

**PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KRL *Commuter Line* RUTE BOGOR-JAKARTA
KOTA**

Farra Frizka, Nina Widowati

**Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Email: fisip@undip.ac.id**

ABSTRACT

Population growth in DKI Jakarta has increased transportation demand, prompting the government to develop public transportation modes such as the KRL Commuter Line to reduce traffic congestion. However, the rising number of KRL users has not been accompanied by an increase in user satisfaction, as unmet expectations regarding user experience and service quality have led to a high volume of complaints on social media. This study aims to examine the influence of user experience and service quality on user satisfaction with the KRL Commuter Line on the Bogor–Jakarta Kota route. This research employs a quantitative approach with an explanatory research design, using questionnaires and user documentation as data collection methods. Probability sampling with a simple random sampling technique was applied, involving 110 respondents distributed across stations along the Bogor–Jakarta Kota Commuter Line route. The data analysis techniques used include Spearman correlation analysis, cross-tabulation analysis, coefficient of determination testing, and Kendall's concordance test. The results indicate that user experience and service quality have a positive and significant effect on user satisfaction. Partially, both user experience and service quality individually exert a significant influence. Simultaneously, these two variables also demonstrate a strong effect on user satisfaction. The study recommends improving carriage crowd management during peak hours, strengthening random patrols conducted by security personnel, intensifying cleaning schedules, directing passengers to less crowded carriages to allow access to seating, handholds, or at least more comfortable space, conducting thorough inspections of air circulation systems, and enhancing consistency in facility inspections.

Keywords: *Customer Experience, Service Quality, User Satisfaction, KRL Commuter Line Bogor–Jakarta Kota Route.*

ABSTRAK

Pertumbuhan penduduk di DKI Jakarta meningkatkan kebutuhan transportasi, sehingga pemerintah mengembangkan moda transportasi publik seperti KRL Commuter line guna menekan tingkat kemacetan. Namun, peningkatan jumlah pengguna KRL tidak diikuti peningkatan kepuasan, karena pengalaman dan kualitas layanan yang tidak sesuai harapan memicu tingginya keluhan pengguna di media sosial. Tujuan penelitian ini guna mengkaji pengaruh pengalaman pengguna dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna KRL Commuter Line rute Bogor–Jakarta Kota. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan tipe eksplanatori dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi pengguna KRL. Teknik yang diterapkan ialah *probability sampling* dengan metode simple random sampling, melibatkan 110 responden yang tersebar di setiap stasiun pada lintasan Commuter Line rute Bogor - Jakarta Kota. Teknik analisis yang digunakan adalah uji korelasi spearman, analisis tabulasi silang, uji koefisien determinasi, dan uji konkordansi kendall. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna. Secara parsial, pengalaman pengguna dan kualitas pelayanan masing-masing memberikan pengaruh yang signifikan. Secara simultan, kedua variabel tersebut juga menunjukkan pengaruh yang kuat pada kepuasan pengguna. Peneliti memberikan saran berupa pengelolaan kepadatan gerbong pada jam sibuk, penguatan patroli yang dilakukan oleh petugas keamanan juga perlu dilakukan secara acak, mengintensifkan jadwal pembersihan, mengarahkan penumpang untuk menyebar ke gerbong lain yang tingkat kepadatannya lebih rendah supaya bisa mendapatkan tempat duduk, pegangan tangan, atau setidaknya ruang yang tidak sepadat sebelumnya, melakukan inspeksi saluran udara secara menyeluruh, dan meningkatkan konsistensi dalam memeriksa fasilitas.

Kata Kunci: Pengalaman Pengguna, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, KRL *Commuter Line* rute Bogor - Jakarta Kota.

PENDAHULUAN

Provinsi DKI Jakarta terletak pada bagian barat laut Pulau Jawa terbagi menjadi lima kota administratif, antara lain Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Jakarta Barat, Jakarta Utara, serta Jakarta Timur dengan luas provinsi mencapai 660,98 km² diikuti populasi sebesar 10,68 juta penduduk. Jumlah penduduk ini tentunya mengalami peningkatan setiap tahun. Jumlah penduduk DKI Jakarta sekitar 10,60 juta, yang kemudian di tahun berikutnya sudah mencapai angka 10,64 juta. Berdasarkan data simulasi yang dilakukan tahun 2022, pada tahun 2024 diperkirakan peningkatan terus terjadi secara signifikan hingga berjumlah 10,68 juta penduduk (BPS, 2022).

