

Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api (Studi Pada KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo)

Dian Novanti Rahmasari¹, Triyono²

^{1,2}Prodi S1 Manajemen, Universitas Muhammadiyah Semarang

E-mail: diannovanti.tiksmp2@gmail.com, triyono@unimus.ac.id

Article History:

Received: 08 Agustus 2023

Revised: 15 Agustus 2023

Accepted: 18 Agustus 2023

Keywords: Timeliness,
Facility, Ticket Prices,
Passenger Satisfaction

Abstract: *PT. KAI is an abbreviation of PT. Kereta Api Indonesia, this company is in the form of a company or Persero business entity and is the only type of business engaged in the field of transportation services, both passenger and freight transport and is under state ownership or a State-Owned Enterprise (BUMN). PT. Kereta Api Indonesia realizes that the role of Railways, especially in terms of service, must be balanced with the level of passenger needs. This study aims to test the hypothesis whether Punctuality, Facilities, and Ticket Prices affect Passenger Satisfaction of the Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo Train. The population in this study was 1200 people while the sample was calculated using the Slovin formula of 100 respondents. The sampling technique was carried out by accidental sampling technique. Data analysis was performed using multiple linear regression analysis. The results showed that the independent variables consisting of Punctuality, Facilities and Ticket Prices had a positive and significant effect on Passenger Satisfaction.*

PENDAHULUAN

PT. KAI merupakan singkatan dari PT. Kereta Api Indonesia, perusahaan ini berbentuk badan usaha perseroan atau persero dan menjadi satu-satunya jenis usaha yang bergelut dibidang jasa angkutan baik itu angkutan penumpang maupun angkutan barang dan berada dibawah kepemilikan negara atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN). PT. Kereta Api Indonesia tidak memiliki kompetitor bidang jasa angkutan kereta api, namun rentan akan kompetitor dalam bidang jasa transportasi angkutan darat lainnya, seperti bus kota, travel, sedan hingga mobil carter sehingga dikatakan sebagai perusahaan monopoli. didorong faktor semakin bertambahnya jalan tol yang beroperasi di Indonesia mampu memperlancar lalu lintas dan memudahkan akses kendaraan dalam menempuh perjalanan jarak jauh, seperti halnya bepergian ke luar kota dalam waktu yang relatif lebih singkat karena terbebas dari kemacetan jalan umum.

PT. Kereta Api Indonesia menyadari bahwa peranan Kereta Api khususnya dalam hal pelayanan harus seimbang dengan tingkat kebutuhan penumpang. PT. Kereta Api Indonesia

terbagi menjadi sembilan (9) Daerah operasional yang kemudian disingkat Daop yang beroperasi di wilayah Pulau Jawa, diantaranya Jakarta Daop 1, Bandung Daop 2, Cirebon Daop 3, Semarang Daop 4, Purwokerto Daop 5, Yogyakarta Daop 6, Madiun Daop 7, Surabaya Daop 8, Jember Daop 9. dan lima (5) Divisi Regional yang kemudian disingkat Divre yang beroperasi di wilayah Pulau Sumatera, diantaranya Divre 1 di Sumatera Utara, Sub Divre 1 di Aceh, Sumatera Barat Divre 2, Palembang Divre 3, dan Tanjungkarang Divre 4.

Daerah Operasional 4 Semarang merupakan satu dari sembilan daerah operasi perkeretaapian Indonesia yang berada dibawah lingkungan PT. Kereta Api Indonesia, diketuai oleh seorang Executive Vice President (EVP) yang bertanggungjawab terhadap Pimpinan Direksi PT. Kereta Api Indonesia. Daerah Operasional 4 Semarang berlokasi di Jalan MH Thamrin Nomor 3 Miroto, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah (50133), kawasan Daop 4 Semarang terdapat enam (6) stasiun besar diantaranya terletak di Semarang Tawang, Semarang Poncol, Pekalongan, Tegal, Bojonegoro dan Cepu.

