

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA GERBONG KHUSUS WANITA KERETA REL LISTRIK COMMUTERLINE RANGKASBITUNG

Sahira Mardarena, R. Slamet Santoso

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](http://www.fisip.undip.ac.id)  
Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

## ABSTRACT

*Metropolitan areas such as Jakarta have high levels of vehicle use, which causes traffic congestion. The government provides public transportation such as the KRL, operated by KAI Commuter, to facilitate public mobility. However, this service still receives complaints, especially from female passengers on women-only carriages. On the Rangkasbitung Commuterline, the number of women-only carriages is still limited, so some passengers use the general carriages. This situation has the potential to cause discomfort and the risk of harassment, so the provision of women-only carriages and a complaint system needs attention. The study aims to determine the relationship between Service Quality ( $X_1$ ) and User Satisfaction ( $Y$ ), the relationship between Complaint Handling ( $X_2$ ) and User Satisfaction ( $Y$ ), and the relationship between Service Quality ( $X_1$ ) and Complaint Handling ( $X_2$ ) on User Satisfaction ( $Y$ ) among passengers in women-only carriages, with the theory matrix as the focus of the study due to its higher density compared to other routes. The method used an explanatory quantitative approach with data collection in the form of questionnaires, documentation, and interviews based on proportional random sampling of 100 female carriage users spread across stations on the Rangkasbitung Commuterline. Data analysis included Spearman's rho validity, Cronbach's alpha reliability, Kendall Tau ( $\tau$ ) correlation, Kendall Concordance ( $W$ ), and Coefficient of Determination ( $R^2$ ). The results showed a positive and significant relationship between Service Quality ( $X_1$ ) and User Satisfaction ( $Y$ ) of 0.341 and a Coefficient of Determination with a contribution of 37.6%. The correlation of other variables shows a positive and significant relationship between Complaint Handling ( $X_2$ ) and User Satisfaction ( $Y$ ) of 0.238 and the Coefficient of Determination with a contribution of 24.9%. Stimulatingly, there is a positive relationship between Service Quality ( $X_1$ ) and Complaint Handling ( $X_2$ ) with User Satisfaction ( $Y$ ) of 0.434 and a Coefficient of Determination of 37.7%.*

**Keywords:** *Female User Satisfaction, Electric Train, Women's Carriage*

## ABSTRAK

Kawasan metropolitan seperti Jakarta memiliki tingkat penggunaan kendaraan yang tinggi sehingga memicu kemacetan. Transportasi publik yang disediakan pemerintah seperti KRL yang dioperasikan oleh KAI Commuter untuk memudahkan mobilitas masyarakat. Meskipun demikian, layanan ini masih mendapat keluhan, khususnya dari penumpang perempuan pada gerbong khusus wanita. Pada Commuterline Rangkasbitung, jumlah gerbong khusus wanita masih terbatas sehingga sebagian penumpang menggunakan gerbong umum. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan dan risiko pelecehan, sehingga penyediaan gerbong khusus wanita serta sistem pengaduan perlu mendapat perhatian. Penelitian bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Pengguna ( $Y$ ), Hubungan Penanganan Aduan ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Pengguna ( $Y$ ), serta Hubungan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Penanganan Aduan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) pada penumpang gerbong khusus wanita, matriks teori sebagai fokus penelitian dengan tingkat kepadatan tertinggi dibandingkan rute lainnya. Metode menggunakan pendekatan kuantitatif tipe eksplanatori dengan pengumpulan data berupa kuesioner, dokumentasi, dan wawancara berdasarkan teknik *propotional random sampling* sebanyak 100 responden pengguna gerbong wanita yang tersebar pada stasiun di Commuterline Rangkasbitung. Analisis data meliputi validitas *spearman rho*, reliabilitas *cronbach's alpha*, korelasi Kendall Tau ( $\tau$ ), Konkordasi Kendall ( $W$ ), dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) 0,341 dan Koefisien Determinasi dengan kontribusi 37,6%. Korelasi variabel lain memperlihatkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Penanganan Aduan ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) 0,238 dan Koefisien Determinasi dengan kontribusi 24,9%. Secara stimulatif terdapat hubungan yang positif antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Penanganan Aduan ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) sebesar 0,434 dan Koefisien Determinasi 37,7%.

**Kata Kunci : Kepuasan Pengguna Wanita, Kereta Rel Listrik, Gerbong Wanita**

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu instrumen penting dalam menunjang suatu negara mengarah pada kondisi yang lebih baik. Kunci keberhasilan dalam pelayanan publik dilihat pada tersedianya fasilitas dan infrastruktur yang diwujudkan oleh pemerintah (Adipradana et al., 2024). Pemerintah yang berhasil dalam memberikan pelayanan publik yang efektif menjadi alasan utama untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sehingga rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah ikut meningkat. Aspek kepuasan dalam pelayanan publik harus diperhatikan karena menyangkut eksistensi instansi pelayanan publik terkait.

Kehadiran transportasi umum sebagai bentuk layanan jasa sangat dirasakan oleh masyarakat terlepas dari penghematan biaya serta akses ke berbagai tempat dapat dilakukan dengan mudah. Transportasi umum yang baik sangat penting untuk menunjang mobilitas masyarakat, terutama di daerah perkotaan yang padat.

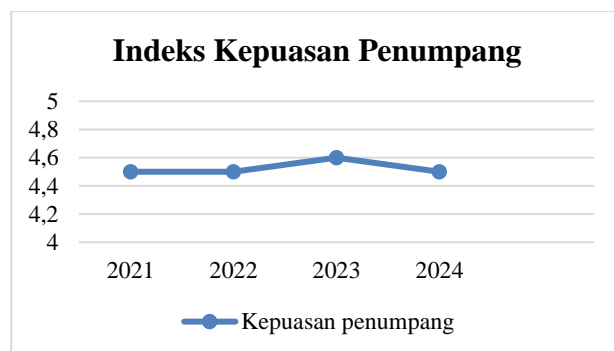
Berdasarkan data BPS tahun 2025 jumlah pengguna transportasi umum di DKI Jakarta sekitar 32,68 Juta ditambah dengan kondisi kepadatan Jakarta sebagai pusat aktivitas, serta pertumbuhan wilayah pemukiman di Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Bodetabek).

Kereta Rel Listrik (KRL) menjadi transportasi umum yang banyak digunakan masyarakat sebanyak 400,997 Juta. Terdapat berbagai macam line pada KRL diantaranya *greenline* pada Stasiun Rangkasbitung.



