

acc 5/24
12

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA
KERETA REL LISTRIK RUTE COMMUTER LINE BOGOR**

Nabil El Fikri, R. Slamet Santoso

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

*The Jabodetabek Metropolitan Area as the largest metropolitan area in Indonesia has the highest level of commuter movement with KRL transportation mode as the main choice of commuter workers. The number of Jabodetabek KRL users continues to increase every year along with the increasing number of urban residents in Indonesia. However, the increasing number of Jabodetabek KRL users each year is not accompanied by increasing user satisfaction. The quality of service that is not in accordance with what is expected by users and the high number of KRL user complaints through social media raises a number of questions about the responsiveness of KRL service providers in handling KRL user complaints. The purpose of the study is to determine the relationship of Service Quality (X_1) with User Satisfaction (Y), the Relationship of Complaint Handling (X_2) with User Satisfaction (Y), and the Relationship of Service Quality (X_1) and Complaint Handling (X_2) with User Satisfaction (Y) simultaneously to KRL users on the Bogor Commuter Line route by applying matrix theory. The Bogor Commuter Line route is the research locus with the highest occupancy rate compared to other routes. This research applies a quantitative approach with an explanatory type through data collection in the form of questionnaires, documentation, and interviews of KRL users based on proportional random sampling techniques as many as 100 respondents scattered at each station on the Bogor Commuter Line route. The analysis techniques used are Spearman Rho validity test, Cronbach's alpha reliability test, Kendall Tau correlation (τ), Kendall Concordance (W), and Coefficient of Determination (R^2). The results showed that there was a positive and significant relationship between Service Quality (X_1) and User Satisfaction (Y) of 0.319 and the coefficient of determination contributed 22.9%. The correlation of other variables shows that there is a positive and significant relationship between Complaint Handling (X_2) and User Satisfaction (Y) of 0.360 and the coefficient of determination of 22.1%. Simultaneously there is a positive relationship between Service Quality (X_1) and Complaint Handling (X_2) with User Satisfaction (Y) of 0.271 and a coefficient of determination of 32.5%.
Keyword: Service Quality, Complaint Handling, User Satisfaction, KRL*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan tingkat populasi urban perkotaan terbesar kedua di kawasan Asia Timur (World Bank, 2015). Temuan ini didasarkan atas proyeksi

data statistik yang memperkirakan 56,7% dari total penduduk Indonesia ditahun 2020 menempati wilayah perkotaan dan persentasenya akan terus meningkat hingga 70% dari total populasi Indonesia atau

setara 220 juta penduduk menempati wilayah perkotaan pada tahun 2045 (World Bank, 2019).

Meningkatnya jumlah penduduk di wilayah perkotaan disebabkan berbagai faktor antara lain: (1) Arus urbanisasi; (2) Peningkatan natalitas penduduk perkotaan; dan (3) Perubahan status kewilayahan secara administratif (Noveria, 2010). Dalam rangka mengakomodasi arus urbanisasi serta mewujudkan percepatan pembangunan wilayah perkotaan di Indonesia, Pemerintah Indonesia menetapkan Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang termasuk penataan kawasan perkotaan menjadi kawasan metropolitan.

Kawasan metropolitan tertua di Indonesia adalah Kawasan Metropolitan Jabodetabekpunjur yang telah terindikasi pembentukannya sejak tahun 1985 (Vioya, 2010). Sebagai kawasan metropolitan tertua, menjadikan Jakarta menempati peringkat pertama sebagai pusat perekonomian. 16,95% perekonomian nasional & 70% perputaran uang nasional berada di Jakarta (Jefriando, 2017; Rukman, 2020).

Tingginya aktivitas perekonomian berkorelasi dengan tingginya peranan aktivitas penduduk yang dikenal dengan istilah pekerja komuter. Temuan tersebut menjelaskan jumlah penduduk di Jakarta mengalami perbedaan yang signifikan

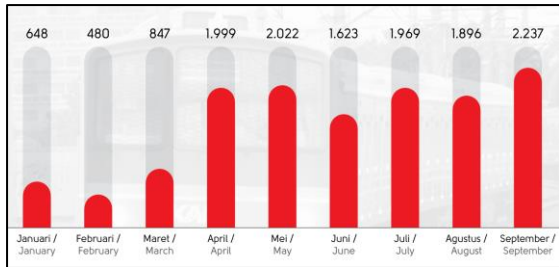
antara siang dan malam hari (Cicih & Agung, 2022; Kuswahyudi, 2019; Sandi, 2022). Pada siang hari, jumlah penduduk di Jakarta mencapai 12 juta jiwa dan pada malam hari mencapai 10,7 juta jiwa (Sandi, 2022).

Dibutuhkan peningkatan sarana dan prasarana mengingat tingginya aktivitas dan pergerakan di Jabodetabek yang salah satunya adalah kebutuhan akan sarana transportasi perkotaan. Para pekerja komuter dari luar Jakarta menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) sebagai pilihan utama. Pengguna KRL di Jakarta dan sekitarnya masih mendominasi pengguna transportasi kereta api di Indonesia sekitar 78,29% pengguna layanan (Badan Pusat Statistik, 2023).

Terjadi peningkatan pengguna KRL. Peningkatan yang terjadi sangat signifikan terutama rute Bogor, Cikarang, dan Rangkasbitung dimana rata-rata kenaikan mencapai 2 kali lipatnya antara tahun 2021 dengan 2023. Stasiun Bogor menjadi stasiun dengan keberangkatan tertinggi dan tujuan tertinggi sekitar 15,4 juta pengguna sepanjang tahun 2023.

Fakta empiris menunjukkan kenaikan pengguna KRL setiap tahunnya tidak diiringi dengan meningkatnya kepuasan pengguna layanan. Dalam kenyataannya, terjadi peningkatan keluhan pengguna KRL sebagai akibat dari ketidakpuasan pelayanan yang didapatkan.

Fokus kenaikan keluhan dalam penelitian ini pada pertengahan tahun 2022 sebagaimana pada Gambar 1.



Gambar 1. Keluhan Pengguna KRL Bulan Januari – September 2022

Hasil penelusuran menunjukkan para pengguna KRL sering melakukan pengaduan layanan melalui media sosial seperti Instagram dan X dibandingkan melalui layanan aduan resmi. Mekanisme aduan ini dikenal dengan istilah *voice* (Jafar et al., 2022; Ratmino, 2004).



