

Informasi KRL Access dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek

Donna Azzahra, Budi Priyono
Politeknik STIA LAN Jakarta

donnaazzh@gmail.com; budipriyono@stialan.ac.id

Abstract

The aim of this research is to determine the effect of information availability and service quality on KRL Commuter Line customer satisfaction in Jabodetabek. Researchers decided to use the KRL Commuter Line as research material because the KRL Commuter Line is one of the modes of transportation used for commuting. Not only that, the author also sees that there are still many things that need to be improved by the company in terms of the quality of facilities and infrastructure, one of which is the escalator which sometimes cannot be used and fails when entering the KRL Access application. This research uses quantitative methods. Apart from that, researchers distributed questionnaires to find the required data. The questionnaire was distributed in various ways, one of which was by distributing Gform links on social media and looking for respondents according to the required criteria. The population in this study were KRL Commuter Line users while the sample used was KRL Commuter Line users in Jabodetabek with a sample size of 105 respondents. Data processing analysis in this research uses SPSS version 25. The research results show that the variables in the research, namely Information Availability, have a positive effect on Customer Satisfaction, Service Quality has a positive and significant effect on the Customer Satisfaction variable, and finally Information Availability and Quality Services together have a positive and significant influence on Customer Satisfaction.

Keywords: *availability of information; service quality; customer satisfaction*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh ketersediaan informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek. Peneliti memutuskan untuk menggunakan KRL Commuter Line sebagai bahan penelitian disebabkan KRL Commuter Line merupakan salah satu transportasi yang digunakan dalam melakukan *commuting*. Tidak hanya itu, penulispun melihat masih banyak hal yang perlu diperbaiki oleh perusahaan dalam segi kualitas sarana maupun prasarana, salah satunya yaitu eskalator yang terkadang tidak dapat digunakan dan kegagalan pada saat memasuki aplikasi KRL Access. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Selain itu, peneliti melakukan penyebaran kuesioner untuk mencari data yang dibutuhkan, penyebaran kuesioner dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya yaitu dengan menyebarkan link gform pada sosial media dan mencari responden sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna KRL Commuter Line sedangkan sampel yang digunakan ialah pengguna KRL Commuter Line di Jabodetabek dengan jumlah sampel 105 responden. Analisis pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang ada pada penelitian yaitu Ketersediaan Informasi berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan, dan yang terakhir Ketersediaan Informasi dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

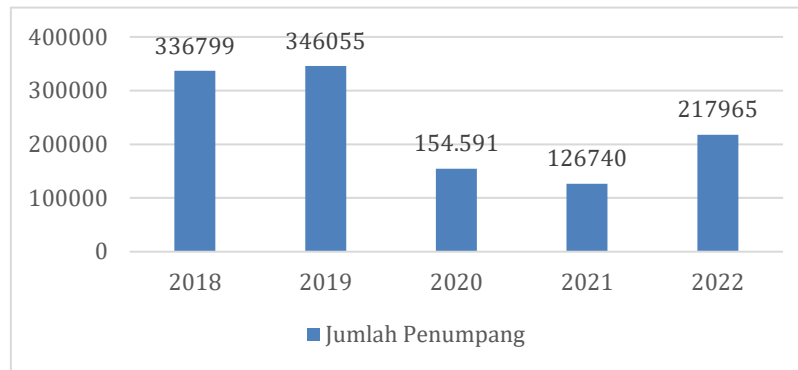
Kata Kunci: *ketersediaan informasi; kualitas pelayanan; kepuasan pelanggan*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan penduduk yang kian meningkat dapat mempengaruhi tingkat mobilitas yang ada di Indonesia. Kegiatan mobilitas nonpermanen disebut sebagai *commuting* atau nglaju. Tentu dengan adanya kegiatan *commuting* memiliki hubungan dengan tingkat transportasi yang digunakan sebagai sarana penduduk melakukan mobilitas.

KRL Commuter Line merupakan salah satu transportasi umum yang dapat digunakan oleh masyarakat di Jabodetabek. KRL Commuter Line ini dikelola oleh PT. Kereta Api Commuter Indonesia atau yang dikenal sebagai KAI Commuter. Dengan laju yang cepat tanpa hambatan dan harga yang terjangkau mampu menarik minat masyarakat untuk beralih dari transportasi pribadi ke KRL Commuter Line.