Hasil penelitian Dede Apriyadi (2017) dengan judul “Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari” menunjukkan hasil bahwa ketepatan waktu, fasilitas dan harga tiket secara simultan dan parsial mempengaruhi kepuasan penumpang di Stasiun Purwosari. Hasil observasi yang berbeda oleh Hariani Ritonga (2019) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat” menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan serta harga tidak mempengaruhi kepuasan pasien umum rawat inap di RSUD Daerah Rantauprapat, namun fasilitas mempengaruhi kepuasan pasien umum rawat inap di RSUD Daerah Rantauprapat. Sedangkan Selinda dan Parjono (2020) bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sedangkan fasilitas dan harga tiket tidak berpengaruh kepuasan pengguna pada Jasa Transportasi Kereta Api Probowangi pada PT. KAI (Persero) Daop 9 Jember. Berdasarkan penelitian tersebut terdapat kesenjangan hasil penelitian tentang harga dan fasilitas. Berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian ini mengambil studi kasus pada Penumpang Kereta Api Stasiun Semarang Tawang (Studi Pada KA.Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo).

LANDASAN TEORI

Kepuasan Penumpang

Kepuasan berbahasa latin *satisfaction*, kata *satis* bermakna baik atau penuh, dan *facio* bermakna melaksanakan atau menjalankan. Menurut Kotler dan Keller (2016:196), kepuasan penumpang adalah perasaan penumpang berupa kebahagiaan maupun ketidaklegaan yang muncul melalui perbandingan sebuah cipta produk dengan ambisi penumpang atas jasa yang digunakan. Sedangkan menurut Yamit (2013), kondisi dimana setelah menganalogikan apa yang dinikmati dengan intensinya melalui evaluasi purna beli. Selanjutnya menurut Tjiptono (2012), ialah keadaan yang ditunjukkan oleh penumpang kereta api saat mereka mendapati bahwa kepentingan dan keinginan dalam dirinya konsisten dengan yang diimpikan serta terwujud dengan baik..

Ketepatan Waktu

Granstrom dalam Dede Apriyadi (2017), mengartikan ketepatan waktu adalah pelaksanaan perjanjian antara pihak yang berbeda pada waktu tertentu. Ketepatan waktu adalah pelayanan transportasi kereta api dilaksanakan menurut prosedur sesuai dengan jadwal keberangkatan, sehingga perjalanan mampu direncanakan dengan efisien oleh masyarakat (Nystrom dalam Eva Ruswinda dkk,2019). Cara mengukur keadaan tersebut adalah dengan

membandingkan total kereta yang datang dan berangkat tepat waktu dengan total sarana transportasi saat datang dan berangkat.

Fasilitas

Zakiah Daradjat (2012), mengartikan fasilitas sebagai seluruh entitas yang mampu meringankan upaya dan memperlancar kerja untuk mencapai sebuah tekad. Fasilitas pada stasiun disediakan guna mempermudah pelayanan dan memberikan kenyamanan kepada para penumpang, fasilitas tersebut diantaranya berupa loket, mushola, toilet, area parkir, mesin atm, peron tinggi, klinik kesehatan, keamanan (CCTV), minimarket dan lain sebagainya. Menurut Harfika dan Abdullah (2017), segala bentuk dan kondisi fasilitas tertentu baik berupa kelengkapan dan kebersihan serta desain. Sehingga segala sesuatu yang berusaha menggerakkan bidang jasa kereta api yang dapat memudahkan penumpang dinamakan dengan fasilitas. Selanjutnya menurut Kotler dan Keller (2016), segala sesuatu yang menyokong ketenteraman penumpang yang disiapkan khusus untuk penumpang oleh pihak pedagang jasa atau perusahaan dan bersifat peralatan fisik disebut fasilitas.