Gambar 2. Salahsatu Keluhan Pengguna KRL

Keluhan para pengguna layanan KRL Jabodetabek melalui media sosial tanpa melalui saluran pengaduan yang disediakan menjadi suatu topik yang menarik untuk

diteliti. *Research questions* dalam penelitian adalah “*Mengapa kepuasan pengguna KRL Jabodetabek masih rendah?*”. Argumentasi peneliti adalah para pengguna KRL tidak puas akibat kualitas pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan para pengguna sebagaimana gejala yang teramati pada media sosial. Penyampaian aduan dan keluhan pengguna KRL melalui media sosial dan tidak melalui saluran resmi yang disediakan memunculkan sejumlah pertanyaan akan responsivitas penyelenggara layanan KRL dalam menangani aduan.

Merupakan hal yang menarik untuk mengkaji secara mendalam terkait analisis kualitas pelayanan dan penanganan aduan terhadap kepuasan pengguna layanan. Hasil penelusuran penelitian menunjukkan belum ada satupun artikel terkait penanganan aduan di sektor jasa publik.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna KRL rute *commuter line* Bogor?
2. Bagaimana pengaruh penanganan aduan terhadap kepuasan pengguna KRL rute *commuter line* Bogor?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan aduan terhadap kepuasan pengguna KRL rute *commuter line* Bogor?

Kajian Teori

A. Administrasi Publik

Definisi pertama tentang administrasi publik dikemukakan oleh Woodrow Wilson dalam Tjiptoherijanto & Manurung (2017) yang menjelaskan administrasi publik adalah “... *as the detailed and systems of public law*”. Perkembangan pendefinisian secara rinci berikutnya menurut Dimock, Dimock, & Fox (1960) dalam Keban (2004) yang mendefinisikan administrasi publik adalah kegiatan penyediaan produk barang dan jasa yang telah disusun dan direncanakan untuk melayani kebutuhan warga negara.

Administrasi Publik menurut Olena & Agrarian (2020) adalah sebagai konsep multifase yang mencakup manajemen publik dan terdiri atas pemerintahan pusat, lokal, dan organisasi nirlaba yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan publik dan menyelesaikan masalah kolektif melalui metode dan prinsip keterbukaan dan transparansi.

B. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik terdiri dari istilah “manajemen” dan “pelayanan publik” (Lestari & Santoso, 2023). Manajemen pelayanan publik sendiri didefinisikan sebagai proses penerapan ilmu dan keterampilan yang dimulai dengan proses perencanaan, kemudian dilaksanakan, dikoordinasikan, dan

diselesaikan dalam berbagai kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan pelayanan yang optimal (Bakhri & Herawati, 2019).

Moenir (2015) dalam Sihotang (2022) mendefinisikan manajemen pelayanan publik sebagai kegiatan yang secara khusus ditujukan untuk memastikan terselenggaranya pelayanan demi memenuhi kepentingan masyarakat melalui metode yang efektif dan memuaskan bagi pihak yang dilayani.

C. Manajemen Transportasi

Mantoro (2021) mendefinisikan transportasi sebagai aktivitas memindahkan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain yang melibatkan elemen pergerakan yang memainkan peranan penting dalam pengembangan infrastruktur perkotaan.

Di dalam mengatur transportasi publik, dibutuhkan pengorganisasian dan pengelolaan sumber daya atau tenaga kerja yang tepat. Sistem transportasi akan menjadi baik apabila sumber daya atau tenaga kerjanya tepat dan sebaliknya. Istilah dalam mengatur dan mengelola sumber daya transportasi dalam skala besar dikenal dengan sebutan manajemen transportasi.

Budica et al. (2015) yang menjelaskan manajemen transportasi mengacu pada kegiatan perencanaan, organisasi, dan

pelaksanaan kegiatan transportasi dalam suatu institusi dengan memastikan pergerakan orang dan barang yang efisien sambil meminimalkan waktu, biaya, keuangan, dan lingkungan serta menjaga kualitas dalam pemberian layanan.

D. Kepuasan Pengguna (Y)

Kotler (2002) dalam Setyawati (2023) mendefinisikan kepuasan pengguna adalah perasaan puas atau kecewa yang dialami oleh seseorang setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan yang dimiliki masing-masing pengguna. Peneliti menetapkan indikator kepuasan pengguna meliputi: (1) Kesesuaian harapan; (2) Penanganan aduan, saran, dan masukan; (3) Minat menggunakan kembali; dan (4) Kesiapan merekomendasikan.

E. Kualitas Pelayanan (X₁)

Kualitas dijelaskan oleh Daviddow & Uttal dalam Hardiansyah (2018) sebagai upaya yang dilakukan dengan berbagai pendekatan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Sinambela et al. (2006) dalam Hardiansyah (2018) mempersingkat definisi kualitas pelayanan yaitu segala hal yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Peneliti menetapkan indikator kualitas pelayanan meliputi: (1) *Tangibles*; (2)

Assurance; (3) *Emphaty*; (4) *Comfort*; dan (5) *Safety*.

F. Penanganan Aduan (X₂)

Penanganan aduan adalah proses atau tindakan untuk menyelesaikan ketidakpuasan dan mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pengguna (Najjar et al., 2010). Gronross (1988) dalam Najjar et al. (2010), mendefinisikan penanganan aduan adalah sekelompok aktivitas yang dilakukan oleh organisasi untuk mengatasi keluhan pelanggan mengenai kegagalan layanan yang dirasakan. Schoefer & Diamantopoulos (2008) dalam Sari et al. (2023) menekankan pentingnya organisasi harus memahami pengaduan layanan dan cara yang tepat dalam merespons penanganan aduan untuk mempertahankan kepuasan pengguna layanan. Peneliti menetapkan indikator penanganan aduan meliputi: (1) *Apology*; (2) *Explanation*; (3) *Responsiveness*; (4) *Accessibility*; dan (5) *Resolution*.

G. Hubungan X₁ dengan Y

Hardiansyah (2018) menjelaskan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi sangat baik, maka para pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Begitu juga sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diterima oleh para pengguna sangat buruk maka kepuasan pengguna pun akan rendah

atau dengan istilah lain para pengguna mengalami ketidakpuasan pada kualitas pelayanan yang mereka terima. Berdasarkan argumentasi tersebut, peneliti menilai adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna.