Gambar 1. Jumlah Pengguna Stasiun Rangkasbitung

Stasiun Rangkasbitung yang berada pada posisi pertama dengan kepadatan terbanyak berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan penumpang yang dapat dilihat pada indek kepuasan penumpang KRL pada gambar 2.



Gambar 2. Indeks Kepuasan Penumpang KRL

Kepadatan yang menimbulkan pada kondisi yang mendesak terutama terhadap kelompok wanita dalam kasus pelecehan seksual. PT KAI *Commuterline* melakukan inovasi terkait gerbong kereta khusus wanita dalam merespons isu keamanan serta langkah startegis dalam memperoleh layanan publik yang bebas dari ancaman.

Berdasarkan data indeks kepuasan pengguna yang mengalami penurunan tahun 2024 sebesar 4,5/5,00 dari tahun sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna masih memerlukan perhatian khusus terhadap para penyelenggara penyedia jasa dan layanan publik. Perhatian khusus berupa pengaduan dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3. Laporan Pengaduan Berbagai keluhan dari pengguna yang merasa tidak puas dalam penggunaan gerbong khusus wanita.



Gambar 3. Salah satu keluhan pengguna

Banyaknya keluhan yang dilontarkan oleh pelanggan layanan KRL gerbong wanita terutama untuk rute *Commuterline* Rangkasbitung melalui media sosial seperti X, menarik perhatian untuk diteliti. *Research Question* dalam penelitian adalah “Mengapa kepuasan pengguna gerbong khusus wanita KRL Rangkasbitung Line masih rendah?”. Penulis berargumen ketidakpuasan pengguna dipengaruhi oleh

kualitas pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan ditandai dengan bukti pada media sosial. Penyampaian aduan dari pengguna tanpa melalui saluran resmi menimbulkan pertanyaan responsivitas penyelenggara layanan KRL.

## Rumusan Masalah

1. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna KRL gerbong khusus wanita *Commuterline* Rangkasbitung?
2. Bagaimana hubungan penanganan aduan terhadap kepuasan pengguna KRL gerbong khusus wanita *Commuterline* Rangkasbitung?
3. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan dan penanganan aduan terhadap kepuasan pengguna gerbong khusus wanita KRL *Commuterline* Rangkasbitung?

## Kajian Teori

### A. Administrasi Publik

Secara etimologis, istilah administrasi berasal dari bahasa Latin, yaitu gabungan kata *ad* dan *ministrare* yang bermakna “*to serve*” atau melayani. Dalam konteks bahasa Indonesia, administrasi dimaknai sebagai kegiatan pelayanan atau pemenuhan kebutuhan tertentu.

Jefkins (2004) mendefinisikan administrasi publik dapat dipahami sebagai sekelompok orang yang melakukan interaksi pada suatu organisasi, baik secara internal maupun eksternal. Selain itu, Ruslan (1997)

menguraikan bahwa administrasi publik memiliki makna yang lebih khusus, yaitu sekelompok individu yang terhubung melalui solidaritas atau kepentingan tertentu.

### **B. Manajemen Pelayanan Publik**

Shafritz dan Russel (1997: 20) mengungkapkan bahwa manajemen mencakup tanggung jawab individu dalam menjalankan tugas-tugas di dalam suatu organisasi, termasuk mengatur sumber daya untuk mearih tujuan. Selain itu manajemen sebagai usaha individu untuk mengambil tanggung jawab dalam mengelola sebuah organisasi dan memanfaatkan sumber daya dengan efisien demi meraih sasaran organisasi.

Balathandayutan & Muralidharan, 2021 dalam Kurniati et al., 2024) mendefinisikan manajemen pelayan publik mengacu pada ilmu perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengatur aktivitas di dalam suatu lembaga dengan maksud untuk merealisasikan tujuan secara bersama dalam bentuk efektif dan efisien melalui pemanfaatan sumber daya dan waktu seminimal mungkin hingga menyesuaikan diri dengan berbagai kondisi dan struktur organisasi.

### **C. Manajemen Transportasi**

Menurut Drs. H.A. Abbas Salim, S.E., M.A. (2004:06), transportasi dipahami sebagai proses pemindahan muatan dan penumpang dari suatu lokasi ke lokasi

lainnya melalui sarana tertentu. Tamin (2008:135) dalam (Nugroho et al.,2022) transportasi menjadi kebutuhan penting karena sumber daya yang dibutuhkan menimbulkan adanya perbedaan jarak antara lokasi sumber, tempat produksi, dan keberadaan manusia sebagai konsumen sehingga kesenjangan sosial tersebut mendorong terciptanya aktivitas pengangkutan atau perpindahan. Manajemen transportasi merupakan aktivitas melakukan perpindahan barang atau individu dari titik asal menuju lokasi tujuan dengan menggunakan sarana tertentu baik di darat, diudara, maupun di laut.

### **D. Kepuasan Pengguna (Y)**

Bahrudin dan Zuhro (2016) juga menjelaskan bahwa kepuasa pelanggan merupakan hasil evaluasi atas pilihan yang dibuat terbentuk melalui keputusan pembelian serta pengalaman dalam menggunakan produk atau layanan. Kepuasan merupakan variabel penting yang mewakili sikap afektif orang terhadap pengalaman menggunakan suatu layanan atau produk (Bhattacharjee & Premkumar, 2004). Peneliti menggunakan indikator kepuasan pengguna meliputi: (1) Ketersediaan merekomendasi; (2) Kesesuaian harapan; dan (3) Minat berkunjung kembali.

### **E. Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

Menurut Tjiptono (2017), kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang

merujuk pada tingkat keunggulan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada pelanggan dalam rangka memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Model Servqual oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Mereka menetapkan lima dimensi aspek penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan; keandalan, ketanggapan, jaminan, perasaan peduli, dan bukti fisik. Peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan meliputi: (1) *Tangible*; (2) *Reliability*; (3) *Responsiveness*; (4) *Assurance*; (5) *Empathy*.

#### **F. Penanganan Aduan (X<sub>2</sub>)**

Menurut Tarigan et al. (2014:494) dalam (Juarsyah & Mulyono, 2021), pengaduan dapat diartikan sebagai penyampaian laporan berupa keluhan kepada pihak berwenang sebagai ketidakpuasan terkait dugaan tindakan atau perilaku profesional, badan usaha, maupun lembaga pemerintah yang dinilai melanggar ketentuan hukum yang sedang berlaku. Peneliti menggunakan indikator penanganan aduan meliputi: (1) Kecepatan penanganan komplain; (2) Penyelesaian masalah secara memuaskan; dan (3) Kemudahan pengajuan komplain.