Harga

Lupiyoadi (2016), menyatakan bahwa sebagian parameter penyalaras bagi penumpang dalam memilah komoditas atau pelayanan dinamakan harga. Tarif yang lebih tinggi menyebabkan penumpang berpikir dua kali saat menggunakan jasa transportasi, dan sebaliknya tarif yang lebih rendah berarti penumpang cenderung menggunakan transportasi tanpa berpikir panjang. Selanjutnya menurut Kotler dan Armstrong (2014), ialah kuantitas ukuran yang diperoleh dari mempunyai atau mengenakan komoditas atau jasa yang diberikan oleh pelanggan. Secara historis, elemen pokok yang mempengaruhi penyeleksian membeli adalah harga.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrumen penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik (Noor:2013). Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Metode pengumpulan datanya dengan observasi, kuisioner dan wawancara. Jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan teknik sampling menggunakan *accidental sampling* menyatakan bahwa, teknik pemastian sampel berlandaskan bertepatan yaitu orang yang bertepatan berpapasan dengan observer atau siapa saja boleh digunakan sebagai sampel. Apabila dianggap individu yang bertepatan berpapasan dengan observer boleh dijadikan sebagai sampel, dan apabila orang yang bertepatan berpapasan dengan observer diduga sinkron sebagai sumber data, maka disebut *accidental sampling* Sugiyono (2019). Untuk analisis data menggunakan Regresi Linear Berganda dengan bantuan SPSS 23.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dimanfaatkan untuk menghitung logis tidaknya suatu angket, jadi apabila pernyataan angket dapat mengungkapkan apa yang sedang diprediksi maka angket tersebut dapat dikatakan valid (Ghozali, 2018).

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Ketepatan Waktu (X1)	Pernyataan 1	0,818	0,195	Valid
	Pernyataan 2	0,780	0,195	Valid
	Pernyataan 3	0,703	0,195	Valid
	Pernyataan 4	0,787	0,195	Valid
	Pernyataan 5	0,811	0,195	Valid
Fasilitas (X2)	Pernyataan 1	0,848	0,195	Valid
	Pernyataan 2	0,722	0,195	Valid
	Pernyataan 3	0,807	0,195	Valid
	Pernyataan 4	0,771	0,195	Valid
	Pernyataan 5	0,816	0,195	Valid
Harga Tiket (X3)	Pernyataan 1	0,775	0,195	Valid
	Pernyataan 2	0,825	0,195	Valid
	Pernyataan 3	0,685	0,195	Valid
	Pernyataan 4	0,764	0,195	Valid
Kepuasan Penumpang (Y)	Pernyataan 1	0,850	0,195	Valid
	Pernyataan 2	0,738	0,195	Valid
	Pernyataan 3	0,772	0,195	Valid
	Pernyataan 4	0,753	0,195	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2023

Tabel 1 memperlihatkan seluruh item X_1 , X_2 , X_3 dan Y adalah valid. Ini berarti keseluruhan item dapat digunakan dalam penelitian.

Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas diukur dengan uji statistik *Cronbach Alpha* dengan cara membandingkan nilai *Alpha* dengan standarnya (Sugiyono 2010:354).

Tabel 2. Reabilitas

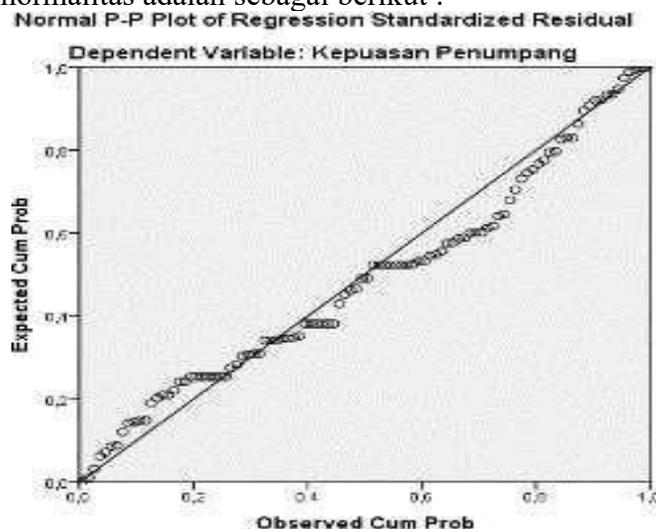
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	><	Standart Reabilitas	Keterangan
Ketepatan Waktu (X1)	0,838	>	0,60	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,851	>	0,60	Reliabel
Harga Tiket (X3)	0,759	>	0,60	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,783	>	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2023

Tabel 2 diatas uji statistik *Cronbach Alpha* tersebut, dapat diketahui bahwa masingmasing variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 ($\alpha > 0,60$), dapat dikatakan baik bila memiliki koefisien reliabilitas 0.6 atau lebih.

