

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT. KERETA COMMUTER INDONESIA (STUDI KASUS DI STASIUN JUANDA)**

**Ricki Pradana<sup>1</sup>, Krishantoro<sup>2\*</sup>**

**Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi  
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia**

Email : [pradanaricki@gmail.com](mailto:pradanaricki@gmail.com)<sup>1</sup> , [krishantoro69@gmail.com](mailto:krishantoro69@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

ARTICLE  
INFO

ABSTRACT

**Keywords**

*Service Quality, Employee Performance, Customer Satisfaction*

*The purpose of this research is (a) to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT. KCI at Juanda train station. (b) determine the effect of employee performance on PT customer satisfaction. KCI at Juanda train station. (c) To determine the effect of service quality and employee performance on customer satisfaction at PT. KCI at Juanda train station. The method used is a type of quantitative research with a sample of 100 respondents filling out a questionnaire. The collected data was recorded and then analyzed using SPSS (Statistical Program for Social Science) 25.0 for Windows. The research results show that respondents' assessments are usually related to the quality of service and performance of PT employees. KCI at Juanda station is good. This means that the independent variables or service quality and employee performance on customer satisfaction together (together) are 44.8%. The remaining 55.2% is influenced by other factors.*

**PENDAHULUAN**

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. “Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan peserta/pelanggan yang loyal, yaitu reability (kehandalan), assurance (jaminan), tangible (bukti fisik), empathy (komunikasi), dan responsiveness (cepat tanggap)” Tjiptono, (2006). Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan di dokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan.

Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Karena karyawan memiliki kemampuan untuk

mempengaruhi persepsi pembeli, karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas. Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi perusahaan.

Tanggal	Jumlah Penumpang
21-31 Maret 2023	257803
1-30 April 2023	730065
1-31 Mei 2023	805669
1-21 Juni 2023	521362
<b>Total</b>	<b>2314899</b>

PT Kereta Commuter Indonesia mencatat, jumlah pengguna kereta rel listrik (KRL) di Jabodetabek mencapai 215,05 juta orang pada 2022. Jumlah tersebut tumbuh 74,66% dibandingkan pada tahun sebelumnya yang sebanyak 123,13 juta orang. Adapun, stasiun yang memiliki volume penumpang terbesar di Jabodetabek pada 2022 adalah Tanah Abang, yakni 11,462 juta orang. Posisinya diikuti oleh Stasiun Bogor dan Bojonggede yang masing-masing penumpangnya sebanyak 11,457 juta dan 7,85 juta orang. Selanjutnya, volume pada lintas Juanda mencapai 3,64 juta penumpang. Catatan tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan periode yang sama tahun lalu sebanyak 1,44 juta penumpang. Selain Jabodetabek, KAI Commuter juga telah melayani operasional KRL di Yogyakarta-Solo sejak Februari 2021. Volume pengguna KRL di wilayah tersebut bersama dengan kereta Prambanan Ekspres (Prameks) mencapai 4,46 juta orang sepanjang tahun lalu.

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : Menurut Dr. Sondang Siagian (2012:13): “Administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”
2. **Administrasi Publik** : Menurut Irham Fahmi (2015:1): “Administrasi adalah sebuah bangunan hubungan yang tertata secara sistematis yang membentuk sebuah jaringan yang saling bekerjasama satu sama lainnya untuk mendukung terwujudnya suatu mekanisme kerja yang tersusun dan mencapai tujuan yang diharapkan.”

