

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN TARIF  
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API EKSEKUTIF  
SENJA UTAMA RUTE YOGYAKARTA – JAKARTA**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH:**

**JESIKA SINAGA**

**11190794**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN TARIF  
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API EKSEKUTIF  
SENJA UTAMA RUTE YOGYAKARTA – JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen**



**DISUSUN OLEH:**

**JESIKA SINAGA**

**11190794**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA  
2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Tarif Terhadap  
Kepuasan Penumpang KA Eksekutif Senja Utama Rute Yogyakarta – Jakarta.

Nama : Jesika Sinaga

NIM : 11190794

Mata Kuliah : Skripsi

Program Studi : Manajemen

Semester : 8 (Genap)

Tahun Akademik : 2023

Telah diperiksa dan disetujui

Yogyakarta, 23 Mei 2023

Dosen Pembimbing



Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jesika Sinaga  
NIM : 11190794  
Program studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN TARIF  
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API EKSEKUTIF SENJA  
UTAMA RUTE YOGYAKARTA – JAKARTA”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 3 Juli 2023

Yang menyatakan



(Jesika Sinaga)

11190794

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN TARIF TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG KERETA API EKSEKUTIF SENJA UTAMA RUTE  
YOGYAKARTA - JAKARTA**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**JESIKA SINAGA**

**11190794**

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis




Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan **DITERIMA** untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Manajemen pada tanggal 3 Juli 2023

**Nama Dosen**

**Tanda Tangan**

- |                                   |   |   |
|-----------------------------------|---|---|
| 1. Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si | : |   |
| (Ketua Tim Penguji)               |   |   |
| 2. Dr. Heru Kristanto, MT         | : |  |
| (Dosen Penguji)                   |   |   |
| 3. Drs. Sisuhadi, MBA., Ph.D      | : |   |
| (Dosen Pembimbing)                |   |   |

Yogyakarta, 3 Juli 2023

**Disahkan Oleh:**  
**DAUTA WACANA**

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Perminas Pangeran, M.Si



Drs. Sisuhadi, MBA., Ph.D

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN TARIF  
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API EKSEKUTIF  
SENJA UTAMA RUTE YOGYAKARTA - JAKARTA**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana (S1) pada program studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 24 Mei 2023



(JESIKA SINAGA)

11190794



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- (2) Pihak kantor Daop 6 Yogyakarta yang telah banyak membantu dalam memberikan izin penelitian dan memperoleh data yang saya perlukan;
- (3) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- (4) Teman- teman yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Yogyakarta, 23 Mei 2023

  
Jesika Sinaga

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGAJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiv
<b>ABSTRACK</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	2
1.4 Kontribusi Penelitian .....	3
1.5 Batasan Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1 Kualitas Pelayanan .....	5
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	5
2.1.2 Ciri – Ciri Kualitas Pelayanan .....	5
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	5
2.2 Fasilitas .....	6
2.2.1 Pengertian Fasilitas .....	7
2.2.2 Indikator Fasilitas .....	7
2.3 Tarif .....	7



2.3.1 Pengertian Tarif .....	7
2.3.2 Tujuan Penerapan Tarif.....	7
2.3.3 Indikator Tarif .....	8
2.4 Kepuasan Penumpang .....	8
2.4.1 Pengertian Kepuasan Penumpang.....	8
2.4.2 Indikator Kepuasan Penumpang .....	8
2.4.3 Pengukuran Kepuasan Penumpang.....	9
2.5 Penelitian Terdahulu .....	9
2.5.1 Penelitian Terdahulu Variabel Kualitas Pelayanan.....	10
2.5.2 Penelitian Terdahulu Variabel Fasilitas .....	11
2.5.3 Penelitian Terdahulu Variabel Tarif .....	11
2.6 Pengembangan Hipotesis .....	12
2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang .....	12
2.6.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang.....	13
2.6.3 Pengaruh Tarif terhadap Kepuasan Penumpang .....	14
2.7 Kerangka Pemikiran.....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1 Metode dan Jenis Pengumpulan Data .....	15
3.1.1 Jenis Penelitian.....	15
3.1.2 Metode Pengumpulan Data .....	15
3.2 Populasi dan Sampel .....	16
3.2.1 Populasi.....	16
3.2.2 Sampel.....	16
3.3 Variabel Penelitian .....	17
3.3.1 Identifikasi Penelitian .....	17
3.4 Defenisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....	18
3.5 Instumen Penelitian.....	19
3.5.1 Uji Validitas .....	19
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	20
3.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	21
3.7 Uji Hipotesis .....	22