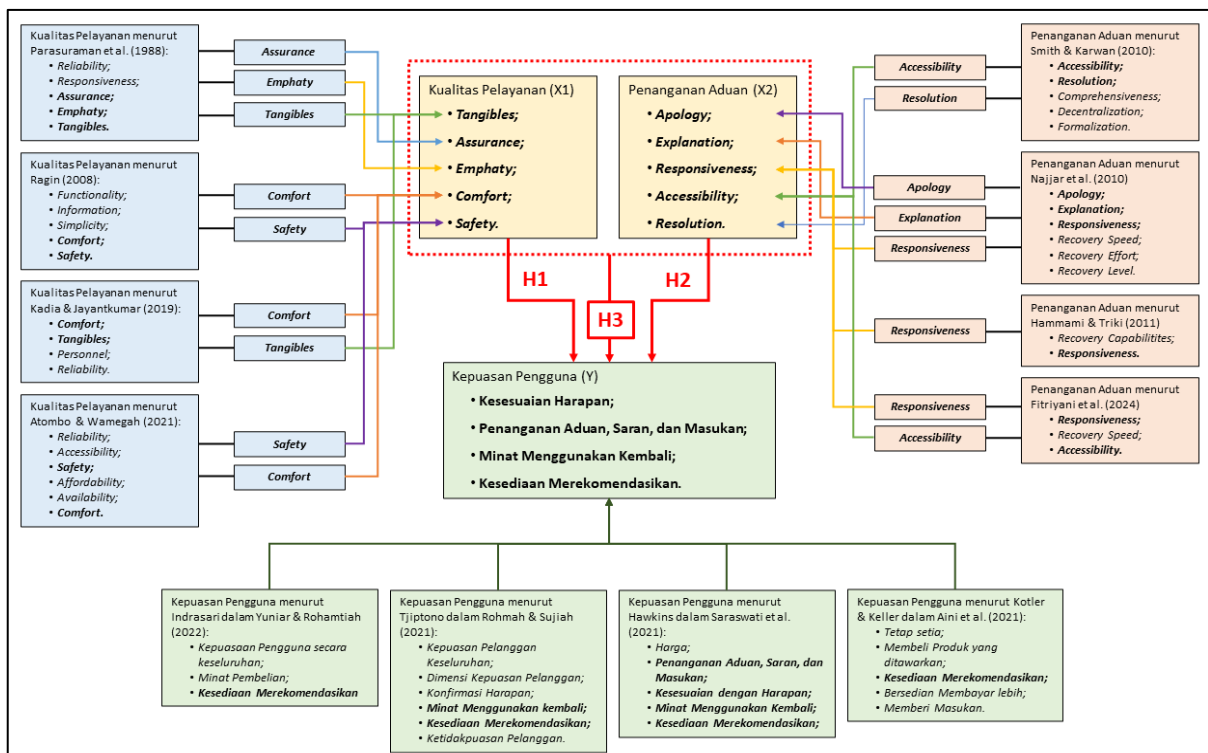
H. Hubungan X₂ dengan Y

Sasono (2007) dalam Sari et al. (2023) menjelaskan bahwa penanganan aduan berkorelasi signifikan dalam mengatasi ketidakpuasan pengguna layanan. Tjiptono (2012) menjelaskan kesiapan dalam penanganan aduan dapat memberikan manfaat bagi penyedia jasa melalui kecepatan identifikasi kekurangan pelayanan dan manfaat kepada pengguna layanan khususnya kepuasan. Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti berpandangan bahwa terdapat hubungan penanganan aduan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

I. Hubungan X₁ dan X₂ dengan Y

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat dinamis (Manengal et al., 2021). Guna mempertahankan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi para pengguna diperlukan berbagai kriteria peningkatan kualitas pelayanan yang salah satunya adalah menyelesaikan dan menangani aduan para pengguna layanan (Fitriyani et al., 2024).

Kurniasih (2022) memfokuskan kebahagiaan atau kepuasan pengguna dalam memanfaatkan pelayanan tertentu dapat tercapai melalui kualitas pelayanan yang sempurna disertai dengan mekanisme penanganan aduan yang cepat dan tepat. Berdasarkan argumentasi tersebut, peneliti menilai adanya hubungan kualitas pelayanan dan penanganan aduan secara bersama-sama atau simultan.



Berdasarkan konstruk penelitian, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ho1: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna KRL rute commuter line Bogor

Ha1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna KRL rute commuter line Bogor.

Ho2: Penanganan aduan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna KRL rute commuter line Bogor

Ha2: Penanganan aduan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna KRL rute commuter line Bogor.

Ho3: Kualitas pelayanan dan penanganan aduan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna KRL rute commuter line Bogor.

Ha3: Kualitas pelayanan dan penanganan aduan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna KRL rute commuter line Bogor.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang diterapkan adalah tipe penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata pengguna KRL rute *commuter line* Bogor setiap hari sebanyak 42.556 pengguna layanan.

Mengingat banyaknya populasi, keterbatasan dana, waktu, dan tenaga

penelitian maka peneliti menerapkan sistem sampel. Rumus yang diterapkan untuk menentukan besaran sampel yaitu Rumus *Sampling* menurut Slovin (Priyono, 2008; Yusuf, 2014) sebanyak 100 pengguna KRL.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan penelitian adalah dengan menerapkan *Probability Sampling* dengan metode *Proportional Random Sampling*. *Probability Sampling* adalah metode dimana setiap unit pengambilan sampel dalam populasi yang sama diketahui untuk dipilih (Kadji, 2016). *Proportional Random Sampling* adalah metode pengambilan sampel dimana jumlah sampel dalam setiap strata sebanding dengan jumlah anggota populasi dalam masing-masing strata populasi (Kismartini & Yusuf, 2023; Yusuf, 2014).

Teknik Analisis data dengan Uji Validitas menerapkan rumus *Spearman Rank Order Correlation* dengan pertimbangan banyaknya jumlah responden uji coba dibawah $N \leq 30$ orang dan data berbentuk ordinal. Peneliti menerapkan metode koefisien *Cronbach's Alpha* untuk uji reliabilitas.

Uji korelasi yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan Uji Korelasi *Kendall Tau* mengingat data yang digunakan bersifat ordinal. Konkordansi Kendall (W) digunakan untuk mengukur derajat asosiasi atau tingkat hubungan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan

Penanganan Aduan (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) secara simultan. Koefisien Determinasi (R^2) dihitung untuk mengetahui besarnya kontribusi persentase hubungan yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) yang terdiri atas 11 item pertanyaan menunjukkan keseluruhan dinyatakan valid dengan r_{hitung} keseluruhan item pertanyaan diatas 0.300.

Hasil uji validitas pada variabel Penanganan Aduan (X_2) yang terdiri atas 10 item pertanyaan menunjukkan keseluruhan dinyatakan valid dengan r_{hitung} keseluruhan item pertanyaan diatas 0.300.

Hasil uji validitas pada variabel Kepuasan Pengguna (Y) yang terdiri atas 9 item pertanyaan menunjukkan keseluruhan dinyatakan **valid** dengan r_{hitung} keseluruhan item pertanyaan diatas 0.300.