3. **Kualitas** : Menurut Tjiptono & Chandra (2011:164): “Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (conformance quality).”
4. **Pelayanan** : Menurut Vargo & Lusch dalam Tjiptono (2011:3): “Service is an interactive process of doing something for someone.” Diartikan bahwa layanan/ jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang.
5. **Kualitas Pelayanan** : Menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (2011:180): “Kualitas Jasa/layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.”
6. **Kinerja Karyawan** : Menurut John Soeprihanto (2001: 2): “Pelaksanaan kerja dalam arti suatu prestasi kerja yang tidak hanya dinilai dari hasil fisik yang telah dicapai oleh seorang karyawan bekerja, tetapi dinilai secara keseluruhan, seperti kemampuan kerja, kerajinan, kedisiplinan, hubungan kerja, prakarsa, kepemimpinan, atau hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan level pekerjaan yang dijabatinya.”
7. **Kepuasan** : Menurut Kotler dan Keller (2009:138): “Satisfaction atau kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan ekspektasi yang diharapkan.”

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. Kereta Commuter Indonesia (Studi Kasus Stasiun Juanda) yang terletak di Jakarta. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivism untuk meneliti populasi dan sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrument, analisis data bersifat statistic. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelanggan yang sering menggunakan jasa di KRL gate in dan gate out di Stasiun Juanda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Responden dalam penelitian ini adalah penumpang PT Kereta Commuter Indonesia di Stasiun Juanda yang memiliki populasi sebanyak 2314899 penumpang yang rutin gate in dan gate out di stasiun Juanda dalam 3 bulan terakhir. Kuisisioner dalam penelitian ini memiliki 5 indikator variabel kualitas pelayanan, 5 indikator kinerja karyawan dan 5 variabel kepuasan pelanggan. Melalui uji yang dilakukan peneliti mendapatkan hasil bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih dominan dalam penelitian ini dengan persentase 58% atau berjumlah 58 orang. Sisanya responden laki-laki berjumlah 42 orang dengan persentase 42%. Jumlah responden terbanyak berada di usia <20 tahun sebanyak 22 responden (22,0%), selanjutnya adalah yang berusia 20 – 30 tahun yaitu sebanyak 43 responden (43,0%), selanjutnya adalah yang berusia 30 – 40 tahun yaitu sebanyak 21 responden (21,0%), dan responden yang berusia >40 tahun sebanyak 14 responden (14,0%). Jumlah responden berdasarkan lama masa penggunaan layanan produk PT. KCI, responden yang menggunakan < 1 Tahun layanan produk PT. KCI sebanyak 26 responden (26,0%), jumlah responden yang 1 – 3 tahun menggunakan layanan produk PT. KCI sebanyak 29 responden (29,0%) selanjutnya adalah jumlah responden dengan lama masa penggunaan > 3 Tahun sebanyak 45 responden (45,0%). Jumlah responden dengan berdomisili di Jakarta sebanyak 23 responden (23,0%), selanjutnya jumlah responden dengan domisili diluar Jakarta sebanyak 77 responden (77,0%).

### Hasil Uji Validitas

Dikatakan valid jika  $R_{hitung} > R_{tabel}$  pada signifikansi 0,05 dan sebaliknya tidak valid jika  $R_{hitung} < R_{tabel}$ .

Didapatkan r tabel sig. 5% atau 0,05 dengan  $N = 100$ , adalah 0.195.

1. Hasil Uji Validitas Variabel X1  
Setelah dilakukan uji validitas terhadap variable kualitas pelayanan maka didapatkan hasil  $0,376 > 0,195$  yang berarti  $R_{hitung} > R_{tabel}$  dalam penelitian ini sehingga bisa dipastikan bahwa indikator-indikator kualitas pelayanan bersifat valid dan dapat digunakan.
2. Hasil Uji Validitas Variabel X2  
Setelah dilakukan uji validitas terhadap variable kualitas pelayanan maka didapatkan hasil  $0,470 > 0,195$  yang berarti  $R_{hitung} > R_{tabel}$  dalam penelitian ini sehingga bisa dipastikan bahwa indikator-indikator kinerja karyawan bersifat valid dan dapat digunakan.
3. Hasil Uji Validitas Variabel Y  
Setelah dilakukan uji validitas terhadap variable kualitas pelayanan maka didapatkan hasil  $1 > 0,195$  yang berarti  $R_{hitung} > R_{tabel}$  dalam penelitian ini sehingga bisa dipastikan bahwa indikator-indikator kepuasan pelanggan bersifat valid dan dapat digunakan.
4. Hasil Uji Reliabilitas  
Pengujian reliabilitas kuesioner penelitian dilakukan dengan rumus Alpha. Rumus Alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (a). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $a > 0,60$ , dan dikatakan tidak reliabel jika memberikan nilai  $a < 0,60$ . Berikut ini adalah hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel:

