

PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN KERETA REL LISTRIK (KRL) JATINEGARA-MANGGARAI-CIKARANG

Mario Setiawan¹, Anna Wulandari²

Universitas Pelita Bangsa

mariosetiawan36@gmail.com; anna.wulandari@pelitabangsa.ac.id

ABSTRAK

PT. Kereta Commuter Indonesia merupakan moda transportasi umum yang populer bagi masyarakat Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga, kualitas layanan dan kinerja terhadap kepuasan pelanggan KRL commuter line Jatinegara-Manggarai-Cikarang. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan menggunakan teknik simple random sampling. Kuesioner disebarikan kepada 60 responden untuk memperoleh data penelitian. Regresi berganda digunakan untuk menganalisis data dilakukan menggunakan bantuan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga (x1), variabel kualitas layanan (x2), dan variabel kinerja (x3) berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : harga, kualitas layanan dan kinerja, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

PT. Kereta Commuter Indonesia is a popular mode of public transportation for the Indonesian people. This research aims to find out how much influence price, service quality and performance have on customer satisfaction for the Jatinegara-Manggarai-Cikarang KRL commuter line. This research is quantitative and uses simple random sampling techniques. Questionnaires were distributed to 60 respondents to obtain research data. Multiple regression was used to analyze the data using SPSS software. The research results show that the price variable (x1), service quality variable (x2), and performance variable (x3) have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keyword: price, service quality and performance, customer satisfaction

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi persaingan bisnis transportasi umum yang dihadapi perusahaan-perusahaan saat ini semakin ketat, sehingga menuntut manajemen perusahaan untuk lebih cermat dalam menentukan strategi bersaingnya, agar dapat memenangkan dalam persaingan yang dihadapinya. Manajemen perusahaan dituntut untuk dapat mendesain dan mengimplementasikan strategi pemasaran yang mampu menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Di era modern ini masyarakat mempunyai aktivitas yang beragam dan untuk memenuhi aktivitas tersebut masyarakat memerlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang/alat bantu dalam melakukan aktivitasnya. Oleh karena itu pengusaha jasa transportasi berlomba-lomba menggaet konsumennya dengan peningkatan pelayanan, harga dan, kenyamanan, ketepatan waktu dan lain sebagainya

PT. Kereta Commuter Indonesia adalah salah satu anak perusahaan di lingkungan PT KERETA API INDONESIA (Persero) yang dibentuk dengan nama awal yaitu PT KAI Commuter Jabodetabek sesuai dengan Inpres No. 5 tahun 2008 dan Surat Meneg BUMN No. S-653/MBU/2008 tanggal 12 Agustus 2008. Pembentukan anak perusahaan ini berawal dari keinginan para stakeholdernya untuk lebih fokus dalam memberikan pelayanan yang berkualitas

dan menjadi bagian dari solusi permasalahan transportasi perkotaan yang semakin kompleks. PT KAI Commuter mencatat jumlah penumpang KRL Jabodetabek pada 2021 sebanyak 123.125.911 penumpang dengan rata-rata 337.331 pengguna tiap harinya atau turun sebesar 19,6 persen dibanding tahun 2020 yakni sebanyak 153.154.151 penumpang dengan rata-rata 419.600 pengguna tiap harinya (Antara, 2022). Anjloknya sektor transportasi pada 2020 terjadi seiring mobilitas masyarakat yang berkurang selama pandemi. Masyarakat menghindari aktivitas di luar rumah untuk menghindari penularan COVID-19 dan untuk mematuhi peraturan PSBB yang termasuk membatasi penggunaan moda transportasi umum.

Turunnya penumpang rata-rata KCI dari 1,1 juta menjadi 400 ribu penumpang tidak membuat kami putus asa dan lelah dalam melayani masyarakat. Dengan semangat “Spinning the Limit to Win from Pandemic”, KCI berupaya keras untuk terus melayani masyarakat dengan layanan yang dapat diandalkan. Namun, banyak hal yang dapat mengecewakan pelanggan dengan layanan yang ditawarkan PT KCI, seperti aturan antrian masuk stasiun pada jam sibuk yang menyebabkan penumpang membutuhkan waktu lebih banyak dalam perjalanan pergi dan pulang serta jadwal pemberangkatan yang tidak sesuai dengan jadwal seharusnya, selain itu beberapa AC di kereta yang kurang dingin menyebabkan penumpang tidak nyaman, sorotan terhadap eskalator yang tidak beroperasi karena rusak juga sangat membuat tidak nyaman para pengguna, ketidaksesuaian informasi yang tersedia di aplikasi mobile PT KCI (krl access). Aturan yang diterapkan selama pandemi juga menyita perhatian masyarakat dengan diberlakukannya pembatasan jumlah penumpang di setiap gerbong yang kurang efektif karena penumpang yang naik di setiap stasiun pemberhentian membludak menyebabkan tidak adanya jaga jarak antar penumpang (physical distancing).