Jumlah pengguna KRL Commuter Line Jabodetabek selama 5 tahun terakhir pun terus mengalami perubahan, data pengguna dapat dilihat melalui grafik berikut:



Grafik 1. 1 Data Jumlah Penumpang Kereta Api Jabodetabek 2018-2022

Sumber: Data BPS, 2018-2022 (Badan Pusat Statistik, 2022)

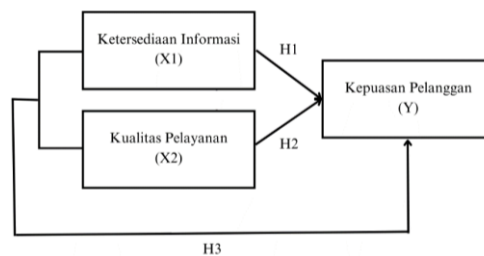
Berdasarkan data yang tertera di atas, maka dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 dan 2021 jumlah pengguna KRL Commuter Line mengalami penurunan, hal itu merupakan salah satu dampak dari adanya penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kemudian di tahun 2022 jumlah pengguna mengalami peningkatan. Selain itu, didukung dengan data yang diperoleh dari website resmi KAI Commuter, dituliskan bahwa Commuter Line Jabodetabek telah dimanfaatkan lebih dari 850.000 orang setiap harinya.

Dibalik pengguna yang besar dan banyaknya pilihan moda transportasi yang telah disediakan timbulah pertanyaan mengapa KRL Commuter Line menjadi pilihan oleh masyarakat di Jabodetabek. Padahal banyak hal yang perlu dibenahi dan menjadi permasalahan yang dirasakan oleh pengguna layanan seperti kepadatan pengguna, mesin antrian masuk yang terkadang bermasalah, jadwal pemberangkatan yang tidak sesuai, AC yang kurang maksimal sehingga mengganggu kenyamanan pengguna, eskalator yang tidak beroperasi karena rusak (Sodikin & Ganda, 2023).

Menurut data yang diperoleh dari Google Play Store di tahun 2023, KRL Access telah diunduh lebih dari satu juta pengguna dengan rating 2,4 dari 5 bintang. Hal itu disebabkan oleh banyaknya keluhan dari para pengguna. Banyak pengguna yang menuliskan kekecewaannya terhadap aplikasi seperti sering terjadinya error, jadwal kereta yang tidak sesuai bahkan aplikasi yang tidak dapat digunakan. Oleh sebab itu, masih banyak evaluasi yang perlu dilakukan oleh KAI Commuter mengenai aplikasi KRL Access.

Berdasarkan permasalahan di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan ketersediaan informasi cukup penting untuk mencapai kepuasan pengguna. Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh ketersediaan informasi KRL Access dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat diketahui pola keterkaitan antar variabel, hal tersebut dapat dilihat melalui gambar berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Pikiran

Tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Menganalisis pengaruh antara ketersediaan informasi KRL Access terhadap kepuasan pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek
2. Mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek
3. Mendeskripsikan pengaruh antara ketersediaan informasi KRL Access dan kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek.

KAJIAN LITERATUR

1. Ketersediaan Informasi

Mega Aswiputri berpendapat bahwa sistem informasi manajemen adalah keterikatan antar unit komponen yang berfungsi untuk menyatukan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan manajemen dalam suatu perusahaan (Aswiputri, 2022).

Menurut Sholeh & Wahyudi yang dikutip oleh Mega Aswiputri, terdapat empat indikator dalam sistem informasi manajemen, diantaranya seperti akurasi, informasi harus tepat waktu, informasi harus sesuai dengan yang diminta, dan lengkap (Aswiputri, 2022).

Menurut (Karunia, 2023) terkait dengan ketersediaan informasi, teknologi informasi memegang peran yang penting terhadap penerapan sistem teknologi, yang pada gilirannya mampu meningkatkan efisiensi layanan publik. Hal ini mencakup optimalisasi ketersediaan informasi serta peningkatan kualitas pelayanan melalui aplikasi layanan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan yang baik tentu akan mendapatkan kepuasan dari penggunanya, dengan seperti itu tentu akan meningkatkan citra merek di mata pengguna dan berpengaruh dalam loyalitas pengguna. Lovelock dan Wirtz dalam Sodikin memberikan pendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan keinginan pelanggan agar selalu memenuhi kebutuhannya (Sodikin & Ganda, 2023).