Pertumbuhan jumlah penduduk yang pesat di Provinsi DKI Jakarta berkontribusi signifikan terhadap beragam dimensi kehidupan manusia, termasuk dalam hal penggunaan transportasi. Sebagai sarana mobilitas, transportasi tidak hanya sekedar

alat untuk berpindah tempat, tetapi juga menjadi unsur strategis dalam menopang aktivitas ekonomi, pendidikan, dan sosial. Maka dari itu, dalam kehidupan sehari-hari publik sangat membutuhkan transportasi karena dapat membantu mereka dalam memenuhi kebutuhan hidup yang sangat beraneka ragam (Tumewu; Mantiri; Lapian, 2021).

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Provinsi DKI Jakarta dan Jenis Kendaraan

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor - Mobil Penumpang	Jumlah Kendaraan Bermotor - Bus	Jumlah Kendaraan Bermotor - Truk	Jumlah Kendaraan Bermotor - Sepeda Motor	Jumlah Kendaraan Bermotor - Jumlah
2022	2.120.532	33.151	475.488	8.550.413	11.179.584
2023	2.272.301	34.877	500.146	8.889.450	11.696.774
2024	2.333.391	36.381	520.051	9.167.512	12.057.335

Sumber: BPS (2022) & (2023)

Diolah kembali oleh penulis.

Kebutuhan manusia yang tinggi terhadap transportasi inilah yang mendorong peningkatan penggunaan berbagai moda di Jakarta. Pada tabel 1.1 terpantau bahwa dalam kurun waktu dua tahun, peningkatan penggunaan kendaraan cukup signifikan. Peningkatan penggunaan transportasi di

Jakarta menghadirkan sejumlah permasalahan baru, terutama kemacetan yang tidak hanya menghambat mobilitas, tetapi juga berdampak pada sektor ekonomi dan aktivitas sosial masyarakat. Kemacetan yang semakin parah menyebabkan waktu tempuh perjalanan menjadi lebih lama, meningkatkan konsumsi bahan bakar, serta menurunkan produktivitas warga yang bergantung pada kelancaran mobilitas sehari-hari. Letak DKI Jakarta yang tak lain merupakan pusat perekonomian di Indonesia pun turut menjadi penyebab kemacetan meningkat pesat. Mobilitas penduduk dari luar DKI Jakarta, seperti Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi, pada pagi sampai sore hari untuk beraktivitas menjadi pendorong padatnya lalu lintas

salah satu transportasi umum yang kerap kali menjadi langganan oleh masyarakat adalah KRL *Commuter Line* (Rizki Hamdallah Habel dkk, 2023).

Tabel 1.2 Total Pengguna Transportasi Umum Kereta Api di Provinsi DKI Jakarta

Tahun	Total pengguna transportasi umum kereta api (dalam juta)		
	KRL Jabodetabek	MRT	LRT
2022	217.965	19.776	- (belum diresmikan)
2023	290.891	33.496	27.490
2024	328.154	39.910	33.089

Sumber: BPS (2022-2024)

Diolah kembali oleh penulis.

Berdasarkan data tahun 2024, terdapat peningkatan signifikan jumlah pengguna Commuter Line Jabodetabek (Radio Republik Indonesia 2024). KAI Commuter mencatat rekor baru pada hari Senin 1 Juli 2024 dengan 1.137.772 pengguna, naik 9% dari rekor sebelumnya pada 1 April 2024 sebesar 1.042.066 orang. Hal ini mencerminkan meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap KRL sebagai transportasi harian. Adanya kesenjangan antara ekspektasi penumpang serta realita layanan yang diterima menunjukkan pentingnya penguatan sistem umpan balik yang efektif. Hal ini sejalan dengan tingginya jumlah keluhan yang masuk, yang mencerminkan adanya tantangan nyata dalam segi pengalaman pengguna dan kualitas pelayanan. PT. Kereta Commuter Indonesia tentunya perlu melakukan perbaikan secara konsisten supaya dapat memberikan pengalaman pengguna dan kepuasan para pengguna, terutama dalam hal menangani keluhan.