Penelitian Surya Bintarti (2019) menunjukkan bahwa harga tiket memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan KRL dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun demikian, penelitian tersebut tidak memperhitungkan kinerja pegawai. Di sisi lain, penelitian oleh Popon Rabia Adawia, Ayu Azizah, Yenia Endriastuty, dan Sugandi (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun, dalam penelitian tersebut tidak mempertimbangkan faktor harga tiket dan kinerja pegawai.

Selain itu, ditemukan penelitian Nabila, Mukhlisya Dewi RP, dan Haekal Rifky (2022) yang meneliti faktor kinerja pegawai KRL dalam hubungannya dengan kepuasan pelanggan dengan hasil penelitian diperoleh nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,44. Nilai tersebut menunjukkan bahwa rata-rata kinerja pelayanan di Stasiun Citayam “cukup baik” dengan penilaian skala Likert lebih besar dari 3. Sedangkan untuk nilai rata-rata tingkat harapan adalah sebesar 3,79 yang artinya “cukup penting”. Dapat disimpulkan bahwa, menurut persepsi penumpang KRL pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan penumpang. Namun, penelitian tersebut tidak memasukkan variabel harga tiket dan kualitas layanan dalam analisisnya.

Oleh karena itu, gap penelitian yang kompleks terletak pada kurangnya penelitian yang menggabungkan pengaruh harga tiket, kualitas layanan, dan kinerja pegawai KRL secara simultan dalam hubungannya dengan kepuasan pelanggan KRL. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana interaksi ketiga faktor ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan KRL.

Melihat fenomena tersebut, dapat dikatakan harga, kualitas layanan dan kinerja penting untuk kepuasan pelanggan, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh harga, Kualitas layanan Dan kinerja Terhadap Kepuasan pelanggan KRL Commuter Line Rute Jatinegara-Manggarai-Cikarang”.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan KRL Commuter Line Rute Jatinegara–Manggarai-Cikarang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan KRL Commuter Line Rute Jatinegara–Manggarai-Cikarang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja terhadap kepuasan pelanggan KRL Commuter Line Rute Jatinegara–Manggarai-Cikarang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kinerja secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan KRL Commuter Line Rute Jatinegara–Manggarai-Cikarang.

METODE

Penelitian ini dilakukan pada konsumen KRL di sekitar wilayah Jakarta dan Cikarang. Responden yang dijadikan objek penelitian adalah orang yang berdomisili di Jakarta dan Cikarang dan sudah pernah naik transportasi umum KRL. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar melalui Google-form, sehingga responden dapat melakukan pengisian secara efektif dan data dapat langsung ditarik dengan cepat oleh peneliti. Pertanyaan maupun pernyataan dalam kuesioner tersebut diukur menggunakan skala bipolar (Mulyanto & Wulandari, 2019) dari 1-7 dengan kriteria dari sangat setuju untuk nilai 7 dan nilai 1 untuk sangat tidak setuju.

Dalam memperoleh data primer peneliti menggunakan kuesioner kepada 60 responden dengan skala pengukuran yaitu skala likert. Metode analisis data kuantitatif dilakukan dengan cara statistik. Statistik didefinisikan sebagai teknik-teknik pengolahan data kuantitatif atau data yang berupa angka menggunakan software SPSS for windows versi 26.

Analisis regresi linier ganda digunakan untuk menganalisis pengaruh Harga, kualitas layanan, dan Kinerja terhadap kepuasan pelanggan, dimana pengolahannya dilakukan dengan software SPSS. Langkah analisis meliputi pengujian validitas, reliabilitas, dan pengujian kelayakan model. Pengujian validitas menggunakan perbandingan r hitung $>$ r tabel. Pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan cut off $>$ 0,6. Lalu melakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heterokedastisitas. Lalu menggunakan nilai koefisien regresi untuk menghasilkan model persamaan regresi linier ganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$

HASIL

Data penelitian diperoleh dari 60 responden yang tinggal di wilayah Jakarta dan Cikarang dengan karakteristik yang dirangkum pada tabel 1.

