

p - ISSN 2745 - 5785
e - ISSN 2747 - 030X

JTransporter

Journal of Transportation

JTransporter | Vol. 1 | No 2 | Page 1 - 48 | April 2021



Published By
PARINKRAF
Universitas Muhammadiyah Tangerang

JTtransporter

Journal of Transportation

Daftar Isi (Table Of Content)

| | |
|--|---------|
| Pengaruh Harga Tiket dan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Railink (Studi Kasus Rute Batu Ceper Manggarai) Figri Haikal, Silfiana Dian Lestari, A.MTr.U., MM, dan Rella Dwi Respati, S.ST., MM | 1 - 10 |
| Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Rapid Transit Tangerang AYO (TAYO) (Jurusan CBD Ciledug – Tang City Mall) Rajasha Okbush, Fajar Akbar Islamic, SM., MMTr, dan Sri Utami, S.Ag., M.Pd.I | 11 – 20 |
| Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi terhadap Kepuasan Penumpang Domestik Terminal 3 Ultimate Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Avita Putri Purwaningsih, Silfiana Dian Lestari, A.MTr.U., MM., dan Rella Dwi Respati, S.ST., MM | 21 - 29 |
| Pengaruh Fasilitas Stasiun MRT terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Stasiun MRT Dukuh Atas BNI) Dafa Fazri, Fajar Akbar Islamic, SM., MMTr, dan Sri Utami, S.Ag., M.Pd.I | 30 - 39 |
| Pengaruh Fasilitas Pelabuhan terhadap Kesejahteraan Masyarakat Pesisir (Studi Kasus Pelabuhan Perikanan Cituis Kabupaten Tangerang) Abduloh Munajir, Fajar Akbar Islamic, SM., MMTr, Rella Dwi Respati, S.ST., MM | 40 - 48 |



JTransporter

Journal of Transportation

Fakultas Pariwisata dan Industri Kreatif

<https://jurnal.umt.ac.id/index.php/JTransporter>

PENGARUH HARGA TIKET DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API RAILINK (STUDI KASUS RUTE BATU CEPER-MANGGARAI)

¹Fiqri Haikal, ²Silfiana Dian Lestari, ³Rella Dwi Respati

Program Studi Transportasi, Universitas Muhammadiyah Tangerang.

Jl. Perintis Kemerdekaan I/33 Cikokol Kota Tangerang 15118

e-mail: fiqrihaikal2108@gmail.com, silfiana.dl@gmail.com, rellaadr@gmail.com

Abstract

The aim of this research is to determine the effect of ticket prices and facilities on Railink Train passenger satisfaction, both partially and simultaneously. The effect of ticket prices on Railink Train passenger satisfaction is that Railink Train passengers have partially significant satisfaction for using the Railink Train according to the ticket price that has been paid, seen from the value of tcount 2.675 > ttable 1.665 with a significance of 0.009 < 0.05. Satisfaction with the ticket price paid is due to the price being quite affordable for an executive class train, the benefits received, suitability for the facilities and travel time. The influence of facilities on Railink Train passenger satisfaction is that Railink Train passengers have partially significant satisfaction for using the Railink Train in accordance with the facilities received, seen from the tcount value of 8.196 > ttable 1.665 with a significance of 0.000 < 0.05. Satisfaction with the facilities received. Meanwhile, the influence of ticket prices and facilities on Railink Train passenger satisfaction is that Railink Train passengers have significant simultaneous satisfaction for using the Railink Train in accordance with the ticket price and facilities. It can be seen that the significance value of 0.000 is smaller than the alpha value of 5% (0, 05), or fcount 60.233 > ftable 2.72, Railink Train passenger satisfaction with ticket prices and facilities which are jointly felt are satisfaction with punctuality, satisfaction with completeness of facilities, satisfaction with price suitability, satisfaction with departure schedules, and satisfaction with function and facility.