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1.1	0,683	Reliabel
X1.2	0,681	Reliabel
X1.3	0,678	Reliabel
X1.4	0,694	Reliabel
X1.5	0,667	Reliabel
X1.6	0,694	Reliabel
X1.7	0,670	Reliabel
X1.8	0,683	Reliabel
X1.9	0,660	Reliabel
X1.10	0,685	Reliabel
X2.1	0,686	Reliabel
X2.2	0,671	Reliabel
X2.3	0,665	Reliabel
X2.4	0,681	Reliabel
X2.5	0,660	Reliabel
X2.6	0,645	Reliabel
X2.7	0,689	Reliabel
X2.8	0,676	Reliabel

X2.9	0,685	Reliabel
X2.10	0,672	Reliabel
Y1.1	0,673	Reliabel
Y1.2	0,664	Reliabel
Y1.3	0,698	Reliabel
Y1.4	0,678	Reliabel
Y1.5	0,677	Reliabel
Y1.6	0,691	Reliabel
Y1.7	0,663	Reliabel
Y1.8	0,665	Reliabel
Y1.9	0,675	Reliabel
Y1.10	0,675	Reliabel

Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach’s Alpha yang lebih besar dari 0.60. sehingga dapat dikatakan seluruh item pernyataan penelitian ini reliabel yang telah memenuhi syarat sebagai instrumen penelitian.

### Hasil Uji Normalisasi

Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan analisis Kolmogorov-Smirnov. Kriteria pengambilan keputusannya adalah:

1. Jika nilai signifikansi > 0,05 maka data penelitian berdistribusi secara normal.
2. Jika nilai signifikansi < 0,05 maka data penelitian tidak berdistribusi normal.

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.11354698
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.044
	Negative	-.068
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Normalitas menunjukkan nilai Signifikasi > 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi Normal.

### Hasil Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinieritas didalam model regresi, maka perlu diperhatikan hal-hal berikut:

1. Nilai Tolerance harus lebih besar dari 0,10
2. Nilai Variance Infaltion Factor (VIF) lebih kecil dari 10.

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardiz ed Coefficients		Standardiz ed Coefficien t s	t	Sig.	Collinearit y Statistics	
		B	Std. Error				Toleran ce	VIF
1	(Consta n t)	20.094	4.596		4.372	.000		
	Total_ X 1	.334	.096	.315	3.468	.001	.960	1.041
	Total_ X 2	.207	.061	.308	3.389	.001	.960	1.041

a. Dependent Variable: Total\_Y1

Uji Multikolonieritas terlihat bahwa nilai tolerance dari dua variabel independen lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF dari 2 variabel independen tersebut kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas.

### Hasil Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah suatu persamaan yang menggambarkan pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat.

Coefficients<sup>a</sup>

Mode l		Unstandardiz ed Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant )	20.094	4.596		4.372	.000
	Total_X1	.334	.096	.315	3.468	.001
	Total_X2	.207	.061	.308	3.389	.001

Dependent Variable: Total\_Y1

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + e \quad Y = 20,094 + 0,334 + 0,207$$

Pada table Coefficients, pada kolom B Constant (a adalah 20,094) sedangkan nilai variabel Kualitas Pelayanan (b1) adalah 0, 334 dan nilai variable Kinerja Karyawan (b2) adalah 0,207 sehingga persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