2. Uji Reliabilitas

Sebuah instrumen penelitian dianggap reliabel jika memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* > 0.600.

Variabel Penelitian	Nilai Koefisien	Tingkat Hubungan	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0.881	Hubungan Bagus	Reliabel
Penanganan Aduan (X_2)	0.945	Hubungan Sempurna	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0.825	Hubungan Bagus	Reliabel

Gambar 4. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas pada ketiga variabel menunjukkan keseluruhan variabel

dinyatakan **Reliabel** dengan nilai koefisien keseluruhan diatas 0.600. Hal ini menunjukkan instrumen penelitian dinyatakan relevan dan konsisten.

3. Pengujian Hipotesis

a. Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna

Correlations			
		Kualitas Pelayanan (X1)	Kepuasan Pengguna (Y)
Kendall's tau_b	Kualitas Pelayanan (X1)	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	100
Kepuasan Pengguna (Y)		Correlation Coefficient	.319**
		Sig. (2-tailed)	<.001
		N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 5. Hasil Uji Hipotesis 1

Hasil pengujian Hipotesis 1 menyatakan nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X_1) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) bernilai positif sebesar 0.319 dengan nilai signifikasi sebesar < 0.001. Nilai Koefisien positif sebesar 0.319 menunjukkan terdapat hubungan yang positif.

Mengacu pada kriteria keeratan hubungan menurut Sarwono (2015), nilai koefisien korelasi sebesar 0.319 menunjukkan adanya hubungan yang cukup antar kedua variabel. Nilai signifikasi yang diperoleh sebesar 0.001 atau lebih kecil dari 0.05 ($0.001 < 0.05$). Perolehan angka signifikasi tersebut menunjukkan hubungan antar variabel sangat signifikan (nyata) dengan taraf kepercayaan 99,9%.

Indikator $X_{1.4}$ yang memuat pernyataan “Terdapat kepastian harga/biaya pelayanan

dan tarif yang dikenakan kepada para pengguna” menjadi satu-satunya indikator yang tidak ada satupun responden menolak terhadap pernyataan tersebut. Adanya kepastian harga/biaya pelayanan dan tarif yang dikenakan kepada para pengguna diperkuat dengan penetapan tarif pada tiap-tiap stasiun keberangkatan dan kedatangan serta Tarif layanan KRL yang tergolong sangat murah dengan jarak tempuh yang relatif jauh jika dibandingkan dengan moda transportasi publik lainnya menjadi keunggulan serta meningkatkan para kepuasan pengguna KRL.

Ketetapan tarif yang dikenakan mengacu pada jauhnya stasiun tujuan para pengguna dari stasiun keberangkatan. Sebagai contoh, keberangkat dari stasiun Bogor menuju Stasiun Depok hanya dikenakan tarif sebesar Rp3.000 yang tergolong sangat terjangkau mengingat jarak 41 km. Rentang tarif Rp3.000 hingga Rp13.000 tergolong murah dibandingkan dengan moda transportasi publik lainnya yang memerlukan transit antar moda transportasi dan ketidakpastian waktu layanan.

Adanya kepastian tarif layanan dan murah selaras dengan sejumlah penelitian terdahulu yang menyatakan harga/tarif layanan yang murah dapat menimbulkan rasa kepuasan para pengguna layanan (Retno Yuniar & Rohmatiah, 2022; Setiawan & Wulandari, 2024; Suhardi et al., 2022).

Indikator X_{1.8} yang memuat pernyataan “Rangkaian KRL terbebas dari suara bising yang mengganggu kenyamanan” menjadi salahsatu indikator dengan ketidaksetujuan responden tertinggi. Sebanyak 42% responden penelitian menyatakan tidak setuju dan menyatakan belum puas terhadap kenyamanan dari segi suara yang dihasilkan.

Sejumlah responden penelitian menyatakan terdapat beberapa rangkaian KRL yang menghasilkan suara decitan rem yang cukup mengganggu para pengguna KRL. Hasil wawancara responden penelitian yang mengaku merasa tidak nyaman terhadap suara bising KRL berkorelasi dengan sejumlah penelitian terdahulu dimana suara bising yang dihasilkan dari KRL memiliki tingkat kebisingan antara 80,5 dB pada jarak 20 meter dari jalur kereta (Wati, 2020) dan 75 dB pada jarak 21 meter dari jalur kereta (Krismayanti et al., 2022). Adapun untuk batas aman bagi para pengguna yaitu 55 dB maka harus berada dalam jarak 80 meter dari rel kereta api (Wati, 2020).

Dengan demikian, suara bising yang dihasilkan oleh KRL dinilai masih belum memberikan rasa kepuasan dalam segi kenyamanan para pengguna KRL. Ini sesuai dengan penelitian-penelitian terdahulu yang menyatakan suara bising yang dihasilkan oleh KRL berada diatas batas wajar.

Analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada hasil Uji Hipotesis 1 menjadikan dasar penyimpulan bahwa **Ho1 ditolak dan Ha1 diterima**. Ini berarti variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) KRL Rute *Commuter Line* Bogor.

Penelitian ini selaras dengan pendapat Lupiyoadi (2001) dalam Puspitasari & Widayanto (2019) dimana salahsatu faktor utama dari kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini turut memperkuat penelitian-penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan sebagai variabel independen dengan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen (Adawia et al., 2020; Azzahra & Priyono, 2023; Susilo & Na'at, 2022; Syarif & Manggabarani, 2022; Yuniarti & Aditya, 2020)

b. Hubungan antara Penanganan Aduan dengan Kepuasan Pengguna

Correlations				
			Penanganan Aduan (X2)	Kepuasan Pengguna (Y)
Kendall's tau_b	Penanganan Aduan (X2)	Correlation Coefficient	1.000	.360**
		Sig. (2-tailed)	.	<.001
		N	100	100
Kepuasan Pengguna (Y)	Kepuasan Pengguna (Y)	Correlation Coefficient	.360**	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001	.
		N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 6. Hasil Uji Hipotesis 2

Hasil pengujian Hipotesis 2 menyatakan nilai koefisien korelasi antara variabel penanganan aduan (X_2) dengan variabel kepuasan pengguna (Y) bernilai positif

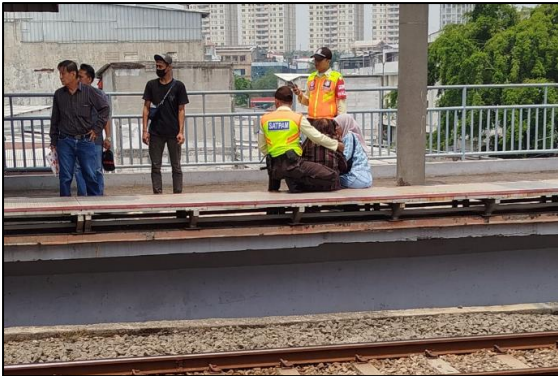
sebesar 0.360 dengan nilai signifikansi sebesar < 0.001 . Nilai Koefisien positif sebesar 0.360 menunjukkan terdapat hubungan yang positif.

