanan (X2)
analisis uji t adalah besarnya nilai T_{hitung} pada variabel pelayanan (X2) adalah sebesar 2.979 dengan tingkat signifikan adalah 0,004. Karena $2,979 > 1,984$ dan $0,000 < 0,05$ maka menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Kesimpulan : Variabel bebas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Uji F

diketahui bahwa Fasilitas (X1), Pelayanan (X2) secara bersama-sama (simultan) memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan F hitung 21.720 lebih besar dari F tabel 3.087 dan tingkat signifikansi 0.000 lebih kecil dari alpha 0.05.

Pembahasan

1. Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian hipotesis pertama tentang pengaruh fasilitas (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) berpengaruh positif dan signifikan. Kesimpulan tersebut didasarkan pada hasil perhitungan hasil uji-T pada SPSS yang ditunjukkan pada Tabel 4.19. Lihat hasil t-score sebesar 3,265 dengan tingkat signifikansi 0,002 di bawah 0,05 dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,241. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semakin baik dan berfungsinya perangkat maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

2. Hubungan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian hipotesis kedua tentang pengaruh pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) berpengaruh positif dan signifikan. Kesimpulan tersebut didasarkan pada hasil perhitungan hasil uji-T pada SPSS yang ditunjukkan pada Tabel 4.19. Dilihat hasil t-score ialah 2,979 dan hasil tingkat signifikan 0,004 di bawah 0,05 dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,145. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semakin baik tingkat pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

3. Hubungan Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan R square sebesar 0,640, yang berarti korelasi antara kepuasan pelanggan dengan fasilitas (X1), pelayanan (X2) kuat, karena nilai R lebih besar dari 0,5 maka dapat dikatakan berkorelasi kuat. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi berganda dengan menggunakan SPSS diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ganda adjusted R squared adalah 0,633 atau 63,3%. Nilai ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berhubungan dengan variabel fasilitas (X1), pelayanan (X2), sisanya 36,7% berhubungan dengan variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

V. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV, dapat ditarik beberapa kesimpulan. Kesimpulan ini merupakan jawaban dari rumusan masalah pada Bab 1. Kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil pengujian hipotesis pertama mengenai pengaruh Fasilitas (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) terdapat pengaruh positif dan signifikan. Bahwa kesimpulan yang didapatkan tingkat kepuasan konsumen dilihat dari bagaimana tempat duduk yang nyaman, alat bantu dalam keadaan darurat dan pemerangan di dalam kereta yang berfungsi dengan baik. Dari semakin bagus tingkat fasilitas yang ada tersebut agar bisa menarik minat menggunakan jasa transportasi kereta.

2. Hasil pengujian hipotesis kedua mengenai pengaruh Pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) terdapat pengaruh positif. Bahwa kesimpulan yang didapatkan tingkat kepuasan konsumen dilihat bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan pengguna jasa transportasi kereta.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiganya mengenai pengaruh Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) berpengaruh kuat terhadap korelasi kepuasan pelanggan (Y). Menghasilkan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api kepada pelanggan sudah baik dan bagus.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang ada diatas, peneliti menemukan beberapa indikasi pengaruh Fasilitas dan pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya. Oleh karena itu,ada beberapa saran dari penulis, sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanannya agar kepuasan pelanggan tetap tinggi. Dari penelitian ini menghasilkan fasilitas dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan dapat dijadikan acuan untuk peningkatan fasilitas stasiun dan layanan stasiun maupun di kereta untuk puas dengan yang diberikan.
2. Bagi STIAMAK Barunawati, penelitian ini hanya memiliki 3 variabel bebas yaitu Fasilitas, Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel terikat termasuk kontribusi pengetahuan manajemen pemasaran.

3. Untuk penelitian selanjutnya, survei terhadap ketiga variabel penelitian ini dapat dilakukan secara terus menerus. Untuk selanjutnya bisa menambahkan variabel yang lainnya untuk bisa mengembangkan penelitian selanjutnya seperti harga keamanan dan rute rute kereta.

Daftar Pustaka

- Arrasy, R. W., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional Ix Jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 15(2), 342-347.
- Kotler & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Kevin Keller. 2009 (terj. Bob Sabran). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketig Belas Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Mufidah, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kereta Api Kutojaya Utara Kelas Ekonomi (Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto).
- Muhamad, A. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan E-Ticketing Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api (Studi Kasus Pada Kereta Api Harina Jurusan Semarang-Bandung). SKRIPSI.
- Muhammad, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Kereta Api Indonesia (Studi Kasus pada Stasiun Pasar Senen Daop 1 Jakarta) (Doctoral

- dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta).
- Mulatsih, R. (2016). Studi Kepuasan Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan Semarang-Purwokerto. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 13(2).
- Prawira, S. A., & Pranitasari, D. (2020). Pengaruh Aksesibilitas, Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Disabilitas Di Kereta Rel Listrik Jakarta. Pengaruh Aksesibilitas, Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Disabilitas Di Kereta Rel Listrik Jakarta.
- Puspita, Richa Mega; SANTOSO, Singgih. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 2018, 13.1: 69-80.
- Putranto, T. A. W. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen. Studi Kasus pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta.
- Shin, C. S., Hwang, G. S., Lee, H. W., & Cho, S. R. (2015). The impact of Korean franchise coffee shop service quality and atmosphere on customer satisfaction and loyalty. *Asian Journal of Business Environment*, 5(4), 47-57.
- Sinaga, Lesta Riana; EFENDI, Nur; HARORI, M. Iqbal. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri. *Jurnal Perspektif Bisnis*, 2020, 3.2: 89-96.
- Sitohang, T. O. P. (2019). Pengaruh Fasilitas, Keamanan, Penanganan Komplain (Complainhandling) Terhadap Kepercayaan Menggunakan Jasa Transportasi Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Medan. *Creative Agung*, 9(2), 196-209.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Buku Tunggal.
- Syahlina, M. (2019). Pengukuran kepuasan pengguna kereta api Indonesia (persero) Medan melalui fasilitas dan pelayanan. *Jurnal Abdi Ilmu*, 12(2), 51-57.
- Syahlina, Maya. Pengukuran kepuasan pengguna kereta api Indonesia (persero) Medan melalui fasilitas dan pelayanan. *Jurnal Abdi Ilmu*, 2019, 12.2: 51-57.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2011. *Service, Quality & Satisfication*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service management, mewujudkan pelayanan prima*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyono, A., & Fatmaningsih, S. (2019). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus: Ka Bandara Stasiun Sudirman Baru, Bni City). *Jurnal Manajemen*, 3(2), 45-59.

Widyaningtyas, 2010. *Faktor -faktor yang mempengaruhi loyalitas serta dampaknya pada kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa kereta api Harina (Studi pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang)*, Skripsi, FE Undip Semarang.

Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi tentang kualitas pelayanan, nilai produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 2(1).