Banyak pengguna KRL *Commuter Line* rute Bogor - Jakarta Kota mengeluhkan terkait dengan yang merasa rasakan selama perjalanan dan terpantau masih jauh dari harapan mereka sebagai penumpang transportasi umum. Keluhan yang masuk

sebagian besar mencakup faktor kebersihan (aroma/bau) dan keamanan.

Bukti fisik berupa tampilan fasilitas seringkali menjadi sumber keluhan pengguna jasa KRL. Kondisi gerbong yang terlihat usang atau rusak menimbulkan kesan bahwa penyedia layanan kurang memperhatikan kenyamanan penumpang. Adapun, keandalan petugas KRL kerap menjadi sorotan karena dianggap belum sepenuhnya profesional. Beberapa pengguna menilai respons petugas masih lambat ketika terjadi permasalahan di lapangan, ditambah dengan kurangnya keramahan dalam melayani penumpang.

KAJIAN TEORI

- A. Menurut Schmitt (1999:60), pengalaman pengguna merupakan kejadian atau situasi yang dialami secara pribadi sebagai respons terhadap rangsangan atau interaksi dengan suatu layanan atau sistem. Pengalaman ini terbentuk saat individu menghadapi dan menjalani suatu keadaan yang memicu pancaindra, emosi, dan pikiran (Schmitt, 1999:26). Pada sisi lain, Meyer dan Schwager (2007:118) mendefinisikan pengalaman pengguna sebagai persepsi pelanggan yang terbentuk dari keseluruhan rangkaian interaksi dengan perusahaan, yang mencakup berbagai aspek seperti emosional, kognitif, fisik, dan sosial.
- B. Day (dalam Tse dan Wilton, 1988) mengemukakan bahwa kepuasan pengguna merupakan bentuk respons yang diberikan pelanggan dalam

bentuk evaluasi atas perbedaan yang dirasakan antara ekspektasi dan realisasi kinerja produk.

Dalam konteks pelayanan, pengguna tentunya menjadi fokus utama karena mereka merupakan tolok ukur utama dalam menilai kualitas barang atau jasa yang disediakan oleh perusahaan tertentu. Tingkat keberhasilan suatu pelayanan sangat bergantung pada sejauh mana penerima layanan merasa puas (Ratminto & Winarsih, 2007). Sumarwan (2011) mengutip pengertian kepuasan pengguna dari Engel, Blackwell, dan Miniard yang mana disebutkan bahwa kepuasan pengguna pada dasarnya merupakan hasil evaluasi setelah konsumsi, yang menunjukkan bahwa opsi yang diambil minimal harus selaras atau melampaui ekspektasi yang ditetapkan.

- C. Geraldine dan David (2013) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan tak lain adalah gap antara perbedaan ekspektasi dengan pelayanan yang diterima oleh para pengguna jasa, yang mana apabila hasil pelayanan melebihi yang telah diekspektasikan tentunya

harapan akan melambung tinggi, sehingga kualitas pelayanan yang diterima terlampaui memuaskan. Parasuraman (1988:23) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan cerminan dari penilaian evaluatif pelanggan pada pelayanan yang mereka terima pada waktu tertentu.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah teknik ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini diterapkan metode kuantitatif., jenis penelitian yang tepat untuk penelitian ini adalah penelitian eksplanatori, yang dimaksudkan untuk menguraikan hubungan kausal antara dua atau lebih variabel melalui analisis statistik inferensial (Hermawan, I., & Pd, M., 2019). Tipe ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas, yaitu Pengalaman Pengguna (X1) serta Kualitas Pelayanan (X2), terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Pengguna (Y) pada rute KRL Bogor-Jakarta Kota. Sampel pada penelitian ini adalah pengguna KRL Commuter Line rute Bogor – Jakarta Kota yang akan diukur menggunakan rumus

Slovin (Priyono, 2008; Yusuf, 2014). Maka keseluruhan sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 99,7621 atau 100 (dibulatkan) pengguna KRL *Commuter Line* rute Bogor-Jakarta Kota.