Mengacu pada kriteria keeratan hubungan menurut Sarwono (2015), nilai koefisien korelasi sebesar 0.360 menunjukkan adanya hubungan yang cukup antar kedua variabel. Nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0.001 atau lebih kecil dari 0.05 ($0.001 < 0.05$). Perolehan angka signifikansi tersebut menunjukkan hubungan antar variabel sangat signifikan (nyata) dengan taraf kepercayaan 99,9%.

Indikator $X_{2.5}$ yang memuat pernyataan “Petugas KRL menerima setiap aduan, keluhan, dan masukan oleh para pengguna KRL secara responsif”. Indikator $X_{2.5}$ menjadi indikator dengan persetujuan responden penelitian tertinggi sebanyak 89 responden.

Hasil wawancara pada responden penelitian menjelaskan petugas KRL telah sangat responsif dalam menerima keluhan, aduan, maupun permintaan kejelasan dari para pengguna KRL. Salahsatu responden mengungkapkan petugas KRL telah “*sat-set*” dalam merespons setiap kebutuhan dari para pengguna KRL. Istilah “*sat-set*” yang dimaksud oleh reponden penelitian tersebut menjelaskan para petugas KRL telah memiliki sikap yang cepat, lekas, cekatan, dan sigap dalam memenuhi kebutuhan para

pengguna KRL baik berupa aduan, keluhan, saran, masukan, ataupun kebutuhan informasi dan layanan khusus.



Gambar 7. Sikap Responsif Petugas KRL

Temuan mengenai responsivitas yang berpengaruh terhadap kepuasan sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa ada hubungan signifikan responsivitas penyelenggara jasa layanan terhadap kepuasan para pengguna layanan (Nurhidayat & Efendi, 2021; Supriatna & Muljadi, 2019)

Indikator $X_{2.10}$ yang memuat pernyataan “Keluhan yang disampaikan oleh pengguna KRL ditindaklanjuti secara tepat sehingga tidak terjadi pengulangan permasalahan yang sama di masa mendatang” menjadi indikator yang memiliki rata-rata paling rendah.



Gambar 8. Kerusakan Eskalator Stasiun Transit Manggarai

Hasil dokumentasi penelitian sebagaimana pada Gambar 8. menjadi bukti kuat bahwa disfungsi prasarana berupa Eskalator di Stasiun Transit Manggarai terjadi berulang. Hal ini dapat diketahui karena eskalator tersebut tidak berfungsi secara mendadak yang mengharuskan para pengguna KRL menunggu perbaikan sementara.

Analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada hasil Uji Hipotesis 2 menjadikan dasar penyimpulan bahwa **H_0 ditolak dan H_a diterima**. Ini berarti variabel Penanganan Aduan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) KRL Rute *Commuter Line* Bogor.

Pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel Penanganan Aduan (X_2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) dalam hasil penelitian peneliti selaras dan memperkuat argumentasi Tjiptono (2012) yang menjelaskan kesiapan dan responsivitas dalam penanganan aduan dapat memberikan manfaat bagi penyedia jasa melalui kecepatan identifikasi kekurangan pelayanan dan manfaat kepada pengguna khususnya kepuasan pelanggan.

Penelitian ini selaras dengan pendapat Najjar et al. (2010) dimana faktor utama dari kepuasan pengguna dipengaruhi oleh penanganan aduan yang baik. Penanganan aduan sebagai tindakan untuk menyelesaikan ketidakpuasan dan

mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan. Hasil penelitian ini turut memperkuat penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara penanganan aduan sebagai variabel independen dengan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen (Anjelina & Masruchin, 2023; Kautsar et al., 2023; Kurniasih, 2022)

c. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Penanganan Aduan dengan Kepuasan Pengguna

Test Statistics	
N	100
Kendall's W ^a	.271
Chi-Square	54.130
df	2
Asymp. Sig.	<.001

a. Kendall's Coefficient of Concordance

Gambar 9. Hasil Uji Hipotesis 3

Hasil pengujian Hipotesis 3 menyatakan nilai koefisien korelasi Konkordansi Kendall (*W*) antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) dengan variabel Kepuasan Pengguna (*Y*) sebesar 0.271 dengan nilai *asymptotic significance* sebesar < 0.001 dan *Chi-Square* sebesar 54.130 dengan *degrees of freedom* (*Df*) sebesar 2.

Nilai *asymptotic significance* (*Asymp. Sig.*) sebesar kurang dari 0.001 atau lebih kecil dari 0.05 ($0.001 < 0.05$) menunjukkan **Ho ditolak dan Ha** diterima dengan rincian data penelitian tidak berdistribusi normal. Diterimanya Hipotesis Alternatif (*Ha*)

menunjukkan adanya hubungan antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) dengan Kepuasan Pengguna (*Y*) secara simultan atau bersama-sama.

Nilai koefisien Konkordansi Kendall sebesar 0.271 menunjukkan adanya persetujuan yang cukup sebagaimana mengacu dalam interpretasi koefisien menurut Landis & Koch (1977).

Perolehan nilai *Chi-Square* Hitung sebesar 54.130. Nilai *Chi-Square* Tabel dengan taraf signifikansi 5% dan *degrees of freedom* (*Df*) 2 adalah 5.991. Berdasarkan perolehan tersebut menunjukkan *Chi-Square* Hitung memiliki koefisien nilai yang lebih besar daripada *Chi-Square* Tabel dengan rincian $54.130 > 5.991$. Perolehan angka statistik ini mengindikasikan adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) dengan Kepuasan Pengguna (*Y*) secara simultan atau bersama-sama.

Indikator Y.6 yang memuat pernyataan “saya lebih memilih KRL daripada moda transportasi publik lainnya” menjadi indikator dalam variabel kepuasan pengguna yang memiliki rata-rata tertinggi dibandingkan indikator lainnya Hasil pendalaman penelitian dengan metode wawancara mendalam mendapatkan hasil dimana sebagian besar responden menjelaskan mereka lebih memilih menggunakan transportasi KRL karena tarif layanan yang sangat murah dimana dari

Bogor menuju Jakarta Kota cukup membayar Rp6.000.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2016 menyebutkan tarif layanan KRL Jabodetabek sejak 1 Oktober 2016 hingga saat ini dikenakan tarif sebesar Rp3.000 untuk 1-25 Kilometer Pertama. Apabila jarak yang ditempuh oleh pengguna KRL melebihi 25 kilometer maka akan dikenakan tambahan tarif layanan sebesar Rp1.000 untuk setiap 10 kilometer berikutnya dan berlaku kelipatan.