Sedangkan menurut Dwiyanto dalam Antonius Along, kualitas pelayanan adalah kecakapan organisasi pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada pengguna dengan tujuan mendapatkan kepuasan, baik melalui pelayanan teknik maupun administrasi (Along, 2020). Menurut Lupiyoadi dan Hamdani yang dikutip oleh Meithiana Indrasari mengemukakan bahwa terdapat lima indikator ataupun dimensi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empati (Indrasari, 2019).

Kualitas layanan yang diberikan dan nilai yang dirasakan oleh pengguna memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Seiring dengan peningkatan kepuasan, loyalitas pengguna juga mengalami peningkatan, yang pada gilirannya memperkuat hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan dan semakin tinggi nilai yang dirasakan, semakin besar pula peluang untuk mempertahankan loyalitas pengguna dalam jangka panjang (N. S. Rahayu, 2023)

Dalam hal ini, perilaku komunikasi yang efektif dan pembentukan jaringan sosial yang kuat memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yang pada gilirannya berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kinerja bisnis secara keseluruhan, menciptakan sinergi yang memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuan strategis mereka dan beradaptasi dengan tantangan pasar yang dinamis (Aulia., 2024).

3. Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan, sistem, dan informasi merupakan faktor kunci dalam menentukan kepuasan pengguna, dan peningkatan pada ketiga aspek ini sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh serta dampak positif yang dihasilkan (Suryanto, 2023).

Kepuasan pelanggan menurut Tjiptono dan Chandra adalah perasaan yang dikeluarkan oleh seseorang yang datang setelah membandingkan antara ekspektasi terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya (Marginingsih, Susilowati, & Widiyanti, 2020). Sedangkan, Westbrook & Reilly dalam Meithiana Indrasari mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu respon emosional akan pengalaman terkait dengan produk/jasa yang dibeli (Indrasari, 2019).

Tjiptono mengemukakan bahwa terdapat beberapa indikator mengenai kepuasan pengguna, antara lain (Indrasari, 2019):

- a. Kesesuaian harapan, yang berarti pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sama seperti apa yang diharapkan oleh pengguna.
- b. Minat berkunjung kembali, yaitu ketika pengguna merasa ingin berkunjung di kemudian hari.
- c. Ketersediaan merekomendasikan, yang dimaksud dalam hal ini adalah pengguna dapat memberikan saran dan mengajak orang lain dalam menggunakan jasa/produk yang dibeli.

Selain itu, terdapat evaluasi layanan yang ikut berperan penting. Hal ini penting dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan terus memenuhi harapan pengguna, meningkatkan kinerja, dan menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi, termasuk dalam aspek kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, serta ketersediaan merekomendasikan kepada orang lain (N. Rahayu, 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Djoko & Imam “metode statistik deskriptif analisis yaitu metode yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau meng-gambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik berupa alami maupun reka-yasa manusia dengan sifat kajiannya menggunakan ukuran, jumlah atau frekuensi (Supriatno & Romadhon, 2017).

Dalam penelitian ini yang menjadi bagian dari populasi itu sendiri adalah masyarakat yang kerap melakukan *commuting* dengan KRL Commuter Line. Dalam artian lain, populasinya adalah masyarakat yang memiliki aplikasi KRL Access dan menggunakan layanan KRL Commuter Line. Jadi, siapapun yang pernah memakainya adalah populasi. Sedangkan, sampel dalam penelitian kali ini adalah pengguna KRL Access dan KRL Commuter Line di Jabodetabek yang berjumlah 105 orang.

Dalam melakukan pengumpulan data, salah satu cara awal penulis dalam mengumpulkan data yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada pengguna KRL Access dan KRL Commuter Line dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada pengguna terkait dengan variabel-variabel yang ada. Selain itu, dalam pembuatan kuesioner, peneliti menggunakan skala likert untuk bisa mengukur persepsi responden.