#### **G. Hubungan X<sub>1</sub> dengan Y**

Gerbong KRL khusus wanita ini diperkenalkan untuk memberikan rasa nyaman dan aman bagi penumpang wanita, terutama dalam menghadapi isu pelecehan

seksual di transportasi umum Seperti yang diungkapkan oleh Adawia dan rekan-rekannya (2020), "Jika kualitas layanan yang disediakan meningkat, maka tingkat kepuasan pelanggan yang dicapai akan cenderung meningkat."

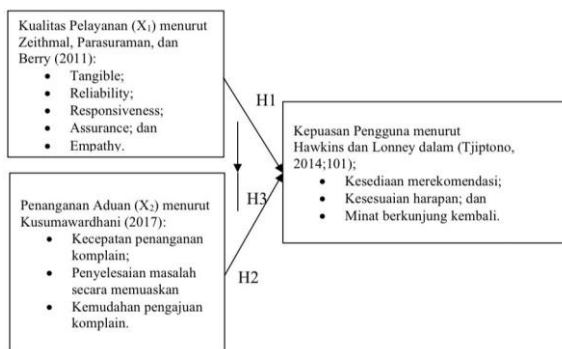
#### **H. Hubungan X<sub>2</sub> dengan Y**

Gerbong khusus wanita dirancang untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi penumpang wanita dari potensi pelecehan di transportasi umum. Kepuasan pengguna tidak hanya bergantung pada fasilitas fisik gerbong, tetapi juga pada efektivitas pengelola dalam menangani berbagai keluhan yang muncul, seperti kebersihan, kepadatan, maupun perilaku penumpang lain. Proses penanganan aduan yang cepat dan responsif menunjukkan adanya perhatian pengelola terhadap kenyamanan serta keselamatan penumpang. Oleh karena itu, ketersediaan saluran pengaduan yang mudah diakses, kecepatan respon, serta pemberian solusi yang tepat menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif pengguna terhadap kualitas layanan.

#### **I. Hubungan X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap Y**

Kurniasih (2022) menekankan bahwa "Kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan dapat dicapai melalui kualitas pelayanan yang prima serta penanganan aduan yang responsif dan efektif," yang menunjukkan pentingnya mekanisme penanganan aduan

untuk meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Analisis kepuasan pelanggan gerbong KRL khusus wanita pada rute Rangkasbitung memperlihatkan terdapat keterkaitan yang secara signifikan antara kualitas pelayanan dan penanganan aduan dengan tingkat kepuasan pengguna.



Berdasarkan model penelitian, dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H<sub>01</sub>** : Kualitas pelayanan tidak berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna gerbong KRL khusus wanita *Commuterline* Rangkasbitung.

**H<sub>a1</sub>** : Kualitas pelayanan berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna gerbong KRL khusus wanita *Commuterline* Rangkasbitung.

**H<sub>02</sub>** : Penanganan aduan tidak berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna gerbong KRL khusus wanita *Commuteline* Rangkasbitung.

**H<sub>a2</sub>** : Penanganan aduan berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna KRL gerbong khusus wanita *Commuterline* Rangkasbitung.

**H<sub>03</sub>** : Kualitas pelayanan dan penanganan aduan tidak berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna KRL gerbong khusus wanita rute *Commuterline* Rangkasbitung.

**H<sub>a3</sub>** : Kualitas pelayanan dan penanganan aduan berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna KRL gerbong khusus wanita rute *Commuterline* Rangkasbitung.

## METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan adalah ekplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Populasi berasal dari jumlah rata-rata pengguna KRL gerbong khusus wanita setiap hari sebanyak 612.000 pengguna layanan. Peneliti menerapkan sistem sampel dengan mempertimbangkan banyaknya populasi, keterbatasan waktu, dan tenaga dengan menggunakan rumus sampel Slovin sebanyak 100 pengguna KRL gerbong khusus wanita.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability Sampling* dengan metode *Propotional Random Sampling*. *Probability Sampling* adalah metode pemilihan sampel yang memperlakukan peluang secara sama bagi setiap individu dari populasi untuk dipilih sebagai bagian dari sampel (Sugiyono 2017) dalam (Hardani, S.Pd., M.Si., 2020). *Propotional Random Sampling* merupakan proses pengambilan sampel dari populasi

secara proporsional, dimana setiap unit yang diambil dari populasi yang sama dapat diketahui dan dipilih (Kismartini & Yusuf, 2023; Yusuf, 2014).

Teknik analisis adada dengan Uji Validitas dengan rumus *Spearman Rank Order* dengan jumlah responden uji coba dibawah  $N \leq 30$  orang dan data berbentuk ordinal serta metode *Croanbach's Alpha* untuk uji reliabilitas.

Uji korelasi menggunakan *Kendall Tau* mengingat data yang digunakan bersifat ordinal, uji *Konkordansi Kendall W* digunakan untuk melakukan pengukuran tingkat hubungan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dengan Penanganan Aduan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) secara simultan. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi persentase hubungan yang diberikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas

Hasil uji validitas pada variabel Kepuasan Pengguna (Y) yang terdiri atas 10 item pertanyaan menunjukkan keseluruhan dinyatakan valid dengan  $r_{hitung}$  keseluruhan item pertanyaan diatas 0.300.

Hasil uji validitas pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) yang terdiri atas 15 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 8

item pertanyaan menunjukkan keseluruhan dinyatakan valid dengan  $r_{hitung}$  keseluruhan item pertanyaan diatas 0.300.

### 2. Uji Reliabilitas

Instrumen penelitian dianggap reliabel jika memperoleh nilai *Croanbach's Alpha*  $> 0.600$ .

Variabel Penelitian	Nilai Koefisien	Tingkat Hubungan	Keterangan
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	0,912	Bagus	Reliabel
Penanganan Aduan ( $X_2$ )	0,949	Bagus	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,932	Bagus	Reliabel

Gambar 5. Hasil Uji Relibilitas

Hasil uji relibilitas pada ketiga variabel menunjukkan keseluruhan dinyatakan **Reliabel** dengan nilai koefisien diatas 0.600. Hal ini menunjukkan instrument penelitian dinyatakan relevan dan konsisten.