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi data normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Distribusi data yang normal akan membentuk garis lurus diagonal dan apabila data berdistribusi normal, maka distribusi data yang ditunjukkan akan mengikuti alur garis diagonal. Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan *normal P-Plot Regression Standardized Residual*. Adapun hasil olahan SPSS versi 23 mengenai uji normalitas adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Normalitas Data

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan pada grafik di atas, residual data menunjukkan kurva normal yang terlihat pada titik-titik menyebar di sekitar garis normal (garis diagonal), serta penyebaran yang mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi layak dipakai untuk prediksi kepuasan

penumpang berdasarkan masukan variabel independennya atau model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas. Jika varians berbeda, disebut Heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 3. Uji Heterokedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,794	,529		3,390	,001
Ketepatan Waktu	-,099	,055	-,399	-1,805	,074
Fasilitas	,031	,040	,142	,786	,434
Harga Tiket	,030	,062	,095	,476	,635

Sumber: Data primer diolah, 2023

Tabel 3 terlihat setiap variable memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

Hasil Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah adanya korelasi antara variabel bebas pada model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (independen). Untuk menguji ada atau tidaknya korelasi, dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya, *variance inflation factor* (VIF).

Tabel 4. Uji Multikolonieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Ketepatan Waktu	,202	4,941
	Fasilitas	,301	3,321
	Harga Tiket	,250	4,002

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4 di atas, nilai tolerance menunjukkan tidak ada variabel bebas (independen) yang memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,1 dan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai VIF kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Uji Hipotesis

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel *independent*

secara individual dalam menerangkan variabel *dependent* (Imam Ghozali, 2011). Uji t ini dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} uji ini dilakukan dengan syarat:

- Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, dan signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, dan signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil Uji t ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,016	,812		2,483	,015
Ketepatan Waktu	,233	,084	,294	2,765	,007
Fasilitas	,226	,061	,324	3,707	,000
Harga Tiket	,322	,095	,324	3,381	,001

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 5 Uji t diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ Ketepatan Waktu (X1) yaitu $2,765 > 1,661$ dan nilai signifikansi yaitu $0,007 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya variabel Ketepatan Waktu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.
- Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ Fasilitas (X2) yaitu $3,707 > 1,661$ dan nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya variabel Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.
- Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ Harga Tiket (X3) yaitu $3,381 > 1,661$ dan nilai signifikansi yaitu $0,001 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya variable Harga Tiket secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.

Hasil Uji F

Uji F Simultan bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel *independent*, yaitu Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel *dependent* yaitu Kepuasan Penumpang (Y).

Tabel 6. Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	455,469	3	151,823	113,300	,000 ^b
Residual	128,641	96	1,340		
Total	584,110	99			

Sumber: Data primer diolah, 2023

Hasil perhitungan statistik dari Uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 113,300 selanjutnya adalah mencari nilai F_{tabel} pada signifikansi 0,05 dengan menggunakan rumus $F_{tabel}(k;n-k)$. Dimana “k” adalah jumlah variabel *independent*, sementara “n” adalah jumlah responden, maka perhitungannya adalah $(3;100-3) = (3;97)$. Angka ini menjadi acuan mencari nilai F_{tabel} sebesar 2,698. Dengan demikian maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($113,300 > 2,698$) dan nilai probabilitas $<$ signifikansi ($0,000 < 0,05$). Maka variabel Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan seberapa besar hubungan antara variabel kecepatan, keamanan, akurasi, dan kepercayaan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Dari hasil yang disajikan *SPSS versi 23* dilihat pada output model summary, yaitu sebagai berikut:

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,883 ^a	,780	,773	1,158

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa Nilai *Adjusted R Square* pada tabel dapat diketahui sebesar 0,773 yang berarti bahwa 77,3% variabel *dependent* yaitu Kepuasan Penumpang dapat dijelaskan melalui variabel *independent* yang terdiri dari Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket. Sedangkan sisanya 22,7% dapat dijelaskan diluar model penelitian.