Temuan pada penelitian ini turut serta memperkuat argumentasi bahwa harga atau tarif yang lebih murah dapat meningkatkan kepuasan pengguna KRL (Setiawan & Wulandari, 2024).

Indikator Y.4 yang memuat pernyataan “penerimaan dan pengelolaan aduan, sarana, dan keluhan pelayanan mudah dijangkau menjadi indikator dalam variabel kepuasan pengguna yang memiliki rata-rata terendah dibandingkan indikator lainnya Hasil dokumentasi peneliti di Stasiun Juanda yang merupakan salahsatu stasiun di rute *Commuter Line* Bogor menunjukkan ketiadaan papan informasi narahubung layanan aduan. Sebagian besar dinding dan pilar stasiun justru didominasi dengan papan informasi arah dan akses stasiun serta papan periklanan

Analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada hasil Uji Hipotesis 3 menjadikan dasar penyimpulan bahwa **Ho3**

ditolak dan Ha3 diterima. Ini berarti variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) KRL Rute *Commuter Line* Bogor secara simultan.

Pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) dalam hasil penelitian peneliti selaras dan memperkuat argumentasi Fitriyani et al. (2024) yang menjelaskan guna mempertahankan kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan para pengguna, diperlukan kriteria peningkatan kepuasan pengguna yang salahsatunya adalah menyelesaikan dan menangani aduan para pengguna layanan.

Penelitian ini selaras dengan pendapat Kurniasih (2022) dimana kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan tertentu dapat tercapai melalui kualitas pelayanan yang sempurna disertai dengan mekanisme penanganan aduan yang cepat dan tepat. Hasil penelitian ini turut memperkuat penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan penanganan aduan sebagai variabel independen dengan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen secara simultan (Anjelina & Masruchin, 2023; Nurcahyo & Solekah, 2022).

4. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.479 ^a	.229	.222	3.522
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X1)				

Gambar 10. Koefisien Determinasi X_1

Nilai koefisien *R Square* sebesar 0.229 di interpretasikan termasuk pada kategori **Kontribusi Lemah** sebagaimana interval kelas yang diajukan oleh Sarjana et al. (2023). Nilai koefisien *R Square* yang tergolong rendah ini berkolerasi dengan rendahnya nilai koefisien Kendall Tau dalam menganalisis hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Kepuasan Pengguna (Y) yang hanya sebesar 0.319 atau berkategori cukup sebagaimana mengacu pada tingkat keeratan hubungan menurut Sarwono (2015).

Kontribusi yang lemah oleh Kualitas Pelayanan (X_1) disebabkan antara lain karena hasil rekap pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memperoleh jawaban responden penelitian yang Tidak Setuju (TS) sebesar 39% dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 17% atau secara total sebesar 56% responden menyatakan jawaban ketidaksetujuan pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1).

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan kepuasan pengguna KRL dapat disebabkan oleh Kualitas Pelayanan

sebesar 22,9% yang dimana 77,1% kepuasan pengguna KRL disebabkan oleh faktor-faktor kepuasan pengguna lainnya.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.470 ^a	.221	.213	3.542
a. Predictors: (Constant), Penanganan Aduan (X2)				

Gambar 11. Koefisien Determinasi X_2

Nilai koefisien *R Square* sebesar 0.221 di interpretasikan termasuk pada kategori **Kontribusi Lemah** sebagaimana interval kelas yang diajukan oleh Sarjana et al. (2023). Nilai koefisien *R Square* yang tergolong rendah ini berkolerasi dengan rendahnya nilai koefisien Kendall Tau dalam menganalisis hubungan antara variabel Penanganan Aduan (X_2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) yang hanya sebesar 0.360 atau berkategori cukup sebagaimana mengacu pada tingkat keeratan hubungan menurut Sarwono (2015).

Kontribusi yang lemah oleh Penanganan Aduan (X_2) disebabkan antara lain karena hasil rekap pada variabel Penanganan Aduan (X_2) memperoleh jawaban responden penelitian yang Tidak Setuju (TS) sebesar 35% dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 11% atau secara total sebesar 46% responden menyatakan jawaban ketidaksetujuan pada variabel Penanganan Aduan (X_2).

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai Koefisien Determinasi (R^2)

menunjukkan kepuasan pengguna KRL dapat disebabkan oleh Penanganan Aduan sebesar 22,1% yang dimana 77,9% kepuasan pengguna KRL disebabkan oleh faktor-faktor kepuasan pengguna lainnya

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.570 ^a	.325	.311	3.315
a. Predictors: (Constant), Penanganan Aduan (X2), Kualitas Pelayanan (X1)				

Gambar 10. Koefisien Determinasi X_1 dan X_2

Nilai koefisien *R Square* sebesar 0.325 di interpretasikan termasuk pada kategori **Kontribusi Lemah** sebagaimana interval kelas yang diajukan oleh Sarjana et al. (2023). Nilai koefisien *R Square* yang tergolong rendah ini berkolerasi dengan rendahnya nilai koefisien Konkordansi Kendall dalam menganalisis hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) secara simultan yang hanya sebesar 0.271 atau persetujuan yang cukup sebagaimana mengacu pada tingkat keeratan hubungan menurut Landis & Koch (1977).

Kontribusi yang lemah oleh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) disebabkan antara lain karena hasil rekap pada variabel Kepuasan Pengguna (Y) memperoleh jawaban responden penelitian yang Tidak Setuju (TS) sebesar 27% dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 10% atau secara total sebesar 37% responden menyatakan jawaban

ketidaksetujuan pada variabel Kepuasan Pengguna (Y).

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan kepuasan pengguna KRL dapat disebabkan oleh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Aduan secara bersama-sama sebesar 32,5% yang dimana 67,5% kepuasan pengguna KRL disebabkan oleh faktor-faktor kepuasan pengguna lainnya

PENUTUP

Kesimpulan

- Hasil analisis uji hipotesis Kendall Tau menjadikan dasar penyimpulan bahwa **Ho1 ditolak dan Ha1 diterima** yang berarti variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) KRL rute *Commuter Line* Bogor
- Hasil analisis tabulasi silang dan uji hipotesis Kendall Tau menjadikan dasar penyimpulan bahwa **Ho2 ditolak dan Ha2 diterima** yang berarti variabel Penanganan Aduan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) KRL rute *Commuter Line* Bogor.
- Hasil uji hipotesis Konkordansi Kendall (W) menjadikan dasar penyimpulan bahwa **Ho3 ditolak dan Ha3 diterima** yang berarti variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) berpengaruh

positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) KRL rute *Commuter Line* Bogor.