1. Artinya setiap perubahan satuan skor variabel X, maka akan diikuti dengan nilai skor Y sebesar 0, 334 untuk X1, sebesar 0,207 untuk X2 Constan 20,094
2. Nilai variabel kualitas pelayanan (X1) apabila terjadi kenaikan pada variabel tersebut maka akan terjadi kenaikan pada variabel kualitas pelayanan 0, 334 dan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang, dan dapat disimpulkan bahwa apabila terjadi kenaikan variabel kualitas pelayanan maka akan berpengaruh pula pada kenaikan kepuasan penumpang.
3. Nilai variabel kinerja karyawan (X2) apabila terjadi kenaikan pada variabel tersebut maka akan terjadi kenaikan pada variabel kinerja karyawan sebesar 0, 207 dan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang, dan dapat disimpulkan bahwa apabila terjadi kenaikan variabel kinerja karyawan maka akan berpengaruh pula pada kenaikan kepuasan penumpang.

**Hasil Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi (R2) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Jika R2 semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika R2 semakin mengecil (mendekati nol) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

1. X1 terhadap Y

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.590 <sup>a</sup>	.348	.275	2.054

a. Predictors: (Constant), X1.10, X1.4, X1.2, X1.9, X1.3, X1.7, X1.8, X1.5, X1.1, X1.6

b. Dependent Variable: Total\_Y1

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa R Square sebesar 0,348, hal tersebut berarti variabel independen atau Kualitas Pelayanan ada sebesar 34,8 %. Sedangkan sisanya sebesar 65,2 % dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. X2 terhadap Y

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.529 <sup>a</sup>	.279	.198	2.160
---	-------------------	------	------	-------

a. Predictors: (Constant), X2.10, X2.4, X2.7, X2.2, X2.6, X2.1, X2.3, X2.5, X2.9, X2.8

b. Dependent Variable: Total\_Y1

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa R Square sebesar 0,279, hal tersebut berarti variabel independen atau kinerja karyawan ada sebesar 27,9%. Sedangkan sisanya sebesar 72,1% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. X1, X2 terhadap Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.669 <sup>a</sup>	.448	.308	2.006

a. Predictors: (Constant), X2.10, X1.8, X2.4, X1.6, X2.1, X2.9, X1.9, X1.3, X2.2, X1.2, X1.4, X2.5, X2.3, X1.7, X1.10, X1.5, X2.6, X1.1, X2.7, X2.8

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa R Square sebesar 0,448, hal tersebut berarti variabel independen atau kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan penumpang secara simultan (bersama-sama) adalah sebesar ada sebesar 44,8 %. Sedangkan sisanya sebesar 55,2 % dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji secara parsial apakah kualitas pelayanan (X1) dan kinerja karyawan (X2), secara parsial atau masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y).  $b_1 \neq 0$ , artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) Kriteria pengambilan keputusannya adalah :

1. Ha diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$
2. Ha ditolak jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.094	4.596		4.372	.000
	Total_X1	.334	.096	.315	3.468	.001
	Total_X2	.207	.061	.308	3.389	.001

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini terlihat dari nilai sig 0,001 lebih kecil dari 0,05 dan nilai thitung 3,468 > ttabel 1,988.
2. Variabel kinerja karyawan berpengaruh berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini terlihat dari nilai sig 0,001 lebih kecil dari 0,05 dan nilai 3,389 > ttabel 1,988.

## **Pembahasan**

Pembahasan mengenai pengaruh variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan penumpang di PT. Kereta Commuter Indonesia diuraikan sebagai berikut:

### **1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada PT. Kereta Commuter Indonesia**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang karena hasil statistik uji t untuk variable gaya kepemimpinan diperoleh nilai t sebesar 3,468 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Maka hasil regresi menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan penumpang sebesar 0,334. Koefisien determinasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar 34,8%. Sedangkan sisanya sebesar 65,2% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan yang diterapkan di PT. Kereta Commuter Indonesia mempengaruhi kepuasan penumpang dikarenakan kepuasan penumpang selalu memperhatikan kualitas pelayanan.