Peneliti memutuskan menerapkan *probability sampling* secara *simple random sampling* pada penelitian ini. Data kualitatif yang digunakan oleh peneliti bersumber dari artikel ilmiah, dokumen resmi yang dipublish oleh pihak KRL *Commuter Line*, Data kuantitatif yang digunakan oleh peneliti melalui hasil perhitungan atas kuesioner yang disebarluaskan pada para pengguna KRL *Commuter Line* rute Bogor-Jakarta Kota yang kemudian diolah dalam bentuk statistika. Data primer ialah data yang diperoleh secara langsung melalui informan berdasarkan hasil kuesioner pengguna KRL *Commuter Line* rute Bogor-Jakarta Kota. Data

sekunder ialah data yang didapat melalui sumber tidak langsung, seperti melalui publikasi data contohnya studi kepustakaan, jurnal ilmiah, koran, artikel berita, website resmi, dan media sosial yang terkait dengan layanan KRL *Commuter Line* rute Bogor-Jakarta Kota.

Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik kuesioner atau angket diperoleh melalui pertanyaan tertulis yang tersusun secara terstruktur dan ditujukan pada partisipan pengguna KRL *Commuter Line* rute Bogor-Jakarta Kota agar dijawab sesuai pengalaman mereka.
- Teknik Dokumentasi
- Dokumentasi umumnya digunakan untuk memberikan bukti konkret supaya informasi yang didapatkan lebih valid serta memperluas informasi yang tidak didapatkan dari hasil kuesioner.

1) Teknik Analisis Uji Validitas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas pada variabel Pengalaman Pengguna (X1), yang meliputi 2 indikator utama dan 10 butir pertanyaan, menunjukkan bahwa seluruh item dinyatakan valid karena nilai r hitung masing-masing melebihi batas r tabel yang sebesar 0.1874. Dengan demikian, seluruh butir pertanyaan terbukti relevan untuk digunakan dalam mengukur kepuasan pengguna KRL. Tabel berikutnya menjelaskan hasil uji validitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X2):

Tabel 3.4 Hasil uji reliabilitas

Variabel Penelitian	Nilai Koefisien	Tingkat Hubungan	Keterangan
Pengalaman Pengguna (X1)	0.908	Hubungan bagus	Reliabel
Kualitas Pengguna (X2)	0.876	Hubungan bagus	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0.899	Hubungan bagus	Reliabel

Berdasarkan uji reliabilitas terhadap ketiga variabel menghasilkan

nilai koefisien seluruhnya di atas 0,600, sehingga seluruh variabel dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik. Melalui hal ini maka instrumen penelitian dianggap mampu memberi hasil yang konsisten serta sesuai untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna KRL.

Pengaruh Pengalaman Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna KRL *Commuter Line* rute Bogor - Jakarta Kota

Berdasarkan hasil analisis tabulasi silang Pengalaman Pengguna dengan Kepuasan Pengguna menghasilkan adanya konsentrasi yang kuat antara variabel Pengalaman Pengguna (X1) dan variabel Kepuasan Pengguna (Y).

Analisis konsentrasi persentase pada garis diagonal menghasilkan empat titik yang menunjukkan dominasi, antara lain yaitu: (a) 42.9%

> 7.6% > 0%; (b) 65.2% > 57.1% > 33.3% > 10.0%; (c) 66.7% > 27.3% > 20.0% > 0% ; (d) 70.0% > 0%. Berdasarkan titik dominan tersebut, tingkat Pengalaman Pengguna (X1) yang tinggi berkontribusi pada meningkatnya Kepuasan Pengguna (Y), dengan hubungan yang sangat kuat dan bersifat positif. Selain itu, hasil tabulasi silang juga mengindikasikan adanya korelasi antara variabel Pengalaman Pengguna (X1) dan Kepuasan Pengguna (Y).

Adapun hasil uji korelasi Spearman antara pengalaman pengguna dan kepuasan pengguna secara keseluruhan menunjukkan adanya hubungan yang kuat, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,702** dan nilai signifikansi sebesar 0,001 (< 0,05). Hubungan tersebut bersifat positif, yang

mengindikasikan bahwa peningkatan pengalaman pengguna (X1) berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan pengguna (Y) KRL *Commuter Line* rute Bogor–Jakarta Kota. Sedangkan hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 49,28% yang menginterpretasikan bahwa variabel pengalaman pengguna memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 49,28% terhadap kepuasan pengguna.