Penulispun melakukan berbagai uji seperti uji validitas dan reabilitas untuk menguji pertanyaan yang ada. Kemudian melakukan uji asumsi klasik dan uji regresi linear berganda untuk dapat melihat pengaruh dari masing-masing variabel yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penyajian Data

Pada saat melakukan pengujian, penulis menggunakan 105 data untuk melakukan berbagai uji untuk dapat mendukung hasil penelitian ini. Berikut adalah hasil uji yang telah penulis lakukan:

A. Uji Asumsi Klasik

Pada saat melakukan uji asumsi klasik, penulis melakukan uji dalam berbagai uji statistik seperti uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas untuk melihat apakah data yang didapatkan data digunakan dengan baik atau tidak, berikut merupakan hasil yang didapatkan:

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.26484428
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.071
	Negative	-.052
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Tabel 1. 1 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Salah satu langkah awal yang penulis lakukan adalah menjalankan uji normalitas menggunakan Kolmogorov-smirnov. Hasil yang didapatkan dari uji tersebut adalah nilai signifikansi Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,20 yang berarti lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, data yang ada dapat dikatakan telah terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

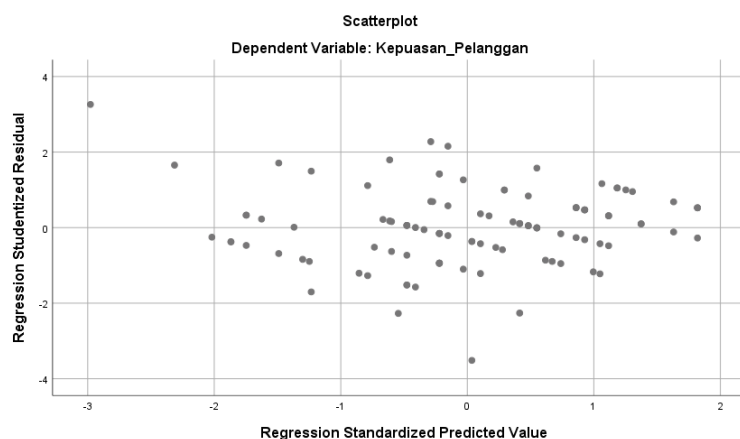
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.603	1.057		3.408	.001		
	Ketersediaan_Informasi	.199	.063	.287	3.167	.002	.705	1.418
	Kualitas_Pelayanan	.270	.056	.437	4.822	.000	.705	1.418

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Tabel 1. 2 Hasil Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil SPSS pada tabel coefficients, tertera bahwa nilai yang dihasilkan pada tolerance untuk variabel ketersediaan informasi dan juga kualitas pelayanan sebesar 0,705 yang berarti lebih besar daripada 0,10. Sedangkan nilai VIF yang dihasilkan adalah 1,418 yang memiliki nilai lebih kecil dibandingkan dengan 10,00. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas pada data yang ada. ($VIF\ 1,418 < 10$, $Tolerance\ 0,705 > 0,10$. Tidak terjadi multikolinearitas).

c. Uji Heterodastisitas



Tabel 1. 3 Hasil Uji Heterodastisitas

Apabila melihat scatterplot yang tertera di atas dot yang ada telah tersebar dengan baik, banyak dot yang berada di atas titik (0,0). Dengan demikian, data yang ada tidak terjadi heterokedastisitas.

B. Uji Regresi Berganda

a. Uji Hipotesis

1) Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	115.332	2	57.666	35.352	.000 ^b
	Residual	166.382	102	1.631		
	Total	281.714	104			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Ketersediaan_Informasi

Tabel 1. 4 Hasil Uji F

Pada saat melakukan uji F, diketahui bahwa k atau variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 3 variabel, dengan data (N) sebanyak 105. Sehingga df1 yang dipakai dalam pengujian ini yaitu 2 dengan df2 = 102. Yang mana hal tersebut merupakan hasil perhitungan dari:

- $Df1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$
- $Df2 = N - k = 105 - 3 = 102$

Didasarkan pada df1 dan df2 yang ada, maka nilai f tabel yang diperoleh melalui tabel F yaitu sebesar 3,09. Sedangkan nilai yang dihasilkan pada tabel di atas sebesar 35,352. Apabila F hitung > F tabel, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh antara variabel X dengan variabel Y.

Berdasarkan hasil yang ada F hitung $35,352 > F$ tabel 3,09, yang dapat diartikan bahwa variabel ketersediaan informasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut juga didukung dengan hasil nilai sig, yaitu $0,000 < 0,05$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel X1 dan X2 secara bersamaan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

2) Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.603	1.057		3.408	.001	
	Ketersediaan_Informasi	.199	.063	.287	3.167	.002	.705
	Kualitas_Pelayanan	.270	.056	.437	4.822	.000	.705

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Tabel 1. 5 Hasil Uji t

Nilai t tabel yang digunakan dalam pengujian ini yaitu sebesar 1,660. Nilai tersebut didapatkan dengan melihat tabel dengan df = 102. Nilai itu dihasilkan dari cara sebagai berikut:

- $N - k = 105 - 3 = 102$

Suatu variabel akan terpengaruhi apabila nilai T hitung > T tabel. Berdasarkan hasil yang ada dalam tabel, diketahui sebagai berikut:

- Nilai T hitung pada variabel ketersediaan informasi sebesar 3,167. Sedangkan,
- Nilai T hitung pada variabel kualitas pelayanan sebesar 4,822.
- Dengan T tabel sebesar 1,660.