Saran

- a. Kualitas Pelayanan (X_1) yang baik dapat ditingkat oleh penyelenggara jasa layanan KRL dengan meningkatkan kualitas sarana yang disediakan berupa percepatan perbaikan sejumlah eskalator dan lift di berbagai stasiun KRL, memperkecil celah peron guna menghindari terjadinya insiden pengguna KRL yang jatuh ke celah peron, memperbanyak penyediaan kursi di peron maupun ruang tunggu. Perbaikan rangkaian KRL perlu untuk ditingkatkan kembali khususnya suara bising yang dihasilkan dari suara pengereman dan memperhatikan kembali suara iklan yang ada dalam rangkaian KRL agar tidak menimbulkan gangguan kenyamanan para pengguna KRL.
- b. Peningkatan Penanganan Aduan (X_2) dapat dilakukan dengan memperhatikan vendor penyediaan sarpras khususnya eskalator dan lift agar tidak terjadi pengulangan permasalahan kembali seperti rusaknya eskalator dan lift yang dapat menimbulkan ketidaknyaman para pengguna KRL. Perlu dilakukan sikap keterbukaan terhadap masukan para pengguna KRL. Dalam perbaikan atau peningkatan kualitas sarana dan prasarana perlu untuk dipastikan kembali kepastian waktu perbaikan tersebut agar tidak menimbulkan kebingungan para pengguna layanan
- c. Kepuasan Pengguna (Y) dapat ditingkatkan salahsatunya dengan penambahan papan informatif mengenai kanal aduan layanan yang dapat diakses para pengguna KRL. Penambahan stanformasi rangkaian atau headway antar KRL pada peak hours atau jam sibuk dapat menjadi pilihan lainnya yang dapat dilakukan oleh penyelenggara jasa layanan KRL dalam meningkatkan kepuasan para pengguna KRL secara signifikan
- d. Penelitian lanjutan sangat perlu dilakukan terkait dengan kepuasan pengguna KRL khususnya dengan menerapkan variabel kontrol usia responden dengan membandingkan hasil pengisian oleh Generasi baby boomers dan Generasi X dengan Generasi Milenial dan Generasi Z. Penggunaan variabel kontrol juga dapat dilakukan dengan memperhatikan jenis kelamin guna membandingkan persepsi kepuasan antara pengguna laki-laki dengan persepsi kepuasan pengguna wanita pada jasa publik

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>
- Anjelina, J. D., & Masruchin. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Antar Jemput Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan PT. BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1), 1430–1437. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/8477/3481>
- Azzahra, D., & Priyono, B. (2023). Pengaruh Ketersediaan Informasi KRL Access dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek. *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship*, 5(2), 93–102. <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jbest/article/view/709>
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Jumlah Penumpang Kereta Api (Ribuan Orang) Tahun 2018-2022*. <https://www.bps.go.id/indicator/17/72/2/jumlah-penumpang-kereta-api.html>
- Bakhri, S., & Herawati, C. (2019). Kesenjangan Manajemen Pelayanan Publik di Perbatasan Kabupaten Cirebon. *VALUES: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 14(1), 152–165. [https://repository.syekhnurjati.ac.id/3947/1/Kesenjangan Pelayanan.pdf](https://repository.syekhnurjati.ac.id/3947/1/Kesenjangan%20Pelayanan.pdf)
- Budica, B., Tudor, F., Budica, I., & Budica-Iacob, A. (2015). Management of Transportation. *Annals of University of Craiova - Economic Sciences Series*, 1(43), 324–333. <https://ideas.repec.org/a/aio/aucsse/v1y2015i43p324-333.html>
- Cicuh, L. H. M., & Agung, D. N. (2022). Lansia di era bonus demografi. *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 17(1), 1. <https://doi.org/10.14203/jki.v17i1.636>
- Fitriyani, R. N., Solihat, A., & Suparwo, A. (2024). Analisis Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan untuk Meningkatkan Kepuasan Perusahaan Honda Ahmad Yani. *ECo-Buss*, 6(3), 1250–1263. <https://jurnal.kdi.or.id/index.php/eb/article/view/1112/652>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (1st ed.). Gava Media.
- Jafar, B., Khairil, M., & Nuraisyah. (2022). Efektivitas Pelayanan Pengaduan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Talise. *Jurnal Katalogis*, 10(1), 73–81. <https://doi.org/https://doi.org/10.22487/katalogis23022019.2022.v10.i1.pp.73-81>
- Jefriando, M. (2017, May 9). Ini Daerah dengan Ekonomi Terbesar di RI. *Detik Finance*. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3496150/ini-10-daerah-dengan-ekonomi-terbesar-di-ri>
- Kadji, Y. (2016). *Metode Penelitian Ilmu Administrasi* (1st ed.). Deepublish.
- Kautsar, A., Yulia, I. A., Fitrianti, D., & Putra, M. G. (2023). Pengaruh Bukti Fisik, Jaminan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS (Studi Kasus pada RS Medika Dramaga Bogor). *Jurnal EMT KITA*, 7(1), 120–128. <https://doi.org/10.35870/emt.v7i1.771>
- Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu* (3rd ed.). Gava Media.
- Kismartini, & Yusuf, I. M. (2023). *Buku Ajar Pengantar Metode Penelitian Administrasi Publik*. Deepublish.
- Krismayanti, F. A., Salim, A. T. A., Rezika, W. Y., Suyatno, S., Nurdiansyah, R. T., & Apriliani, N. F. (2022). Analisis Persebaran Tingkat Kebisingan Kereta Api di Rel Double Track Winongo Kota Madiun. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 6(2), 26–31. <https://doi.org/10.37367/jpi.v6i2.216>
- Kurniasih, N. (2022). Pengaruh Sistem Pelacakan Berbasis Website, Kualitas