Tabel 1. Data Responden

Karakteristik Responden	Jumlah	Persen
Jenis kelamin		
- Laki-laki	28	46,6
- Perempuan	32	53,4
Usia		
- 17 – 20 Tahun	10	16,6
- 21 - 30 Tahun	36	60
- 31 – 40 Tahun	14	23,4
- > 40 Tahun		
Daerah Tempat Tinggal		
- Jakarta	27	45
- Cikarang	33	55
- Lainnya		
Pendidikan		
- SMA/SMK	30	50
- Diploma	20	33,3
- S1	10	16,7
- Lainnya		

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2023

Data pada tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian ini adalah perempuan, berusia antara 21 sampai dengan 30 tahun. Bekerja sebagai karyawan swasta, berpendidikan SMA/SMK dan memiliki pengeluaran bulanan untuk belanja online kurang dari Rp 500.000.

Hasil nilai Corrected Item-Total Correlation yang digunakan untuk menguji validitas, dan nilai Cronbach Alpha yang digunakan untuk menguji reliabilitas disajikan pada tabel 2.

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel/Indikator	r hitung	r tabel	cronbach alpha	Composite Reliability	Kesimpulan
Harga (X1)			0,926	0,600	Reliabel
-Harga/tarif KRL Jatinegara-Manggarai-Cikarang dapat dijangkau oleh pelanggan	0,911	0,2542			Valid
-Harga/tarif KRL Jatinegara-Manggarai-Cikarang dapat bersaing dengan penyedia transportasi lainnya	0,869	0,2542			Valid
-Harga/tarif KRL Jatinegara-Manggarai-Cikarang sesuai dengan manfaat yang didapatkan pelanggan.	0,858	0,2542			Valid
-Harga/tarif KRL Jatinegara-Manggarai-Cikarang sesuai dengan fasilitas keselamatan yang di sediakan untuk pelanggan	0,837	0,2542			Valid
-Harga/tarif KRL Jatinegara-Manggarai-Cikarang sesuai dengan layanan yang di sediakan untuk pelanggan	0,917	0,2542			Valid
Kualitas Layanan (X2)			0,890	0,600	Reliabel
-Ketersediaan tempat duduk yang diprioritaskan untuk lansia, disabilitas, ibu hamil, dan ibu membawa balita di stasiun	0,918	0,2542			Valid
-Fasilitas pendingin ruangan di dalam rangkaian commuterline pada saat berjalan maksimal 27°	0,667	0,2542			Valid
-Ketersediaan tempat duduk yang diprioritaskan untuk lansia, disabilitas, ibu hamil, dan ibu membawa balita di gerbong kereta	0,896	0,2542			Valid
-Ketersediaan toilet di stasiun	0,913	0,2542			Valid
-Petugas KRL Jatinegara-Manggarai-Cikarang cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan	0,79	0,2542			Valid
Kinerja (X3)			0,907	0,600	Reliabel
-Kesigapan petugas keamanan dalam membantu pengguna KRL di stasiun	0,82	0,2542			Valid
-Ketersediaan petugas keamanan di setiap rangkaian kereta commuterline	0,839	0,2542			Valid
-Kedatangan kereta commuterline datang tepat waktu	0,891	0,2542			Valid
-Ketersediaan informasi keberangkatan ataupun gangguan pada KRL di stasiun	0,894	0,2542			Valid
-Kereta commuterline berangkat tepat waktu	0,859	0,2542			Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)			0,943	0,600	Reliabel
-Saya merasa layanan yang diberikan KRL Jatinegara-Manggarai-Cikarang sesuai dengan apa yang saya harapkan	0,882	0,2542			Valid
-Saya merasa layanan yang diberikan KRL Jatinegara-Manggarai-Cikarang sesuai dengan harga/tarif yang saya bayarkan	0,944	0,2542			Valid
-Saya puas dengan layanan yang diberikan oleh KRL Jatinegara-Manggarai-Cikarang	0,925	0,2542			Valid
-Saya puas dengan layanan KRL Jatinegara-Manggarai-Cikarang dibandingkan dengan penyedia layanan transportasi lainnya	0,921	0,2542			Valid
-Saya merasa layanan yang diberikan KRL Jatinegara-Manggarai-Cikarang sesuai dengan informasi yang diberikan	0,848	0,2542			Valid

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2023.