Dengan seperti itu, dapat disimpulkan bahwa pada variabel ketersediaan informasi dengan nilai T hitung $3,167 > T$ tabel 1,660, sehingga variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Begitu juga dengan variabel kualitas pelayanan, nilai T hitung yang dihasilkan sebesar $4,822 > T$ tabel 1,660 yang mana dapat dikatakan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tidak

hanya itu, variabel ketersediaan informasi dan kualitas pelayanan mempunyai nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,002 untuk ketersediaan informasi dan 0,000 untuk kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kedua variabel independent tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan.

b. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.640 ^a	.409	.398	1.277	2.059

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Ketersediaan_Informasi
b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Tabel 1. 6 Koefisien Determinasi

Nilai Koefisiensi Determinasi (KD) yang ada pada R Square senilai 0,409, yang berarti 40,9% kinerja dari kepuasan pelanggan dapat dideskripsikan dengan dua variabel yang ada, yaitu ketersediaan informasi dan kualitas pelayanan atau dengan kata lain kedua variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya 59,1% dapat disebabkan oleh variabel lainnya seperti *e-service quality*, keamanan, kemudahan penggunaan, mutu layanan dan faktor emosional.

Berdasarkan penelitian sebelumnya *e-service quality* dan kemudahan penggunaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Nur Hidayah, 2023) sehingga beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan lainnya bisa saja meliputi *e-service quality*, keamanan dan kemudahan penggunaan.

Begitu juga dengan mutu layanan dan juga faktor emosional yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. (Basuki, Shalahuddin, & Khoirunnisa, 2023). Dengan seperti itu banyak faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan KRL Commuter Line.

c. Penyusunan Persamaan Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.603	1.057		3.408	.001		
	Ketersediaan_Informasi	.199	.063	.287	3.167	.002	.705	1.418
	Kualitas_Pelayanan	.270	.056	.437	4.822	.000	.705	1.418

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Tabel 1. 7 Penyusunan Persamaan Regresi

Berdasarkan data yang tertera pada tabel di atas, maka dapat ditarik suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,603 + 0,199X_1 + 0,270X_2$$

Pembahasan

1. Pengaruh Ketersediaan Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada uji regresi linear berganda, variabel ketersediaan informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut didukung dengan data yang didapatkan berdasarkan nilai T hitung $3,167 > T$ tabel $1,660$ dengan nilai sig. $0,002 < 0,05$.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa indikator yang dapat menjadi bahan pertimbangan pelanggan dalam menentukan seberapa besar ketersediaan informasi terhadap kepuasan pelanggan. Indikator yang digunakannya antara lain adalah akurasi, informasi tepat waktu, informasi sesuai, lengkap.

Dengan demikian, menunjukkan bahwa ketersediaan informasi merupakan salah satu hal yang perlu ditingkatkan kembali demi meningkatnya kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil penelitian menggunakan uji regresi linear berganda, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Temuan ini diperkuat oleh data yang menunjukkan bahwa nilai T hitung yang dihasilkan sebesar $4,822 > T$ tabel $1,660$.

Pada penelitian ini, penulis memanfaatkan beberapa indikator sebagai faktor pertimbangan bagi pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Beberapa indikator yang dipakai dalam penelitian ini meliputi berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Hasil penelitian yang didapatkan dalam penulisan ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, dimana dalam penelitian disebutkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu, hal ini menandakan bahwa perlu adanya perhatian khusus mengenai kualitas pelayanan yang ada baik dari indikator yang terlihat hingga tak terlihat namun dapat dirasakan karena hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Hasil pengolahan data dan uji hipotesis mengenai Pengaruh Ketersediaan Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

- A. Ketersediaan Informasi khususnya yang ada dalam aplikasi KRL Access berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, ketersediaan informasi mampu meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Dalam hal ini H_1 dapat diterima.
- B. Kualitas Pelayanan yang ada pada KRL Commute Line di Jabodetabek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan seperti itu, kualitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan yang ada. Dalam hal ini H_2 dapat diterima.
- C. Ketersediaan Informasi dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Oleh karena itu, perlu melakukan peningkatan terhadap kedua variabel yaitu ketersediaan informasi dan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas atas kinerja perusahaan.

2. Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya, penulis memberikan saran sebagai bahan pertimbangan oleh perusahaan. Saran yang diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

- A. Penulis menyarankan kepada pihak KRL Comuter Line untuk memperbaiki sistem yang ada pada KRL Access agar lebih sesuai dengan kenyataannya, kemudian memperbaiki sistem-sistem yang telah diberikan masukan oleh pengguna melalui penilaian di Google Play Store seperti gangguan ketika masuk ke dalam aplikasi.
- B. Memberikan pelatihan rutin seperti melakukan pengembangan diri kepada para petugas dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh para petugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*.
- Aulia, M. R., Junaidi, Hendrayani, E., Rizki, M., Mulyadi, & Abdullah, A. (2024). The Development of the Partnership Program and Business Performance: in Terms of Communication Behavior and Social Networks of MSMEs. *Journal of System and Management Sciences*, 14(1), 159–174. <https://doi.org/10.33168/JSMS.2024.0110>
- Aswiputri, M. (2022). LITERATURE REVIEW DETERMINASI SISTEM INFORMASI MAJAJEMEN: DATABASE, CCTV DAN BRAINWARE. *JURNAL EKONOMI MANAJEMEN SISTEM INFORMASI (JEMSI)*, 3(3).
- Badan Pusat Statistik. (2021). *STATISTIK MOBILITAS PENDUDUK DAN TENAGA KERJA 2021*. Badan Pusat Statistik/BPS-Statistics Indonesia.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Jumlah Penumpang Kereta Api (Ribu Orang), 2018-2022*. Diambil kembali dari <https://www.bps.go.id/indikator/17/72/4/jumlah-penumpang-kereta-api.html>
- Basuki, Shalahuddin, & Khoirunnisa, S. (2023). Pengaruh Mutu Layanan, Persepsi Harga, Faktor Emosional dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api DAOP VI Yogyakarta. *Journal Management, Business, and Accounting*, 75.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN*. Surabaya: Unitomo Press.
- Karunia, R. L., Budiaji, R., Suzana, R., Dewi, K. S., & Prasetyo, J. H. (2023). Analysis of the Factors that Affect the Implementation of E-Government in Indonesia. *International Journal of Membrane Science and Technology*, 10(3), 46–54. <https://doi.org/10.15379/ijmst.v10i3.1216>
- Marginingsih, R., Susilowati, I., & Widiyanti, W. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Pelayanan Informasi Pada Aplikasi KRL Acces. *Jurnal Ecodemica*, 4.

- Nur Hidayah, Y. (2023). PENGARUH E-SERVICE QUALITY, KEMUDAHAN PENGGUNAAN VENDING MACHINE DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KERETA REL LISTRIK (KRL) YOGYAKARTA-PALUR. 12.
- Rahayu, N. S., Dhiaullah, M. H., & Marsha, A. (2023). Utilizing e-learning and user loyalty with user satisfaction as mediating variable in public sector context. *International Journal of Data and Network Science*, 7(3), 1341–1348. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.4.004>
- Rahayu, N., Suryanto, A., Andriansyah, A., & Irawati, E. (2022). Measuring the Effectiveness of State Civil Apparatus Training. *Research Horizon*, 2(5), 543–554.
- Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. (2023). *Mendagri Terbitkan Instruksi Pengendalian Pencemaran Udara di Jabodetabek*. Diambil kembali dari <https://setkab.go.id/mendagri-terbitkan-instruksi-pengendalian-pencemaran-udara-di-jabodetabek/>
- Sodikin, D., & Ganda. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL. *JURNAL ADMINISTRASI BISNIS*, 3, 2.
- Supriatno, D., & Romadhon, I. (2017). PENGARUH MEDIA KOMUNIKASI SMARTPHONE TERHADAP INTERAKSI SOSIAL PELAJAR. *Jurnal Paradigma Madani*, 4.
- Suryanto, A., Nurdin, N., Irawati, E., & Andriansyah. (2023). Digital transformation in enhancing knowledge acquisition of public sector employees. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 117–124. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.11.011>