### 3. Pengajuan Hipotesis

#### a. Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna

		Correlations		
			Kualitas Pelayanan	Kepuasan
Kendall's tau_b	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.341***
		Sig. (2-tailed)		<.001
	Kepuasan	N	100	100
		Correlation Coefficient	.341***	1.000
		Sig. (2-tailed)	<.001	
		N	100	100

\*\*\*. Corr. is significant at .001 level 2-tail..

Gambar 6. 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 0.341 dengan nilai signifikansi sebesar  $< 0.001$ . Nilai koefisien positif sebesar 0.341 menunjukkan terdapat hubungan yang positif.

Berdasarkan keamatan (Leclezio et al.,2015), nilai koefisien korelasi sebesar 0,341 menunjukkan adanya hubungan yang cukup pada kedua variabel. Nilai signifikansi sebesar 0.001 atau lebih kecil dari 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ) yang berarti signifikansi (nyata).

Indikator  $X_{1,1}$  yang memuat pernyataan “*Penampilan petugas di gerbong khusus wanita terlihat rapi dan sopan*”. Pernyataan “Setuju (S)” sebanyak 52 responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menilai penampilan petugas KRL gerbong wanita sudah rapi, sopan, dan sesuai SOP, serta keberadaannya di stasiun terlihat tertata dengan baik. Namun, terdapat sekitar 20% responden yang menyatakan “Sangat Tidak Setuju (STS)”, yang mengindikasikan bahwa sebagian kecil pengguna masih menilai penampilan petugas belum sepenuhnya rapi, meskipun secara umum petugas tetap dianggap telah mengikuti standar yang berlaku.

Analisis dan pembahasan pada hasil uji Hipotesis 1 menjadikan dasar penyimpulan bahwa  **$H_01$  ditolak dan  $H_a1$  diterima**. Hal ini berarti variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) beehubungan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) KRL gerbong khusus wanita *Commuterline* Rangkasbitung.

## b. Hubungan antara Penanganan Aduan dengan Kepuasan Pengguna

		Correlations		
			Penanganan Aduan	Kepuasan
Kendall's tau_b	Penanganan Aduan	Correlation Coefficient	1.000	.238**
		Sig. (2-tailed)	.	.002
		N	100	100
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.238**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.002	.
		N	100	100

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

Gambar 7. 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 0.238 dengan nilai signifikansi sebesar 0.002. Nilai koefisien positif sebesar 0.238 menunjukkan terdapat hubungan yang positif.

Berdasarkan keamatan (Leclezio et al.,2015), nilai koefisien korelasi sebesar 0,238 menunjukkan adanya hubungan yang sangat lemah pada kedua variabel. Nilai signifikansi sebesar 0.002 atau lebih kecil dari 0.05 ( $0.002 < 0.05$ ) yang berarti signifikansi (nyata).

Indikator  $X_{2,1}$  yang memuat pernyataan “*Petugas memberikan respon awal terhadap keluhan pengguna dengan cepat*”. Pernyataan “Setuju (SS)” yang merupakan indikator pendukung dalam variabel Penanganan Aduan ( $X_2$ ) menjelaskan terkait respon awal yang diberikan petugas ketika mendapati keluhan dari pengguna yang dinyatakan sebanyak 36 responden menunjukkan bahwa petugas dinilai responsif dalam memberikan respon awal terhadap keluhan pengguna, baik di

dalam maupun di luar gerbong wanita, dengan pelayanan yang memuaskan. Namun, terdapat 17 responden yang menyatakan “Tidak Setuju”, yang mengindikasikan bahwa masih ada petugas yang kurang responsif, bahkan terkesan acuh terhadap keluhan pengguna.

Analisis dan pembahasan pada hasil uji Hipotesis 2 menjadikan dasar penyimpulan bahwa **H<sub>02</sub> ditolak dan H<sub>a2</sub> diterima**. Hal ini berarti variabel Penanganan Aduan (X<sub>2</sub>) berhubungan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) KRL gerbong khusus wanita *Commuterline* Rangkasbitung.

### c. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Penanganan Aduan

Test Statistics	
N	100
Kendall's W <sup>a</sup>	.434
Chi-Square	86.868
df	2
Asymp. Sig.	<.001
a. Kendall's Coefficient of Concordance	

Gambar 8. Hasil uji Hipotesis 3

Hasil pengujian Hipotesis 3 menunjukkan nilai koefisiensi korelasi Konkordansi Kendall (W) antara variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) dan Penanganan Aduan (X<sub>2</sub>) dengan variabel Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0.434 dengan nilai *asymptotic significance* sebesar < 0.001 dan *Chi Square* sebesar 86.868 dengan *degrees of freedom* (Df) sebesar 2.

Nilai *Asymp.Sig* kurang dari 0.001 atau lebih kecil dari 0.05 (0.001 < 0.05)

menunjukkan **H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima** dengan rincian data penelitian tidak berdistribusi normal. Hal ini menandakan terdapat hubungan terhadap ketiga variabel secara bersama sama.

Perolehan *Chi-Square* sebesar 86.868 dengan taraf signifikansi 5% dan Df sebesar 2 adalah 5.591. Nilai *Chi Square* hitung lebih besar daripada *Chi Square* tabel (86.868 > 5.591) . Perolehan angka statistik ini menunjukkan terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) dengan Penanganan Aduan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Indikator Y,1 memuat pernyataan “*Saya bersedia menyarankan orang lain untuk menggunakan gerbong khusus wanita*”. Pernyataan “Setuju (SS)” sebagai bentuk nilai kontributif positif memiliki responden sebanyak 51 responden yang menunjukkan tingkat kepuasan tinggi terhadap penggunaan KRL gerbong wanita, terutama karena faktor kenyamanan dan rasa aman akibat hanya diisi oleh penumpang perempuan. Namun, terdapat 1% responden yang menyatakan “Sangat Tidak Setuju (STS)”, yang mengindikasikan bahwa tidak semua pengguna bersedia merekomendasikan layanan tersebut. Hal ini disebabkan oleh pengalaman kurang menyenangkan, seperti kondisi gerbong yang tidak kondusif, sangat ramai, dan berdesakan, sehingga menurunkan kenyamanan dan membuat sebagian

responden enggan menyarankan layanan gerbong khusus wanita kepada perempuan lain.