Keywords: Airport Railway, Facilities, Satisfaction, Ticket Prices,

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh harga tiket dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Railink, baik secara parsial maupun simultan. Pengaruh harga tiket terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Railink adalah bahwa penumpang Kereta Api Railink mempunyai kepuasan secara parsial signifikan untuk menggunakan Kereta Api Railink sesuai dengan harga tiket yang telah dibayarkan, dilihat dari nilai thitung 2,675 > ttabel 1,665 dengan signifikansi 0,009 < 0,05. Kepuasan terhadap harga tiket yang dibayarkan disebabkan harga masih terbilang cukup terjangkau untuk kereta kelas eksekutif, manfaat yang diterima, kesesuaian dengan fasilitas, dan waktu perjalanan. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Railink adalah bahwa penumpang Kereta Api Railink mempunyai kepuasan secara parsial signifikan untuk menggunakan Kereta Api Railink sesuai dengan fasilitas yang diterima, dilihat dari nilai thitung 8,196 > ttabel 1,665 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Kepuasan terhadap fasilitas yang diterima. Sedangkan pengaruh harga tiket dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Railink adalah bahwa penumpang Kereta Api Railink mempunyai kepuasan secara simultan signifikan untuk menggunakan Kereta Api Railink sesuai dengan harga tiket dan fasilitas, dilihat nilai Signifikansi 0,000 lebih kecil dibandingkan dengan nilai alpha 5% (0,05), atau fhitung 60,233 > ftabel 2,72, kepuasan penumpang Kereta Api Railink terhadap harga tiket, dan fasilitas yang secara bersama-sama dirasakan yaitu kepuasan ketepatan waktu, kepuasan kelengkapan fasilitas, kepuasan kesesuaian harga, kepuasan jadwal keberangkatan, dan kepuasan fungsi dan fasilitas.

Kata kunci: Fasilitas, Harga Tiket, Kereta Api Railink, Kepuasan

Pendahuluan

Kelancaran aktivitas ekonomi sangat dipengaruhi oleh perkembangan moda transportasi. Kebutuhan untuk memperlancar aktivitas ekonomi mendorong usaha manusia untuk mencari moda transportasi terbaik yang dapat digunakan. Penemuan baru dan perkembangan teknologi telah memperbanyak pilihan moda transportasi dan memudahkan manusia dalam melakukan perjalanan (Mahalli & Julien, 2013).

Dalam berkembangnya dunia transportasi serta kecanggihan teknologi mengakibatkan manusia cenderung memilih transportasi yang cepat serta terjangkau. Menyadari peranan transportasi darat khususnya pelayanan pada kereta api harus seimbang dengan tingkat kebutuhan serta tersedianya pelayanan angkutan yang cepat, aman, selamat, efisien, teratur, nyaman, ramah, lancar serta tertib. (Khairunnisa et al., 2019).

Sejak November 2017 mulai dioperasikan kereta api yang melayani rute Stasiun Sudirman menuju Bandara Soekarno Hatta. Kereta Railink ini adalah kereta bandara listrik pertama di Indonesia dengan energi listriknya disuplai dari dua gardu traksi yang saling terintegrasi dan terkontrol secara terpusat. Layanan kereta api bandara ini menyediakan 10 *train set* (dengan jumlah tempat duduk 272 per *train set*) sehingga total kapasitas tempat duduk sebanyak 21.760 kursi.

Kereta yang dipergunakan adalah kereta buatan *Bombardier Transportation* dari PT. INKA (Persero), dengan fasilitas yang disediakan dalam kereta terdiri atas pendingin udara (*air conditioner*), TV LED audio, rak bagasi khusus untuk menempatkan barang bawaan penumpang, pengisi daya ponsel (*port USB*), *running text* berupa layanan informasi kepada penumpang yang berisi tentang posisi kereta, CCTV, *smoke detector*, *priority seat and nursery*. Waktu tempuh kereta ini yaitu kurang lebih 55 menit dengan kecepatan maksimal 40-100 km/jam, *headway* keberangkatan disediakan 30 menit, dan jumlah perjalanan per hari sebanyak 42 kereta.

Untuk saat ini sudah banyak masyarakat yang menggunakan Kereta Api Railink untuk aktivitas pergi ke lokasi kerja karena Kereta Api Railink ini lebih nyaman dibandingkan dengan Kereta Rel Listrik Commuter Line yang selalu berdesakan dengan penumpang lain. Sehingga banyak yang lebih memilih menggunakan Kereta Api Railink ini. Meskipun baik Commuter Line maupun Kereta Api Railink menggunakan tenaga listrik, tetapi memang Kereta Api Railink mempunyai fasilitas yang lebih nyaman. Salah satunya adalah layout tempat duduk berupa *single seat* yang tidak berhimpitan dengan penumpang lain, sehingga penumpang lebih punya privasi saat di dalam perjalanan. Kereta Api Railink ini juga disetarakan ke dalam kelas

eksekutif sehingga tidak diragukan lagi kenyamanannya, yang tentu saja juga disesuaikan dengan tarif tiketnya yang pastinya lebih mahal dari kereta commuter line.