- Layanan Logistik Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pelanggan. *J-Aksi: Jurnal Akuntansi Dan Sistem Informasi*, 3(2), 341–346. <https://doi.org/10.31949/jaksi.v3i2.3008>
- Kuswahyudi. (2019). Survey Pengetahuan Masyarakat Dki Jakarta Terhadap Olahraga Petanque. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/prosidingfik/article/view/8987>
- Landis, J. R., & Koch, G. G. (1977). The Measurement of Observer Agreement for Categorical Data. *Biometrics*, 33(1), 159–174. <https://doi.org/10.2307/2529310>
- Lestari, H., & Santoso, R. S. (2023). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Program Studi Doktor Administrasi Publik FISIP UNDIP.
- Manengal, B., Kalangi, J. A. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42–46. <https://doi.org/10.55606/jimak.v1i3.520>
- Mantoro, B. (2021). The Importance of Transportation in Knitting Indonesia's Diverse Communities Together. *KnE Social Sciences*, 2020(Iwpospa), 340–352. <https://doi.org/10.18502/kss.v5i1.8297>
- Najjar, M. S., Smith, A. K., & Kettinger, W. J. (2010). “Stuff” happens: A theoretical framework for internal IS service recovery. *16th Americas Conference on Information Systems 2010, AMCIS 2010*, 5(January 2010), 3496–3504. https://www.researchgate.net/publication/220892845_’Stuff’_Happens_A_Theoretical_Framework_for_Internal_IS_Service_Recovery
- Noveria, M. (2010). Fenomena Urbanisasi dan Kebijakan Penyediaan Perumahan dan Permukiman di Perkotaan Indonesia. *Majalah Ilmu-Ilmu Sosial Indonesia*, 36(2), 103–124. <https://jmi.ipsk.lipi.go.id/index.php/jmiip/sk/article/view/643>
- Nurchayyo, A., & Solekah, N. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Malang). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(30), 1421–1433. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30651/jms.v7i4.13381>
- Nurhidayat, A., & Efendi, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2(2), 357–364. <https://doi.org/10.32500/jebe.v2i2.1752>
- Olena, V., & Agrarian, K. S. (2020). Public Management As A Systemic Phenomenon in Modern Society. *Journal of Interdisciplinary Research*, 3(1), 15–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.32851/2708-0366/2020.3.2> Вольська
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Zifatama Publishing.
- Puspitasari, S., & Widayanto. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 53–63. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/23714>
- Ratmino. (2004). Telaah Kritis Pelayanan Umum Di Perkotaan. In *Pelayanan Umum* (Vol. 8, Issue 1, pp. 1–16). <https://journal.ugm.ac.id/jkap/article/view/8408/6498>
- Retno Yuniar, T., & Rohmatiah, A. (2022). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api. *JURNAL EKOMAKS: Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 11(2), 206–215. <https://doi.org/10.33319/jeko.v11i2.125>
- Rukman, A. I. (2020). *Jakarta Berpeluang Ciptakan Banyak Wirausaha Muda*. <https://setnasasean.id/news/read/jakarta->

- berpeluang-ciptakan-banyak-wirausahamuda
m/123456789/18157/1/188520089 -
Gunawan Tua Sihotang - Fulltext.pdf
- Sandi, F. (2022). Ini Dia, Syarat Sukses Wacana Pekerja DKI Pulang Lebih Malam. *CNBC Indonesia*.
<https://www.cnbcindonesia.com/news/20220909121335-4-370731/ini-dia-syarat-sukses-wacana-pekerja-dki-pulang-lebih-malam>
- Sari, I. P., Giriati, G., Listiana, E., Rustam, M., & Saputra, P. (2023). The Impact of Complaint Handling and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Customers of Pontianak Branch of Bank Kalbar Syariah. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 6(1), 17–28.
<https://doi.org/10.36349/easjebm.2023.v06i01.003>
- Sarjana, K., Kurniawan, E., Lu'Luilmaknun, U., & Kertiyani, N. M. I. (2023). Analysis of Pre-Service Teacher's Performance Viewed by Creativity and Self-Regulated Learning. *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian Dan Kajian Kepustakaan Di Bidang Pendidikan, Pengajaran Dan Pembelajaran*, 9(1), 234.
<https://doi.org/10.33394/jk.v9i1.6467>
- Sarwono, J. (2015). *Rumus-Rumus Populer dalam SPSS 22 untuk Riset Skripsi*. Andi.
- Setiawan, M., & Wulandari, A. (2024). Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, dan Kinerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jatinegara-Manggarai-Cikarang. 2(5), 273–278.
<https://jurnal.pelitabangsa.ac.id/index.php/semanis/article/view/3461>
- Setyawati, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen. *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Manajemen*, 19(1), 57–63.
<https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/INOVASI/article/view/12660/2345>
- Sihotang, G. T. (2022). *Analisis Manajemen Pelayanan Publik dalam Pengelolaan Program Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan* [Universitas Medan Area].
<https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/18157/1/188520089-GunawanTuaSihotang-Fulltext.pdf>
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31–41.
<https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.718>
- Supriatna, A., & Muljadi, M. (2019). Pengaruh Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Trans Kota Tangerang Di Kota Tangerang. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 7(1), 10–30.
<https://doi.org/10.26486/jpsb.v7i1.671>
- Susilo, D., & Na'at, W. L. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna KRL Commuter Line Yogyakarta-Solo. *Jurnal Ilmiah Telsinas Elektro, Sipil Dan Teknik Informasi*, 5(2), 165–176.
<https://doi.org/10.38043/telsinas.v5i2.4336>
- Syarif, F. A., & Manggabarani, A. S. (2022). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Krl Commuter Line. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(01). <http://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap/article/view/5260>
- Tjiptoherijanto, P., & Manurung, M. (2017). *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima* (2nd ed.). Andi.
- Vioya, A. (2010). Tahapan Perkembangan Kawasan Metropolitan. *Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 21(3), 215–226.
<https://journals.itb.ac.id/index.php/jpwwk/article/view/4162/2243>
- Wati, E. K. (2020). Pengukuran dan Analisis Kebisingan Permukiman Tepi Rel Kereta Listrik. *STRING (Satuan Tulisan Riset Dan Inovasi Teknologi)*, 4(3), 273–279.
<https://doi.org/10.30998/string.v4i3.5400>
- World Bank. (2015). *Ekspansi Perkotaan di Asia Timur - Indonesia*.

<https://www.worldbank.org/en/news/feature/2015/01/26/urban-expansion-in-east-asia-indonesia>

World Bank. (2019). *Perlu Reformasi Berani untuk Wujudkan Potensi Perkotaan Indonesia*.

<https://www.worldbank.org/in/news/press-release/2019/10/03/indonesia-bold-reforms-needed-to-realize-urban-potential>

Yuniarti, A., & Aditya, T. (2020). Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Mass Rapid Transit (MRT) Dki Jakarta Di Stasiun Lebak Bulus Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 10(2), 55–69. <https://doi.org/10.33592/jiia.v10i2.840>

Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Kencana Prenadamedia Grup.