Seluruh indikator pada setiap variabel telah valid karena hasil r hitungnya $> r$ tabel. Seluruh variabel juga telah reliabel karena nilai cronbach alpha yang dihasilkan $> 0,50$.

Uji Asumsi yang pertama yaitu Uji Normalitas, uji yang dilakukan menggunakan metode uji kolmogorov smirnov, berdasarkan hasil uji yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.60031330
Most Extreme Differences	Absolute		.100
	Positive		.056
	Negative		-.100
Test Statistic			.100
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.137
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.128
		Upper Bound	.145

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2023.

Berdasarkan hasil diatas dapat dilihat bahwa hasil signifikansi menunjukkan $> 0,05$ yang menandakan bahwa data berdistribusi normal.

Uji heterokedastisitas pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui suatu data tidak berkaitan dengan data yang sebelumnya. Uji heterokedastisitas yang dilakukan menggunakan metode glejser dimana data tidak terjadi heterokedastisitas jika signifikansi $> 0,05$. Berikut hasil uji heterokedastisitas :

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.700	1.012		.691	.492
	x1	.012	.082	.041	.146	.884
	x2	.090	.081	.285	1.108	.273
	x3	-.040	.081	-.114	-.487	.628

a. Dependent Variable: residu2

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2023.

Analisis Regresi Linear yang dilakukan menghasilkan hasil perhitungan sebagai berikut :

Tabel 4. Uji Regresi

Variabel	Koefisien	t hitung	Signifikansi	Keterangan
Harga (X1)	0,151	1,056	0,295	Tidak Signifikan
Kualitas Layanan (X2)	0,622	4,415	0,000	Signifikan

Kinerja (X3)	0,235	1,664	0,102	Tidak Signifikan
Konstanta	-0,457			
R Square	0,759			
Fhitung ; Signifikan	58,788 ; 0,000			

Sumber : Data penelitian yang diolah, 2023.

Tabel 4 menunjukkan persamaan regresi $Y = -0,457 + 0,151X_1 + 0,622X_2 + 0,235X_3$ yang dapat menjelaskan alur pengaruh antar variabel dalam model regresi linier ganda. Harga dan Kinerja tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan hasil uji analisis statistik pada penelitian pengaruh harga, kualitas layanan dan kinerja terhadap kepuasan pelanggan KRL commuter line rute Jatinegara-Manggarai-Cikarang. Pada variable harga dan kinerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap keputusan pembelian konsumen dengan nilai koefisien sebesar 0,622. Semakin baik kualitas pelayanan dimata konsumen, semakin besar dorongan untuk memutuskan menggunakan transportasi KRL dirute Jatinegara-Manggarai-Cikarang. Penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang dilakukan oleh (Dickdick Sodikin, 2023). Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan (Lupiyoadi, 2006), sedangkan menurut Payne (2000) kualitas pelayanan atau kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Payne menyatakan bahwa ukuran kinerja adalah kualitas pelayanan atau jasa yang dipersepsikan.

SIMPULAN

Harga dan kinerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada KRL rute Jatinegara-Manggarai-Cikarang. Kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen pengguna KRL Jatinegara-Manggarai-Cikarang. Semakin kualitas layanan yang diberikan dimata konsumen, maka semakin besar dorongan untuk memutuskan menggunakan transportasi KRL Jatinegara-Manggarai-Cikarang..

Penelitian ini hanya dilakukan pada pengguna jasa transportasi KRL di Jakarta dan Cikarang dengan partisipasi yang rendah sehingga perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan lingkup yang lebih luas untuk mendapatkan generalisasi. Selain itu diharapkan peran serta dari peneliti lain untuk mengkonfirmasi kembali temuan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Antara. (2022). In Picture: Jumlah Penumpang KRL 2021 Menurun.
<https://republika.co.id/berita/r54zh6283/jumlah-Penumpang-Krl-2021-Menurun>
<https://republika.co.id/berita/r54zh6283/jumlah-penumpang-krl-2021-menurun>
- [2] 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.
<https://doi.org/10.46984/sebatik.v24i1.869>
- [3] Mar'ati. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek di Surabaya). Vol 4 No.3
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/15757>
- [4] Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.