Selain fasilitas dalam kereta yang sangat nyaman, fasilitas di stasiunnya pun juga tak kalah lengkap. Stasiun kereta api yang dilewati oleh Kereta Api Railink ini dilengkapi dengan fasilitas *vending machine*, *tapping gate*, eskalator, *gallery* ATM, *waiting lounge*, *commercial area*, *meeting room*, toilet, dan mushola. Khusus di Stasiun Bandara Soekarno-Hatta dilengkapi dengan konektivitas ke *integrated building* dan *APMS/skytrain*.

Beberapa hal yang menarik adalah, Kereta Api Railink ini mempunyai harga tiket yang lumayan mahal dibanding dengan harga tiket yang pada kereta commuter line, tetapi banyak pengguna jasa kereta api yang lebih memilih menggunakan Kereta Api Railink ini. Hal tersebutlah yang menggugah rasa keingintahuan peneliti apakah harga tiket dan fasilitas stasiun berpengaruh dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Harga Tiket dan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Railink (Studi Kasus Rute Batu Ceper-Manggarai)”.

Tinjauan Pustaka

1. Landasan Teori

a. Harga Tiket

Harga adalah salah satu variabel yang penting pada pemasaran sebab akan mempengaruhi secara eksklusif terhadap hasil penjualan serta pencapaian untung atau laba yang ingin diperoleh perusahaan. Penelitian yang sama tentang harga tiket dengan judul “Analisis pengaruh kualitas pelayanan pembelian tiket dan harga tiket murah terhadap kepuasan konsumen pada maskapai penerbangan berbudget murah” (Arie, Harmansyah, 2014).

Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong (2008:345) harga merupakan sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan buat memperoleh manfaat dari mempunyai atau memakai suatu produk atau jasa. (Novia et al., 2020).

b. Fasilitas

Fasilitas ialah sarana yang disediakan perusahaan untuk melancarkan fungsi. intinya fasilitas ini merupakan faktor yang menentukan pilihan orang agar dapat memakai suatu perusahaan jasa transportasi umum atau memakai jasa transportasi yang lain. dari pengertian di atas bisa disimpulkan bahwa fasilitas ialah segala sesuatu

yang memperlancar usaha atau pekerjaan untuk mencapai tujuan, (Jaya Sakti & Mahfudz, 2018).

Sedangkan menurut Tjiptono (2001:184) mendefinisikan fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Konsumen yang ingin mencari kenyamanan selama proses menunggu pelaksanaan layanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dibuat nyaman dan menarik. (Moha & Loindong, 2016).

c. Kepuasan Konsumen

Umar (2005: 65) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Kepuasan konsumen memegang peran yang penting dan kritis bagi kelangsungan dan perkembangan kehidupan suatu perusahaan. Dengan mendengarkan konsumen kemudian merespon keinginan atau permintaan maka akan memberikan hasil yang lebih memuaskan dan membuat konsumen menjadi loyal.

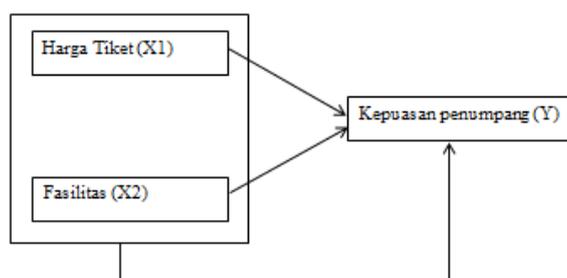
Sedangkan menurut (Lovelock, 2011) Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Ada 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan (Irawan, 2003: 23):

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas,
2. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan,
3. Faktor emosional kepuasan yang diperoleh pelanggan karena ia merasa bangga dapat mengkonsumsi suatu produk/jasa,
4. Harga konsumen akan merasa puas apabila dengan harga yang relatif murah mereka bisa mendapatkan produk yang berkualitas bagus,
5. Kemudahan untuk mendapatkan suatu produk/jasa, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk

mendapatkan suatu produk/jasa akan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut, (Triantoro et al., 2017).

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya, berikut akan dijelaskan kerangka pemikiran. Uma (1992) mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas dapat diuraikan bahwa kepuasan penumpang Kereta Api Railink dapat dipengaruhi variabel fasilitas dan harga tiket. Dimana harga tiket dan fasilitas merupakan variabel bebas, sedangkan kepuasan penumpang merupakan variabel terikat. Untuk mengetahui besarnya pengaruh harga tiket dan juga fasilitas terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Railink maka alat untuk analisis yang dipergunakan yaitu: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Sederhana, Uji Regresi Linier Berganda, Uji Koefisien Determinasi, Uji t, dan Uji f.



2. Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2016) bahwa hipotesis merupakan jawaban yang sifatnya sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis disebut sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori.

Kemudian hipotesis akan diuji secara statistik dengan bentuk seperti berikut:

H1: Harga tiket berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Railink.

H2: Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Railink.

H3: Harga tiket dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Railink secara simultan.

Metodologi Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012), metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

2. Lokasi, Waktu, dan Obyek Penelitian

a. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Stasiun Kereta Api Railink Batu Ceper Kota Tangerang.

b. Waktu: Juni-Juli 2023

c. Obyek penelitian adalah penumpang Kereta Api Railink.

3. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Kereta Api Railink.

b. Sampel

Adapun sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang penumpang Kereta Api Railink.

c. Teknik Sampling

Teknik sampling yang dipergunakan merupakan teknik *Accidental Sampling*. menurut Sugiyono (2008: 92) menyatakan bahwa *Accidental Sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bisa dipergunakan menjadi sampel. Jika dicermati, orang yang kebetulan ditemui itu cocok menjadi asal data.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer penelitian ini didapatkan dari pembagian kuesioner yang diberikan kepada responden.

b. Data Sekunder

Peneliti mendapatkan data ini dengan membaca buku-buku, jurnal dan sumber-sumber lain yang signifikan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

5. Kuesioner

Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pilihan ganda di mana setiap soal disediakan lima jawaban dengan skor masing-masing, yaitu:

a. Jawaban sangat tidak setuju dengan skor 1

- b. Jawaban tidak setuju dengan skor 2
- c. Jawaban kurang setuju dengan skor 3
- d. Jawaban setuju dengan skor 4
- e. Jawaban sangat setuju dengan skor 5

Pembahasan dan Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap pengaruh harga tiket terhadap kepuasan penumpang, diperoleh hasil bahwa harga tiket (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y). hal ini dibuktikan dengan nilai thitung $3,126 > t_{tabel} 0,1661$ dengan signifikansi $0,002 < 0,05$. Maka dengan demikian H1 diterima, jadi dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara harga tiket (X1) terhadap kepuasan penumpang (Y) Kereta Api Railink. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 (H1) : “harga tiket (X1) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) pada Kereta Api Railink“ diterima. Artinya harga tiket berdasarkan indikator yang ada berpengaruh secara signifikan.

Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa penumpang Kereta Api Railink mempunyai kepuasan untuk menggunakan Kereta Api Railink sesuai dengan Harga Tiket yang telah dibayarkan. Kepuasan terhadap harga tiket yang dibayarkan disebabkan Harga Terjangkau, Manfaat yang diterima, Kesuaian dengan Fasilitas, Jarak yang ditempuh, Waktu perjalanan.

Pada analisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Railink, hasil bahwa fasilitas (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y). hal ini dibuktikan dengan nilai thitung $9,103 > t_{tabel} 0,1661$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dengan demikian H2 diterima, jadi dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y) Kereta Api Railink. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 (H2) : “fasilitas (X2) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) pada Kereta Api Railink“ diterima. Artinya fasilitas berdasarkan indikator yang ada berpengaruh secara signifikan. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa penumpang Kereta Api Railink mempunyai kepuasan untuk menggunakan Kereta Api Railink sesuai dengan fasilitas yang diterima. Kepuasan terhadap fasilitas yang diterima seperti tempat parkir, ruang tunggu, toilet gratis, tempat ibadah, dan fasilitas penunjang.

Pada analisis pengaruh harga tiket dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Railink didapatkan hasil dari hasil uji f didapatkan pengaruh variabel harga tiket (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y) memperoleh nilai sig $0,000 < 0,05$ atau fhitung $89,161 > f_{tabel} 2,70$. Maka dengan demikian H3 diterima, yang berarti bahwa variabel

harga tiket dan fasilitas secara simultan/bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa penumpang Kereta Api Railink mempunyai kepuasan untuk menggunakan Kereta Api Railink sesuai dengan harga tiket dan fasilitas. Kepuasan penumpang Kereta Api Railink terhadap harga tiket dan fasilitas yang secara bersama-sama dirasakan yaitu kepuasan ketepatan waktu, kepuasan kelengkapan fasilitas, kepuasan kesesuaian harga, kepuasan jadwal keberangkatan, dan kepuasan fungsi dan fasilitas.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh harga tiket dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Railink (studi kasus rute Batu Ceper-Manggarai). Maka diperoleh kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