Pembahasan

Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Penumpang KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang - Solo

Berdasarkan beberapa definisi ketepatan waktu, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam jasa angkutan kereta api merupakan kesesuaian antara pemberangkatan dan kedatangan kereta dengan jadwal yang telah ditentukan oleh Pengatur Perjalanan Kereta Api (PPKA) pada Grafik Perjalanan Kereta Api. Terkait dengan hubungan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Penumpang diperkuat juga oleh penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas, dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari” penelitian menunjukkan besarnya koefisien regresi variabel ketepatan waktu (X1) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) adalah 0.239, artinya ketika terjadi kenaikan

satu satuan ketepatan waktu, maka kepuasan penumpang akan mengalami kenaikan sebesar 0.239 atau 23.9% dengan tuntutan fasilitas (X2) dan harga tiket (X3) sama dengan nol (=0), jika koefisien bernilai positif artinya ketepatan waktu dan kepuasan penumpang menunjukkan hubungan positif.

Hasil analisis pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Penumpang menghasilkan pengaruh yang signifikan dan koefisien yang positif. Nilai yang signifikan menunjukkan bahwa variabel Ketepatan Waktu memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang, sedangkan koefisien yang positif hal tersebut juga akan diikuti oleh Kepuasan Penumpang yang meningkat, oleh karena itu Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang maka H_0 “terdapat pengaruh antara Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Penumpang” dapat diterima. Dari hasil pengujian, variabel Ketepatan Waktu mendapatkan hasil baik dan berpengaruh positif. Nilai signifikansi yang didapat menunjukkan bahwa variabel Ketepatan Waktu sebesar $0,007 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,765 > 1,661$ yang artinya secara parsial Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang - Solo

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa fasilitas ialah sumber daya berbentuk fisik yang dimiliki oleh perusahaan sehingga suatu jasa mampu dipromosikan terhadap masyarakat. Terkait dengan hubungan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang diperkuat juga oleh penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas, dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari” penelitian menunjukkan besarnya koefisien regresi variabel ketepatan waktu (X1) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) adalah 0.271, artinya ketika terjadi kenaikan satu satuan, maka kepuasan penumpang akan mengalami peningkatan sebesar 0.271 atau 27.1% dengan syarat ketepatan waktu (X1) dan harga tiket (X3) sama dengan nol(=0), koefisien bernilai positif artinya antara fasilitas dan kepuasan penumpang menunjukkan hubungan positif. Kenaikan fasilitas mengakibatkan kenaikan pada kepuasan penumpang, Dede Apriyadi (2017).

Hasil analisis pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang menghasilkan pengaruh yang signifikan dan koefisien positif. Nilai yang signifikan menunjukkan bahwa variabel Fasilitas memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang, sedangkan koefisien positif, hal tersebut akan diikuti juga oleh Kepuasan Penumpang yang meningkat. Oleh karena itu, Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang maka H_0 “terdapat pengaruh antara Fasilitas dan Kepuasan Penumpang” dapat diterima. Dari hasil pengujian, variabel Fasilitas mendapatkan hasil baik dan berpengaruh positif. Nilai signifikansi yang didapat menunjukkan bahwa variabel Fasilitas sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,707 > 1,661$ yang artinya secara parsial Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo.

Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang - Solo

Berdasarkan beberapa definisi, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa satu- satunya elemen yang mendatangkan penghasilan adalah harga, sedangkan elemen lain mengindikasikan anggaran sehingga harus bijaksana dalam memutuskan sebuah harga tiket kereta api. Terkait dengan hubungan Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang diperkuat juga oleh penelitian

yang berjudul “Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas, dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari” menunjukkan bahwa ketika Ketepatan Waktu (X1) dan Fasilitas (X2) sama dengan nol ($=0$), nilai koefisien regresi variabel Harga Tiket (X3) pada variabel Kepuasan Penumpang (Y) menunjukkan bahwa jika Harga Tiket naik satu satuan, maka Kepuasan Penumpang akan meningkat sebesar 0,376 atau 37,6%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif antara Harga Tiket dengan Kepuasan Penumpang. Sehingga kenaikan Harga Tiket akan mengikuti. (Dede Apriyadi, 2017).