Kemudian, berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang mendapatkan sebanyak 110 responden menunjukkan bahwa persepsi yang dimiliki oleh pengguna terkait dengan pengalaman yang telah dirasakan ketika menggunakan KRL *Commuter Line* rute Bogor - Jakarta Kota cenderung netral. Hal ini dibuktikan oleh hasil kategorisasi variabel, yang menunjukkan bahwa

majoritas memilih skor 3 atau netral dengan persentase sebesar 60.91% dan frekuensi 67 responden, kemudian dilanjutkan oleh skor 4 atau setuju dengan persentase sebesar 23.64% atau 26 responden dan responden yang memilih skor 5 atau sangat setuju sebanyak 9.09% atau 10 responden. Tentunya melalui hal ini dapat terlihat bahwa sebagian besar responden menilai bahwa pengalaman yang dirasakan ketika menggunakan layanan sudah mengarah positif, mulai dari rasa aman yang dirasakan ketika berada di area gerbong, rasa terlindungi dari potensi tindakan pelecehan, tombol darurat yang berfungsi dengan baik, informasi serta petunjuk prosedur darurat yang mudah dipahami, tingkat kebersihan lantai yang terjaga dengan baik, tingkat kebersihan pegangan tangan dan fasilitas lainnya yang

memadai, pencahayaan lampu yang sesuai dengan tingkat kenyamanan pengguna, tingkat kebisingan yang tergolong rendah, hingga kondisi gerbong KRL yang bebas dari bau menyengat.

Akan tetapi, perlu diketahui bahwa masih terdapat sebesar 7 responden (6.36%) yang memilih skor 2 atau tidak setuju sehingga menunjukkan kontra dengan dengan pernyataan positif terkait dengan pengalaman pengguna KRL *Commuter Line* rute Bogor - Jakarta Kota.

Hipotesis pertama yang diasumsikan yaitu “Pengalaman Pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna KRL rute Bogor - Jakarta Kota” dengan analisis dan pembahasan yang dipaparkan pada hasil Uji Hipotesis 1 menjadi dasar penarikan kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa

variabel Pengalaman Pengguna (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) KRL *Commuter Line* rute Bogor – Jakarta Kota.

3.10.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna KRL *Commuter Line* rute Bogor - Jakarta Kota
Berdasarkan hasil analisis tabulasi silang yang sudah dilakukan, terdapat adanya konsentrasi yang kuat antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) dan variabel Kepuasan Pengguna (Y). **Analisis konsentrasi persentase pada garis diagonal menghasilkan empat titik yang menunjukkan dominasi**, antara lain yaitu: (a) 50.0% > 7.3% > 2.4% > 0%; (b) 72.7% > 34.1% > 0% ; (c) 61.0% > 25.0% > 20.0% > 0%; (d) 75.0% > 2.4% > 0%. Berdasarkan titik dominan tersebut, Kualitas Pelayanan (X2) yang tinggi berkontribusi pada

meningkatnya Kepuasan Pengguna (Y), dengan hubungan yang sangat kuat dan bersifat positif. Selain itu, hasil tabulasi silang juga mengindikasikan adanya korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Pengguna (Y).

Adapun hasil uji korelasi Spearman antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna secara keseluruhan menunjukkan adanya hubungan yang kuat, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,684** dan nilai signifikansi sebesar 0,001 (< 0,05). Hubungan tersebut bersifat positif, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan pengguna (Y) KRL *Commuter Line* rute Bogor-Jakarta Kota. Sedangkan hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 46,79% yang

menginterpretasikan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 46,79% terhadap kepuasan pengguna.

Kemudian, berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang mendapatkan sebanyak 110 responden menunjukkan bahwa persepsi yang dimiliki oleh pengguna terkait dengan kualitas pelayanan yang telah dirasakan ketika menggunakan KRL *Commuter Line* rute Bogor - Jakarta Kota cenderung setuju. Akan tetapi, perlu diketahui bahwa masih terdapat sebesar 6 responden (5,45%) yang memilih skor 2 atau tidak setuju sehingga menunjukkan kontra dengan dengan pernyataan positif terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh KRL *Commuter Line* rute Bogor - Jakarta Kota.