### **2. Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan penumpang PT. Kereta Commuter Indonesia**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pada PT. Kereta Commuter Indonesia. hasil statistik uji t untuk variabel kinerja karyawan diperoleh nilai t sebesar 3,389 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Maka hasil regresi menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang sebesar 0,207. Koefisien determinasi kinerja karyawan ada sebesar 27,9%. Sedangkan sisanya sebesar 72,1% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Skor rata-rata tertinggi indikator variable kinerja karyawan terdapat pada indikator kebutuhan. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas karyawan yang bekerja pada PT. Kereta Commuter Indonesia cenderung mempunyai kinerja tinggi yang dipengaruhi oleh kebutuhan berafiliasi. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan menjalin hubungan dengan penumpang, rekan kerja maupun atasan, menjalin kerjasama dengan rekan kerja dalam melakukan suatu pekerjaan tertentu, aktivitas bersosialisasi orang lain di tempat kerja, serta adanya rasa kepuasan pada diri individu karyawan ketika aktivitas yang dilakukannya dapat membuat penumpang/karyawan lain maupun pimpinan senang. Kinerja karyawan yang tinggi tersebut dicerminkan oleh aktivitas yang dilakukan oleh karyawan antara lain karyawan bekerjasama dengan rekannya untuk menyelesaikan pekerjaan, lebih giat bekerja jika pekerjaan dikerjakan bersama rekan kerja, sehingga kepuasan penumpang pun meningkat.

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Penumpang pada PT. Kereta Commuter Indonesia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang karena hasil statistik uji F sebesar 14,681 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil analisis pada penelitian ini diketahui bahwa R Square sebesar 0,448, hal tersebut berarti variabel independen atau kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan penumpang secara simultan (bersama-sama) adalah sebesar 44,8 %. Sedangkan sisanya sebesar 55,2 % dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada penumpang di PT Kereta Commuter Indonesia Studi Kasus Stasiun Juanda dengan judul, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT Kereta Commuter Indonesia Studi Kasus Stasiun Juanda”, maka akan disajikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 34,8%. Sedangkan sisanya sebesar 65,2% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 27,9%. Sedangkan sisanya sebesar 77,1% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 44,8%. Sedangkan sisanya sebesar 55,2% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Creswell, J.W. 2010. *Research design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar.
- Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*: Bandung: Alfabeta.
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*. Jakarta: GP Press.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13*. Jakarta: Erlangga. Lovelock and Wright, 2002, *Principles of Service Marketing and Management*, 2 nd edition, Prentice Hall.
- Manengel B, Kalangi J.A.F, Punuindoong A.Y. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity Vol 2(1)*, 42-46.
- Mukhtar. 2013. *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta : GP Press Group Pasolong.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran. Edisi Pertama. Cetakan Ketiga*. Penerbit Bayumedia Publising Marang.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Jurnal
- Aulia Nur Rahmawati, L. S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosial Ekonomi dan Politik*, 2.
- Basu Swasta, D. dan I. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty. Fandy, T. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gigih, Rasyid, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *JURNAL MANAJEMEN*, 07, 47–67.
- Insani, N. A., & Madiawati, P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 4(3), 112–122.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi (Edisi 4)*. Jakarta: Erlangga.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variable Intervening. *Among Makarti*, 10(1), 70–90. <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>

- Safitri, A. E., & Alini, G. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja. *Jurnal Ecodemica*, 3(2), 170–180.
- Sangadji, E. M. dan S. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Cv Andi.
- Sinaga Boris Gabrie, Panjaitan Mangasa, T. R. (2020). Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Telkom Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi Methonomi*, 2507(February), 1–9.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Timotius, H. (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. dan G. C. (2012). *Service Quality and Satisfiation (Edisi tiga)*. Jakarta: Andi.
- Zulkarnaen, W., Amin, N. N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 2(1), 106-128.