1. Pengaruh harga tiket terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Railink berdasarkan hasil statistik dapat dikatakan bahwa penumpang Kereta Api Railink mempunyai kepuasan secara parsial signifikan untuk menggunakan Kereta Api Railink sesuai dengan harga tiket yang telah dibayarkan. Dibuktikan pada uji analisis regresi linier sederhana pada koefisien regresi X_1 terdapat pengaruh positif dengan nilai sebesar 0,701, antara harga tiket (X_1) dengan kepuasan penumpang (Y). Hasil uji t didapat pengaruh variabel harga tiket terhadap kepuasan penumpang diperoleh nilai $t_{hitung} 3,126 > t_{tabel} 0,1661$ dengan signifikansi $0,002 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, kepuasan terhadap harga tiket yang dibayarkan disebabkan harga masih terjangkau, manfaat yang diterima, kesesuaian dengan fasilitas, jarak yang ditempuh, dan waktu perjalanan.
2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Railink berdasarkan hasil statistik dapat dikatakan bahwa penumpang Kereta Api Railink mempunyai kepuasan secara parsial signifikan untuk menggunakan Kereta Api Railink sesuai dengan fasilitas yang diterima. Dibuktikan pada uji analisis regresi linier sederhana pada koefisien regresi X_2 terdapat pengaruh positif dengan nilai sebesar 0,685, antara fasilitas (X_2) dengan kepuasan penumpang (Y). Hasil uji t pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan penumpang diperoleh nilai $t_{hitung} 9,103 > t_{tabel} 0,1661$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Railink, kepuasan terhadap fasilitas yang diterima seperti tempat parkir, ruang tunggu, toilet gratis, tempat ibadah, dan fasilitas penunjang

3. Pengaruh harga tiket dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Railink berdasarkan hasil statistik dapat dikatakan bahwa penumpang Kereta Api Railink mempunyai kepuasan secara simultan signifikan untuk menggunakan Kereta Api Railink sesuai dengan harga tiket, dan fasilitas. Berdasarkan hasil uji f diketahui nilai Signifikansi 0,000 lebih kecil dibandingkan dengan nilai alpha 5% (0,05), atau $t_{hitung} 89,161 > t_{tabel} 2,70$, dan hasil uji determinasi (R^2) dapat diketahui nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 0,640 atau 64,0% menunjukkan bahwa variabel harga tiket, fasilitas secara bersama-sama berkontribusi terhadap kepuasan penumpang sebesar 64,0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan harga tiket dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Railink, kepuasan penumpang Kereta Api Railink terhadap harga tiket dan fasilitas yang secara bersama-sama dirasakan yaitu kepuasan ketepatan waktu, kepuasan kelengkapan fasilitas, kepuasan kesesuaian harga, dan kepuasan fungsi dan fasilitas.

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. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v24i1.869>
- Andayani, W., Program, M., Manajemen, M., & Manajemen, D. J. (2010). Analisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*, 13(1), 29–43.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Purwosari. *Magistra*, 29(99), 71–83. <http://journal.unwidha.ac.id/index.php/MAGISTRA/article/view/882/35%0Ahttps://onesearch.id/Record/IOS616.article-882>
- 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. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v8i2.292>
- Jaya Sakti, B., & Mahfudz. (2018). PELANGGAN (Studi pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 1–8. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>

- Rofiah, S. (2019). Jurnal Penelitian Transportasi Darat Ability to Pay dan Willingness to Pay Pengguna Jasa dan Efektifitas Pelayanan Kereta Bandara (Studi Kasus: Kereta Bandara Soekarno-Hatta). *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 21(2), 183–190.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Mahalli, K., & Julien. (2013). Analisis Ability To Pay Dan Willingness To Pay Pengguna Jasa Kereta Api Bandara Kualanamu (Airport Railink Service). *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, Vol. 2 No., 167–179.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715>
- Triantoro, K., Hadi, S. P., Suryoko, S., Triantoro, K., Bisnis, A., Ilmu, F., Politik, I., & Diponegoro, U. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan PelangganPengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada PT . Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang Dra . Sri Suryoko , M . Si , Administrasi Bisnis , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Po. *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science*, 1–10.