Analisis dan pembahasan pada hasil uji Hipotesis 3 menjadikan dasar penyimpulan bahwa **H<sub>03</sub> ditolak dan H<sub>a3</sub> diterima**. Hal ini berarti variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Penanganan Aduan ( $X_2$ ) beehubungan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) KRL gerbong khusus wanita *Commuterline* Rangkasbitung.

#### 4. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.614 <sup>a</sup>	.376	.370	3.12425

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Gambar 9. Koefisien Determinasi  $X_1$

Nilai koefisien *R Square* sebesar 0.376 diinterpretasikan termasuk kategori **kontribusi lemah**. Nilai ini termasuk rendah serta berbeda dengan rendahnya nilai Koefisien Kendall Tau dalam melakukan analisis hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Pengguna (Y) yang menunjukkan nilai koefisiensi sebesar 0.341, yang termasuk dalam kategori cukup berdasarkan kriteria keeratan menurut Leclezio et al (2015). Tingkat kontribusi yang relatif lemah tersebut dipengaruhi oleh hasil rekapitulasi jawaban yang terdapat pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) yang menunjukkan persentase Tidak Setuju (TS) sebesar 37% dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 16% sehingga total ketidaksetujuan

responden mencapai 53%.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.499 <sup>a</sup>	.249	.241	3.42889

a. Predictors: (Constant), Penanganan Aduan

Gambar 10. Koefisien Determinasi  $X_2$

Nilai koefisien *R Square* sebesar 0.249 diinterpretasikan termasuk kategori **kontribusi lemah**. Nilai ini termasuk rendah serta berbeda dengan rendahnya nilai Koefisien Kendall Tau dalam melakukan analisis hubungan antara variabel Penanganan Aduan ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Pengguna (Y) yang menunjukkan nilai koefisiensi sebesar 0.238, yang termasuk dalam kategori sangat lemah berdasarkan kriteria keeratan menurut Leclezio et al (2015). Tingkat kontribusi yang sangat lemah tersebut dipengaruhi oleh hasil rekapitulasi jawaban responden pada variabel Penanganan Aduan ( $X_2$ ) yang menunjukkan persentase Tidak Setuju (TS) sebesar 30% dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 12% sehingga total ketidaksetujuan responden mencapai 42%.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.614 <sup>a</sup>	.377	.364	3.13874

a. Predictors: (Constant), Penanganan Aduan, Kualitas Pelayanan

Gambar 11. Koefisien Determinasi Y

Nilai koefisien *R Square* sebesar 0.377 diinterpretasikan termasuk kategori **kontribusi lemah**. Nilai koefisien *R Square* sebesar 0.377 dapat dilakukan interpretasi termasuk dalam kategori **kontribusi lemah**

sesuai sebagaimana interval kelas menurut Sarjana et al. (2023). Nilai tersebut tergolong rendah, sejalan dengan rendahnya nilai Konkordansi Kendall W dalam menganalisis hubungan antara Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Penanganan Aduan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) yang memiliki nilai sebesar 0.434 atau memiliki kategori kuat sesuai keamatan menurut Sujarweni, 2014:127. Kontribusi yang lemah dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Penanganan Aduan ( $X_2$ ) berdasarkan hasil rekap variabel Kepuasan Pengguna (Y) memperoleh jawaban responden penelitian Tidak Setuju (TS) sebesar 27% dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 10%, secara total sebesar 37% responden yang menyatakan jawaban ketidaksetujuan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y).

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Hasil analisis tabulasi silang dan uji hipotesis Kendall Tau menjadikan dasar penyimpulan bahwa **H<sub>01</sub> ditolak dan Ha<sub>1</sub> diterima** yang berarti variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) KRL gerbong khusus wanita *Commuterline* Rangkasbitung
2. Hasil analisis tabulasi silang dan uji hipotesis Kendall Tau menjadikan dasar penyimpulan bahwa **H<sub>02</sub> ditolak dan Ha<sub>2</sub> diterima** yang berarti variabel Penanganan Aduan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) KRL gerbong khusus wanita *Commuterline* Rangkasbitung
3. Hasil analisis uji hipotesis Konkordansi Kendall W menjadikan dasar penyimpulan bahwa **H<sub>03</sub> ditolak dan Ha<sub>3</sub> diterima** yang berarti variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Penanganan Aduan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) KRL gerbong khusus wanita *Commuterline* Rangkasbitung

### **Saran**

1. Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dapat ditingkatkan melalui ketanggapan petugas terhadap pengguna, terutama kelompok prioritas. Penugasan petugas secara khusus pada jam padat (peak hours) di gerbong khusus wanita perlu dilakukan agar pelayanan lebih optimal. Selain itu, penempatan petugas wanita di gerbong KRL wanita dapat meningkatkan rasa aman dan nyaman bagi pengguna. Ketanggapan petugas dalam mengenali pengguna rentan seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas juga perlu ditingkatkan. Hal ini penting untuk menumbuhkan rasa simpati, empati,

serta tanggung jawab dalam pelayanan.

2. Penanganan aduan ( $X_2$ ) dapat ditingkatkan melalui mekanisme pengelolaan keluhan yang jelas dan mudah dipahami oleh pengguna. Aduan tidak hanya terkait kehilangan barang, tetapi juga berbagai ketidaknyamanan selama menggunakan gerbong khusus wanita. Pengguna juga perlu memperoleh informasi mengenai perkembangan proses penanganan laporan agar merasa tenang dan yakin bahwa aduan diproses dengan baik. Selain itu, respon petugas yang cepat dan tepat menjadi bagian penting dalam memberikan solusi serta mengurangi keresahan pengguna.
3. Kepuasan pengguna ( $Y$ ) dapat ditingkatkan melalui penambahan jumlah rangkaian atau kapasitas gerbong khusus wanita pada saat waktu padat (peak hours). Kondisi kepadatan dan perilaku sebagian pengguna yang kurang tertib sering menimbulkan ketidaknyamanan sehingga beberapa penumpang memilih berpindah ke gerbong campuran. Penambahan kapasitas gerbong dapat memberikan ruang yang lebih layak bagi pengguna wanita.
4. Penelitian selanjutnya disarankan

untuk mengkaji kepuasan dari perspektif pengguna laki-laki terhadap keberadaan gerbong khusus wanita dalam rangkaian KRL. Kajian ini penting untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai kebijakan pemisahan gerbong berdasarkan gender. Melalui keterlibatan responden laki-laki, penelitian dapat memberikan sudut pandang yang lebih seimbang terkait aspek kenyamanan, keadilan layanan, serta pengalaman pengguna secara keseluruhan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A.Haniff dan R.Syafriharti. (2017). HUBUNGAN PEMILIHAN MODA DENGAN KARAKTERISTIK SOSIAL EKONOMI DAN JARAK PERJALANAN PENGLAJU DARI KOTA CIMAHI KE KOTA BANDUNG DENGAN MAKSUD BEKERJA. *JURNAL WILAYAH DAN KOTA*, 03, 54–67.
- 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>
- Adipradana, R., Suwasono, E., & M, R. D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan

- Publik , Standar Pelayanan Terminal Dan Kinerja Petugas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Di Terminal Tipe A Taman Kota Kediri. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 13, 479–490.
- Adzhigalieva, Z., Hurriyati, R., & Hendrayati, H. (2022). The Influence of Complaint Handling and Service Recovery on Customer Satisfaction , Customer Loyalty and Customer Retention. *Atlantis Press*, 220(Gcbme 2021), 281–285.
- Afriyani, N., Erina, L., & Sariman, T. A. . (2017). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Pekerja Yang Menjadi Commuter Dan Tidak Menjadi Commuter Ke Kota Palembang. *Jurnal Empirika*, 2(2), 155–168. <https://doi.org/10.47753/je.v2i2.45>
- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara: Kajian, Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Pustaka Setia.
- Anggraeni, F. N. (2021). Analysis of User Satisfaction of Public Transportation Ojek Online (Gojek) Through Service Instruments. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 1(2), 77–86. <https://doi.org/10.37481/jmeh.v1i2.221>
- Arifin, A., & Widyaningsih, N. (2021). Analisis Kinerja dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi Microtrans Jak Lingko (Puri Kembangan - Kalideres). *Jurnal Sosial Teknologi*, 1(5), 410–418. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v1i5.55>
- Ardiyansyah. (2015). *Manajemen Transportadi dalam Kajian dan Teori*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Atmaja, D. R., & Afandi, R. K. (2024). PENGARUH ORIENTASI PELANGGAN, KEPUASAN PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KUALITAS LAYANANTERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 13 (September), 1607–1626. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v13i3.1208>
- 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 Provinsi DKI Jakarta. *Statistik Provinsi DKI Jakarta*. <https://jakarta.bps.go.id/id/publication/2025/05/23/7454766f878f35a5fa126dc5/statistik-transportasi-provinsi-dki-jakarta-2024.html>
- Badan Pusat Statistik Indonesia. (2 Jumlah Penumpang Kereta Api, 2025). <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/NzIjMg==/jumlah-penumpang-kereta-api.html>
- Badan Pusat Statistik Indonesia. *Statistik Komuter Jabodetabek Hasil Survei Komuter Jabodetabek 2023*. <https://www.bps.go.id/id/publication/2024/03/28/33b6bef825944e576e7ea3ba/statistik-komuter-jabodetabek-hasil-survei-komuter-jabodetabek-2023.html>
- Balathandayutham, P., & Muralidharan, V. (2021). An Introductory Review About Defence Management: a Conceptual Framework. *International Journal of Research -GRANTHAALAYAH*, 9(6), 30–35. <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v9.i6.2021.3978>

- Bhattacharjee, A., & Premkumar, G. (2004). Understanding changes in belief and attitude toward information technology usage: A theoretical model and longitudinal test. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 28(2), 229–254. <https://doi.org/10.2307/25148634>
- Biomantara, K., & Herdiansyah, H. (2019). Peran Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai Infrastruktur Transportasi Wilayah Perkotaan. *Cakrawala*, 19(1), 1–8. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala>
- Bintang, G., Linggasari, D., & Angkat, H. (2020). *Analisis tingkat ketepatan waktu KRL Commuter Line lintas Tanah Abang–Rangkasbitung (studi kasus: Stasiun Cisauk)*. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*. <https://journal.untar.ac.id/index.php/jmts/article/view/8404>
- Chandra, E., Leksmono, D., & Putranto, S. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Bus Transjakarta Koridor 9. 7(2), 709–720.
- Citra, Maya. “Pengaruh Kualitas Layanan Perangkat Desa Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Sei Suka Deras.” *Journal on Education*, vol. 6, no. 1, 31 Aug. 2023, pp. 8077–8084, <https://doi.org/10.31004/joe.v6i1.4224>.
- Daulay, R. (2022). Analysis of Customer Loyalty Models Influenced By Customer Relationship Management and Satisfaction in Transportation Services. *Journal of International Conference Proceedings*, 5(4), 324–332. <https://doi.org/10.32535/jicp.v5i4.1958>
- Dr.Dra. Kismartini, M. S., & Irfan Murtadho Yusuf, S.AP., M. (2023). *Buku Pengantar Metode Penelitian Administrasi Publik* (M. P. M. Dr. Dra. Kismartini, M.Si. & Irfan Murtadho Yusuf, S.Sos. (ed.)). Deepublish Digital.
- Garaika, & Darmanah. (2019). *Metodologi penelitian (Pertama)*. CV Hira Tech.
- Gunawan, A. I., Primayandi, A., & Nurkholik, D. (2022). Examining Passengers’ Satisfaction with Public Transportation in The Rise of Health Concerns. *Journal of Marketing Innovation (JMI)*, 2(2), 142–153. <https://doi.org/10.35313/jmi.v2i2.43>
- Gounder, S. (2012). Chapter 3 - Research methodology and research questions. *Research Methodology and Research Method*, March 2012, 84–193.
- Hardani, S.Pd., M.Si., D. (2020). *METODE PENELITIAN KUALITATIF & KUANTITATIF* (A. Husnu Abadi, A.Md. (ed.)). CV. Pustaka Ilmu Grup Yogyakarta.
- Hsieh, J. (2020). The effects of transforming mobile services into mobile promotions. *Journal of Business Research*, 121(December 2019), 195–208. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.08.033>
- Irijayanti, A. D., Ekonomi, D. I., Ekonomi, F., Airlangga, U., Ekonomi, D. I., Ekonomi, F., & Airlangga, U. (2021). *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia Perilaku Pemilihan Moda Transportasi Pekerja Komuter : Studi Kasus Jabodetabek Perilaku Pemilihan Moda Transportasi Pekerja Komuter : Studi Kasus Jabodetabek Mode Choice Behavior of Commuters ’ Worker : A Case Stud.* 21(2). <https://doi.org/10.21002/jepi.2021.09>
- Jafar, B., Khairil, M., & Nuraisyah. (2022). *Efektivitas Pelayanan Pengaduan pada*

- Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Talise. *Jurnal Katalogis*, 10(1), 73–81. <http://jurnal.pasca.untad.ac.id/index.php/katalogis/index%0D>
- Januardin, S.P., M. ., Drs. Jarungjung Hutagaol, M. M., & Dra.Nirwana Br Bangun, M. M. (2021). Kepuasan Pelanggan (M. . Januardin, S.P. (ed.)). Universitas Prima Indonesia.
- Jayanti, R. A., Joewono, T. B., & Rizki, M. (2023). *Aksesibilitas stasiun kereta rel listrik Commuter Line berdasarkan persepsi wanita*. *Jurnal Transportasi*. <https://journal.unpar.ac.id/index.php/jurnaltransportasi/article/view/4904>
- Jumriana, Kumalasari, F., & Wonua, A. R. (2023). Pengaruh Penanganan Komplain dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna J&T di Kabupaten Kolaka Utara. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 01(02), 65–71. <https://jurnal.itcc.web.id/index.php/jebd/article/view/151/150>
- Kadji, Y. (2016). *Metode Penelitian Ilmu Administrasi* (1st ed.). Deepublish
- Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu* (3rd ed.). Gava Media.
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32–42. <https://doi.org/10.47709/jumansi.v5i1.2210>
- 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 (Studi Pada JNE di Kabupaten Majalengka). *JURNAL AKUNTANSI DAN SISTEM INFORMASI*, 3(2).
- Kurniawan, A., Ihsan, Y. N., & Iriani, Y. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL (Kereta Commuter) Dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(2), 597. <https://doi.org/10.24014/jti.v9i2.22991>
- Leclezio, L., Jansen, A., Whittemore, V. H., & De Vries, P. J. (2015). Pilot validation of the tuberous sclerosis-associated neuropsychiatric disorders (TAND) checklist. *Pediatric Neurology*, 52(1), 16–24. <https://doi.org/10.1016/j.pediatrneurol.2014.10.006>
- Mantoro, B. (2020). 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>
- Monica, A. M., Sukanta, S., & Winarno, W. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa KRL Commuter Line Bekasi Selama Pandemi COVID-19. *Jurnal Teknik Industri*, 11(1), 17–22. <https://doi.org/10.25105/jti.v11i1.9661>

- Nasution, N. (2008). *Manajemen Transportasi* (3rd ed.). Ghalia Indonesia
- Nazwirman, & Hulmansyah. (2017). Karakteristik Penumpang Pengguna KRL Commuter Line Jabodetabek. *Journal of Economics and Business Aseanomics (JEBA)*, 2(1), 26–35. <https://academicjournal.yarsi.ac.id/index.php/jeba/article/view/379>
- Nurchayanto, H. (2022). Peningkatan Pelayanan Publik (H. Nurchayanto (ed.); 1st ed.). Penerbit Fastindo.
- Oktavia, S., & Dwiatmoko, H. (2022). Analysis of passenger service satisfaction of public transport in Tangerang City. *Astonjadro*, 11(3), 647. <https://doi.org/10.32832/astonjadro.v11i3.7505>
- Oktavianingrum, A., Widiyarta, A., Studi, P., Publik, A., Nang, S., & Eri, C. (2024). Implementasi program penanganan pengaduan layanan publik. 15(3), 316–323.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik* (9th ed.). Alfabeta.
- Pitoy, C. D., Tampi, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado. *Productivity*, 2(1), 3.
- Prabowo, H., Rebeca, A., Salve, H. R., Fatimah, F. F., Chrisnatalia, M., Prabawati, I. N., & Handayani, N. S. (2020). *The women-only passenger carriage: Is it helpful? Psychological Research on Urban Society*. <https://doaj.org/article/f3840896dd7e46efbf87fd26fc0f76cc>
- Priyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif. T. Chandra, ed. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M. P. (2015). METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. In *Proceedings of the National Academy of Sciences* (Vol. 3, Issue 1). K E N C A N A. <http://dx.doi.org/10.1016/j.bpj.2015.06.056%0Ahttps://academic.oup.com/bioinformatics/article-abstract/34/13/2201/4852827%0Ainternal-pdf://semisupervised-3254828305/semisupervised.ppt%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005%0Ahttp://dx.doi.org/10.10>
- PT Kereta Commuter Indonesia. (2021-2024). *Laporan tahunan*. PT Kereta Commuter Indonesia. <https://kci.id/informasi-publik/laporan-tahunan>
- Qisthy Rabathy, E. K. (2018). Pelecehan Seksual Di Ruang Publik. *Jurnal Komunikasi Dan Desain*, 01(02), 56–65.
- Roimanson Panjaitan, S.Pd.K., M. P. . (2017). *Metode Penelitian* (Cetakan 1). Jusuf Aryani Learning.
- Rona Ayudia Purnandika, & Hana Septiana. (2023). Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Transportasi Umum di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi (JIMEA)*, 1(2), 25–32. <https://doi.org/10.62017/jimea.v1i2.226>
- Rusyidi, B., Bintari, A., & Wibowo, H. (2019). Pengalaman Dan Pengetahuan Tentang Pelecehan Seksual: Studi Awal Di Kalangan Mahasiswa Perguruan Tinggi (Experience and Knowledge on Sexual Harassment: a Preliminary Study Among Indonesian University Students). *Share : Social Work Journal*, 9(1), 75. <https://doi.org/10.24198/share.v9i1.21685>
- Sadika, P. H., Neyland, J. S. C., & Sutrisno, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna

- Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (Csi). *Jurnal Tekno Mesin*, 9(2), 52–61.  
<https://doi.org/10.35793/jtmu.v9i2.48746>
- Sakinah, N. R., & Wijayanto, W. (2024). *Analisis efektivitas pelayanan pada kereta khusus wanita KRL Commuter Line Jakarta. Journal of Politic and Government Studies*.  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/47293>
- Sakti, Adiyoga Pradana, et al. “Pengaruh Service Excellence, Servicescape Dan Handling Complaint Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Cimory Riverside.” *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, vol. 2, no. 1, 14 June 2021, pp. 9–20,  
<https://doi.org/10.37641/jipkes.v2i1.582>.
- Suyatno, D. F., & Rochana, I. H. (2020). Pengukuran Kepuasan Pengguna Website. (*Journal Information Engineering and Educational Technology*), 04, 67–74.
- Salim, A., Setiawan, M., Rofiaty, R., & Rohman, F. (2018). Focusing on Complaints Handling for Customer Satisfaction and Loyalty : The Case of Indonesian Public Banking. *XXI(3)*, 404–416.
- Saliman, J., & Putranto, L. S. 2020. *Kajian Manfaat Gerbong Khusus Wanita di KRL Commuter Line Jabodetabek*. *Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 3 (4): 1000.
- Salsabilla, H., Kartini, D. S., & Bintari, A. (2025). *Evaluation of gender responsive policy in provision of special women’s carriages on the Jabodetabek Commuter Line in 2024-2025. Jurnal Kebijakan Pemerintahan*.  
<https://ejournal.ipdn.ac.id/index.php/JK P/article/view/5612>
- Santika, N., Olivia, D., & Ahsan, A. M. (2024). *Pengaruh komuter terhadap pertumbuhan kawasan permukiman di sekitar Stasiun Rangkasbitung. Jurnal Transportasi*, 24(1), 38–48.  
<https://doi.org/10.26593/jtrans.v24i1.7919.38-48>
- Sardin Beemu, Abdul Azis Muthalib, Nofal Supriaddin, A. H. (2024). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND COMPLAINT HANDLING ON COMMUNITY SATISFACTION OF. *Indonesian Journal of Management and Accounting*, 5, 13.  
[https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21927/ijma.2024.5\(2\).%25p](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21927/ijma.2024.5(2).%25p)
- Sari, I. P., 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*. 4464(1), 17–28.  
<https://doi.org/10.36349/easjebm.2023.v06i01>.
- Sani, Z. (2010). *Transportasi: Suatu Pengantar*. Universitas Indonesia Press.
- Sinaga, D. (2014). *Buku Ajar Statistik Dasar*. UKI Press
- Sinambela, L. P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Graha Ilmu.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2008). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES.
- Sodikin, D., & Ganda. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuterline Rute Jakarta Kota – Bogor. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(3), 302–309.  
<https://doi.org/10.31334/jambis.v3i3.3176.g1525>
- Susiloadi, P., Sylvania, V., & Nirmala, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience Terhadap

- Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17, 204–221.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (22nd ed.). Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Dr. Ir. Sutopo (ed.)). ALFABETA.
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru.
- Suriyani, E. (2024). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Antasan Besar Kota Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Hasil Penelitian*, 14(November), 11. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.20527/kewarganegaraan.v14i2.20912>
- 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>
- Stephanie, K., Kurniawan, P., & Sarwono, L. (2025). *Analisis kenyamanan dan efektivitas fasilitas khusus perempuan pada angkutan publik*. *Jurnal Transportasi*, 24(2), 101–112. <https://journal.unpar.ac.id/index.php/jurnaltransportasi/article/view/8480>
- Syafrida, Ida, and Siti Aisyah Indrawati. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Aplikasi Bibit Investasi Reksa Dana Syariah)." *Account*, vol. 11, no. 1, 4 June 2024, <https://doi.org/10.32722/account.v11i1.6734>.
- Syahputri, N. R., Jakarta, U. N., Fanifia, F., Jakarta, U. N., Yaskur, H., Jakarta, U. N., Sahara, S., & Jakarta, U. N. (2023). Kepuasan pengguna gerbong commuterline khusus wanita. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 1(4), 264–269.
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. 1, 13–23.
- Syawalani, D. D., & Nabila, N. I. (2023). Pengaruh Penerapan Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pengguna Jasa Mikrotrans di PT Transjakarta. 3, 5525–5541.
- Tiofani, K., & Sukamana, Y. (2025). Jadwal KRL Tanah Abang-Rangkasbitung Terbaru Sesuai Gapeka 2025. *Kompas.Com*. <https://travel.kompas.com/read/2025/02/05/042300627/jadwal-krl-tanah-abang-rangkasbitung-terbaru-sesuai-gapeka-2025?page=all>
- Tjiptoherijanto, P., & Manurung, M. (2017). *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction* (3rd ed.). Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima* (2nd ed.). Andi.
- Toni, A., & Maknunah, J. (2025). *Sexual violence among female commuter line passengers in Jakarta*. *Jurnal Sosiologi Dialektika*. <https://e-journal.unair.ac.id/DIALEKTIKA/article/view/65477>
- Vito, A., Hariyani, S., & Waloejo, B. S. (2025). Arahan peningkatan kinerja

- pelayanan stasiun pasar senen. *Planning for Urban Region and Environment Journal (PURE)*, 14(0341), 167–176.
- Wang, Y., Zhang, Z., Zhu, M., & Wang, H. (2020). The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Reuse Intention in Urban Rail Transit in Tianjin, China. <https://doi.org/10.1177/2158244019898803>
- Waruwu, M., Pendidikan, M. A., Kristen, U., & Wacana, S. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan : Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi ( Mixed Method ). 7, 2896–2910.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Salemba Empat
- Wildani, A. I. (2016). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Kasus Pelanggan Kereta Api Matarmaja Kelas Ekonomi Malang-Jakarta). *Jurna Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1(1). <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/108447>
- Xie, G. (John). (2023). Random Sampling is A Mathematical Necessity Beyond Debate or Opinion for Valid Statistical Inferences. *Australian Statistical Conference and Australian Conference on Teaching Statistics*, 49(12), 997–1003. <https://doi.org/https://doi.org/10.31235/osf.io/xswv4>
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Kencana Prenadamedia Grup.
- Zulkifli, F., & Syahputra. (2016). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Di Krl Commuter Line Jabodetabek Gerbong Khusus Wanita ( Studi Pada Pt Kai Commuter Jabodetabek Rute Bogor-Jakarta Kota ) Factor Analysis of Service Quality in Krl Commuter Line Jabodetabek for Women Railway Carriages (. 3(2), 2007–2019. Badan Pusat Statistik Provinsi Jateng. *Jumlah Pasangan Usia Subur (PUS) dan Peserta KB Aktif Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah (Jawa)*, 2019-2021. Diakses pada 9 Mei 2024, dari <https://jateng.bps.go.id/indicator/30/395/1/jumlah-pasangan-usia-subur-pus-dan-peserta-kb-aktif-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-tengah.html>.