Hipotesis kedua yang diasumsikan yaitu “Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna KRL *Commuter Line* rute Bogor-Jakarta Kota” dengan analisis dan pembahasan yang dipaparkan pada hasil Uji Hipotesis 2 menjadi dasar penarikan kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh positif dan

signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) KRL *Commuter Line* rute Bogor – Jakarta Kota.

3.10.3 Pengaruh Pengalaman Pengguna dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna KRL *Commuter Line* rute Bogor – Jakarta Kota

Berdasarkan hasil Uji Hipotesis 3, diperoleh nilai koefisien Konkordansi Kendall (W) sebesar 0,415 dengan nilai asymptotic significance < 0,001 dan Chi-Square sebesar 91,408 (Df = 2), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima meskipun data tidak berdistribusi normal. Hasil ini menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara Pengalaman Pengguna (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) secara simultan, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kedua variabel tersebut secara bersamaan oleh KCI

berdampak pada meningkatnya kepuasan pengguna KRL.

Adapun hasil koefisien determinasi menunjukkan hasil *R-Square adjusted* sebesar 0,628, yang memiliki arti sumbangannya pengaruh variabel bebas Pengalaman Pengguna sebagai X1 dan Kualitas Pelayanan sebagai X2 secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna sebagai Y atau variabel terikat sebesar 62,8%.

Kesimpulan

SARAN

1. Mengacu pada hasil pembahasan terkait variabel independen Pengalaman Pengguna, nilai terendah terdapat pada item X1-02 dengan mean 2.97 dan item X1-03 dengan mean 3.11. Beberapa responden menyebutkan bahwa masih kurangnya rasa aman dari pencopetan dan pelecehan di dalam gerbong

KRL, hal ini dapat diminimalisir melalui pengelolaan kepadatan gerbong pada jam sibuk perlu diperkuat sehingga dapat meminimalisir hal-hal yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang. Selain itu, penguatan patroli yang dilakukan oleh petugas keamanan juga perlu dilakukan secara acak, supaya para pelaku kejahatan merasa jera.

2. Kemudian pada hasil pembahasan terkait variabel independen Kualitas Pelayanan, nilai terendah terdapat pada item X2-01 dengan mean 3.21 dan X2-05 dengan mean 3.00. Beberapa responden merasa bahwa gerbong KRL secara keseluruhan masih kurang terawat dan jumlah tempat duduk serta pegangan tangan masih kurang memadai. Peneliti mengajukan saran berupa mengintensifkan jadwal pembersihan

dan mengarahkan penumpang untuk menyebar ke gerbong lain yang tingkat kepadatannya lebih rendah supaya bisa mendapatkan tempat duduk, pegangan tangan, atau setidaknya ruang yang tidak sepadat sebelumnya.

3. Terakhir pada hasil pembahasan variabel dependen Kepuasan Pengguna, nilai terendah terdapat pada item Y-07 dengan mean 3.08 dan Y-10 dengan mean 3.14. Beberapa responden menyebutkan bahwa aliran AC masih kurang merata di dalam gerbong dan fasilitas fisik seperti pegangan tangan atau pintu otomatis belum sepenuhnya berfungsi dengan baik. Melalui hal ini, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah melakukan inspeksi saluran udara secara menyeluruh untuk menghindari adanya penumpukan debu atau kerusakan

pada pendingin udara, terutama pada pendingin udara yang berada di jam-jam kepadatan. Selanjutnya adalah meningkatkan konsistensi dalam memeriksa fasilitas, mulai dari pegangan tangan hingga kereta, supaya dapat meminimalisir bahaya bagi penumpang yang akan menggunakannya.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal artikel:

Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239.

Anggapratama, R., & Irnawati, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Cabang Raya Lettu Suyitno Bojonegoro. *Jurnal Alwatzikhoebillah : Kajian Islam*,

Pendidikan, Ekonomi, Humaniora, 9(2), 341–350.
<https://doi.org/10.37567/alwatzikhoebillah.v9i2.1811>

Anggoro, B. Y., & Dermawan, R. (2024). Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pesan Antar Makanan Gofood di Surabaya. *El-Mal Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(10), 3946–3958.