Hasil analisis pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang menghasilkan pengaruh yang signifikan dan koefisien positif. Nilai yang signifikan menunjukkan bahwa variabel Harga Tiket memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang, sedangkan koefisien positif, hal tersebut akan diikuti juga oleh Kepuasan Penumpang yang meningkat. Oleh karena itu, Harga Tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang maka Ha “terdapat pengaruh antara Harga Tiket dan Kepuasan Penumpang” dapat diterima. Dari hasil pengujian, variabel Harga Tiket mendapatkan hasil baik dan berpengaruh positif. Nilai signifikansi yang didapat menunjukkan bahwa variabel Harga Tiket sebesar $0,001 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,381 > 1,661$ yang artinya secara parsial Harga Tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo.

Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas, dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dede Apriyadi (2017), dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas, dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari”. Riset menunjukkan bagaimana Kepuasan Penumpang di Stasiun Purwosari dipengaruhi secara simultan dan parsial oleh Ketepatan Waktu, Fasilitas, dan Harga Tiket. Nilai *adjusted R Square* model regresi sebesar 0,503 menunjukkan bahwa sisa 49,7% variasi perubahan antara variabel *independent* dan variabel *dependent* dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini.

Hasil analisis pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang menghasilkan pengaruh yang signifikan dan koefisien positif. Nilai yang signifikan menunjukkan bahwa variabel *independent* memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa hasil dari uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($113,300 > 2,698$) dan nilai probabilitas $<$ signifikansi ($0,000 < 0,05$). Maka variabel *independent* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang yang artinya secara simultan variabel *independent* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo. Maka variabel *independent* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang didapat pada studi ini, dapat disimpulkan bahwa secara parsial Ketepatan Waktu, Fasilitas, dan Harga Tiket berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo. Bagi peneliti berikutnya disarankan agar mengembangkan penelitian ini dengan melibatkan variabel dan indikator yang belum tercakup dalam penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap

- Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari. *Magistra*, 29(99).
- Ardila, L., & Irawan, B. (2022). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express Di Patokbeusi Subang. *JAMBIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 2 (4), 480-493.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagong, S., & Sutinah. (2022). *Metodologi Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Daradjat, Z. (2012). *Fasilitas Transportasi Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta.
- Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), 11-19.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Undip Press
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 14(01), 4456.
- Hijriyani, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Sribilah Kelas Eksekutif di PT. Kereta Api Indonesia Divre I Medan. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Khamza, K. P. (2019). Pengaruh Kepuasan Konsumen, Promosi dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pengguna Kereta Api (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Kaligung). Skripsi. Universitas Muhammadiyah Semarang
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2014). *Principle of Marketing (15 th edition ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran (12 ed., Vol. 1&2)*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mawarni, O. D., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Fasilitas Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Pada J&T Express Cabang Kota Karanganyar). *Eqien- Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(1), 445-450.
- Miro, F. (2021). *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi (kedua ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Prasetya, F. P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Logawa Daop 5 Purwokerto. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Priambodo, Y., & Resista Vikaliana, I. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Jasa Freight Forwarding Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Semoga Sukses Logistik. *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6(1), 57-66.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV Alfabeta.
- Putra, H., & Fikri, M. H. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung Kolam Renang Deli Serdang. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 2(1), 1-12.
- Ritonga, H. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat*. Doctoral

- dissertation. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Ruswinda, E., Arifin, R., & Priyono, A. A. (2019). Pengaruh Faktor Harga, Keamanan, Kenyamanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Pembelian Tiket Kereta Api Ekonomi Ac Penataran Jurusan Surabaya-Malang-Blitar (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Ekonomi Penataran Di Stasiun Kota Baru Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 8(07).
- Sekaran, U. (2013). In *A Skill-Building Approach. Research Methods for Business*. Chichester: Wiley.
- Selindo E, Mutiara dan Parjono. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna pada Jasa Transportasi Kereta Api Probowangi pada PT. KAI (Persero) Daop 9 Jember. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) Volume 08 No 01 Tahun 2020*. ISSN 2337-6078
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran (3rd ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- Widiyanto, J. (2012). *SPSS For Windows*. Surakarta: Badan Penerbit FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yusi, A.D. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Asnita Salon Kabupaten Pasaman Barat. (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Padang).