Anwaruddin, A. (2004). Pasang Surut Paradigma Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 1(2), 1–16
<http://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/viewFile/192/140>

Bunga Indah Permata, & Maria Valeria Roellyanti. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pre-Flight Gapura Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Ocean Engineering : Jurnal Ilmu Teknik Dan Teknologi Maritim*, 2(4), 90–100.
<https://doi.org/10.58192/ocean.v2i4.1491>

Choirunisa, M. P., & Suryadi, S. (2023). Pengaruh Kenyamanan, Kualitas

- Pelayanan, Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indometro Surya Andola Kota Metro. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 3(1), 133–140. <https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v3i1.2446>
- Ilmiah, J., & Pendidikan, W. (2025). *Analisis Keefisiensian Moda Transportasi Umum KRL Sebagai Transportasi Pelajar di Jakarta Muhammad Saddam Widodo* Universitas Negeri Jakarta. 11, 170–176.
- Indayani, L. (2018). Pengantar Manajemen. In *Pengantar Manajemen*. <https://doi.org/10.21070/2018/978-602-5914-18-8>
- Handayani, F., & Budiarta, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Barak Kota Subulussalam. *Jurnal Akuntansi Hukum Dan Edukasi*, 1(2), 419–425. <https://doi.org/10.57235/jahe.v1i2.3756>
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24–34. <https://doi.org/10.24815/gapol.v1i1.1732>
- Hermawan, D., Nurjannah, N., & Rudianto, R. (2024). Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek di Kota Palopo. *Journal Social Society*, 4(1), 62–78. <https://doi.org/10.54065/jss.4.1.2024.510>
- Intan, S., Lucky, T., & Danny, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105.
- Jannah, E. N., Ibrahim, A. N. H., & Borhan, M. N. (2020). Public transportation in Jabodetabek: Performance satisfaction analysis. IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, 930(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/930/1/012069>

- Kristianta, M. D., & Rachmi, A. (2021). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kopi Janji Jiwa Di Kota Blitar. *JAB: Jurnal Aplikasi Bisnis*, 7(1), 5–8.
<https://jurnal.uns.ac.id/agrista/article/view/ew/58736%0Ahttp://repository.urecol.org/index.php/proceeding/article/view/1701>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, 2(1), 43.
<https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Maharani, D. A., Hidayat, W., & Wijayanto, A. (2023). Pengaruh Customer Experience dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Mitra Swalayan Kota Tegal). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(2), 447–456.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/37756>
- Manajemen, N. A. (2025). ISSN : 3025-9495 *Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi*. 19(4).
- Mariah. (2009). Pentingnya Manajemen Dalam Pengelolaan Pendidikan. *E-Journal Nobel*, 534–541.
- Nugroho, S. P., & Syamsudin. (2016). Pengukuran indeks kepuasan pengguna data terhadap pelayanan pada Badan Pusat Statistik Kota Surakarta. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 57–69.
- Parahita, D., & Toto Raharjo, S. (2024). pengaruh kualitas layanan dan pengalaman pengguna terhadap minat pengguna ulang dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening pada konsumen grab bike di kota semarang (Studi pada Mahasiswa Universitas Diponegoro). *Diponegoro Journal of Management*, 13(1), 1–12.
<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Pei, X. L., Guo, J. N., Wu, T. J., Zhou, W. X., & Yeh, S. P. (2020). Does the effect of customer experience on customer satisfaction create a sustainable competitive advantage? A comparative study of different shopping situations. *Sustainability (Switzerland)*, 12(18), 1–19.
<https://doi.org/10.3390/SU12187436>

Pratama, R., Badan, A., Dan, P., & Teknologi, P. (2012). Pratama, R. et al. (2012) PREFERENSI PEMILIHAN MODA DALAM PERGERAKAN PENGLAJU KORIDOR BOGOR-JAKARTA TERKAIT DENGAN PEMILIHAN TEMPAT TINGGAL (STUDI KASUS: MODA BUS AC DAN MODA KRL EKSPRESS), *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota.PREFERENSI PEMILIHAN MODA DAL.* *Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 23(1), 67–84.

Ratnawita, R., Bord Nandre Aprila, Abdurohim, Eki Candra, & Tengku Kespandiar. (2023). The Influence of Service Quality, Customer Value and Customer Expectations on Customer Satisfaction of Commuter Line Train Services. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(2), 322–326.
<https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i2.1035>

Rifai, A. I., & Fajriliani, Y. I. (2020). Analysis of Passenger Satisfaction Level of Service And Facilities of Electric Rail Train (KRL) Commuter Line Route Bekasi - Manggarai. *Journal of World Conference (JWC)*, 2(2), 126–

135.
<https://doi.org/10.29138/prd.v2i2.212>

Rizki Hamdallah Habel, Muhammad Alginat Romadhon, Marini Andriyani Putri, & Siti Sahara. (2023). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pelanggan KRL Commuterline Jabodetabek. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 20(1), 161–171.
<https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.665>

Setyawati, A., & Hasan, H. (2021). Effect of Service Quality and Facilities on

Commuterline Train User Satisfaction: a Case of Indonesia. *Journal of Economics, Management, Entrepreneurship, and Business (JEMEB)*, 1(2), 187–200.
<https://doi.org/10.52909/jemeb.v1i2.48>

Septian, B. P., Handaruwati, I., Studi, P., Universitas, M., & Surakarta, K. (2021). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pedan Klaten. *Jurnal Bisnisman: Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 16–33.

Suhaji, & Sunandar, H. (2010). Pengaruh persepsi kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap loyalitas pelanggan Flexi dengan intervening

- kepuasan pelanggan. *Aset: Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 12(1), 65–73.
- Susiloadi, P., & Nirmala, V. S. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 204. <https://doi.org/10.20961/sp.v17i2.6688>
- Tsalisa, R. A., Hadi, S. P., & Purbawati, D. (2022). KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE Pendahuluan Sumber : UPTD Trans Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 822–829.
- Ulkhaq, M. M., Widodo, A. K., Izati, N., Santoso, S. Y., Sutrimo, W. H. W. M., & Akshinta, P. Y. (2019). Assessing the operations of commuter rail: A case study in KRL commuter line of Jakarta Metropolitan Area. *MATEC Web of Conferences*, 272, 01034. <https://doi.org/10.1051/matecconf/201927201034>
- Wanita, K., & Shopeepay, P. E. (2025). *Issn : 3025-9495. 19(3)*.
- Yum, K., & Yoo, B. (2023). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in Mobile Social Media. *Sustainability (Switzerland)*, 15(14). <https://doi.org/10.3390/su151411214>
- Buku:**
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Consumer behavior* (5th ed.). Prentice Hall.
- Sugiyono (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta., 2013
- Sani, Zulfiar. 2010. Transportasi (Suatu Pengantar). UI- Press: Jakarta
- Supranto, Johannes. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT Asdi Mahasatya
- Sumarwan, U. (2004). *Perilaku konsumen: Teori dan penerapannya dalam*

pemasaran. Ghalia Indonesia.

Undang-undang dan Peraturan lainnya:

Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 5 Tahun 2008 tentang Fokus Program Ekonomi

Tahun 2008-2009

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2017).

Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor CTA.0019228.AH.01.02.2017 tentang Pengesahan Pendirian Badan Hukum.

Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. (2012). *Peraturan Daerah*

Provinsi DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2012 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah 2030. Lembaran Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2012 Nomor 1.

Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta No. 1 Tahun 2012 tentang Rencana

Tata Ruang Wilayah 2030

Surat Menteri Badan Usaha Milik Negara No. S-653/MBU/2008 pada tanggal 12

Agustus 2008.

Website:

Badan Pusat Statistik. (2023). *Jumlah kendaraan bermotor menurut provinsi dan jenis kendaraan (unit), 2023*

UITP (International Association of Public Transport). (2024, 8 Maret). *10 Statistics of Women in Transport That Show Why Public Transport Matters.* <https://www.uitp.org/news/10-statistics-of-women-in-transport-that-show-why-public-transport-matters/>

Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2022). *Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta, 2020-2022.* Diakses pada 20 Desember 2025, dari <https://jakarta.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTE3IzI=/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-dki-jakarta.html>