3.7.1 Uji Parsial (Uji t).....	22
3.7.2 Uji Simultan (Uji F).....	23
3.7.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	23
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>25</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	25
4.1.1 Sejarah KA Indonesia .....	25
4.2 Karakteristik Responden .....	26
4.2.1 Usia Responden .....	27
4.2.2 Jenis Kelamin Responden .....	28
4.2.3 Pekerjaan Responden .....	28
4.3 Analisis Data .....	29
4.3.1 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	30
4.3.2 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Fasilitas.....	31
4.3.3 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Tarif .....	34
4.3.4 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Penumpang .....	35
4.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	37
4.4.1 Uji Validitas .....	37
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	38
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
4.6 Pengujian Hipotesis.....	41
4.6.1 Uji t .....	41
4.6.2 Uji F .....	43
4.6.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	44
4.7 Pembahasan.....	45
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>48</b>
5.1 Kesimpulan .....	48
5.2 Saran.....	48
5.3 Keterbatasan .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Variabel Kualitas Pelayanan.....	10
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu Variabel Fasilitas .....	11
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu Variabel Tarif .....	11
Tabel 3.1 Bobot Nilai Untuk Instrumen Penelitian.....	16
Tabel 4.1 Penyebaran Kuesioner.....	27
Tabel 4.2 Usia Responden.....	27
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden .....	28
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	28
Tabel 4.5 Hasil Pernyataan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan..	30
Tabel 4.6 Hasil Pernyataan Responden Tentang Variabel Fasilitas .....	32
Tabel 4.7 Hasil Pernyataan Responden Tentang Variabel Tarif.....	34
Tabel 4.8 Hasil Pernyataan Responden Tentang Variabel Kepuasan Penumpang.....	36
Tabel 4.9 Uji Instrumen Validitas.....	38
Tabel 4.10 Uji Instrumen Reliabilitas .....	39
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	40
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	42
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	43
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	14
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	54
Lampiran 2 Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas .....	58
Lampiran 3 Data Penelitian Variabel Tarif dan Kepuasan Penumpang .....	61
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan...	64
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Fasilitas .....	66
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Tarif .....	68
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Penumpang.....	70
Lampiran 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
Lampiran 9 Hasil Uji F dan Uji t .....	72
Lampiran 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	73
Lampiran 11 Halaman Persetujuan .....	74
Lampiran 12 Kartu Konsultasi .....	75
Lampiran 13 Lembar Revisi Ujian Pendadaran .....	77
Lampiran 14 Lembar Formulir Revisi Judul Skripsi .....	78

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN TARIF  
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API EKSEKUTIF  
SENJA UTAMA RUTE YOGYAKARTA – JAKARTA**

**Jesika Sinaga**

**11190794**

**Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis**

**Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta**

[Jesikasinaga1901@gmail.com](mailto:Jesikasinaga1901@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan tarif terhadap kepuasan penumpang kereta api eksekutif senja utama rute yogyakarta – jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang pernah menggunakan jasa kereta api eksekutif senja utama rute yogyakarta – jakarta Dengan sampel sebanyak 100 responden. Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yang dioperasikan melalui program ibm spss. Melalui pengujian hipotesis yang telah dilakukan, hasil dan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan tarif secara serempak berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang kereta api eksekutif senja utama rute yogyakarta – jakarta.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Tarif, Kepuasan Penumpang**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES AND TRAIN  
RATES ON PASSENGER SATISFACTION OF SENJA UTAMA  
EXECUTIVE TRAIN YOGYAKARTA – JAKARTA**

**Jesika Sinaga**

**11190794**

*Departement Manajemen Faculty of Business*

*Duta Wacana Christian University Yogyakarta*

[Jesikasinaga1901@gmail.com](mailto:Jesikasinaga1901@gmail.com)

**ABSTRACT**

This study aims to determine the influence of service quality, facilities and train rates on passenger satisfaction of senja utama executive train yogyakarta – jakarta. The population in this study were passengers who had used the services of the main executive train at dusk on the yogyakarta – jakarta route with a sample of 100 respondents, the method in this study is a quantitative method using a questionnaire as a data collection method. The data analysis method used in this study was multiple linear regression analysis which was run through the ibm spss program. Through testing the hypotheses that have been carried out, the result and research show that service quality, facilities and train rates simultaneously have a positive influence on passengers satisfaction on the main twilight exclusive train for the yogyakarta – jakarta route.

**Keyword : Service Quality, Facilities, Train Rates, Passengers Satisfaction**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Layanan PT KAI meliputi angkutan penumpang dan barang.

Kereta Api Eksekutif Senja Utama adalah layanan kelas eksekutif oleh kereta api Indonesia, menghubungkan Yogyakarta dengan Jakarta. Layanan kereta api eksekutif ini beroperasi sejak 12 Mei 1986 dengan kisaran sebanyak 3.200 penumpang per hari.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan. Pegawai atau Karyawan selaku sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan kepada konsumen seharusnya memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian serta sikap dan perilaku yang baik. Kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan pada konsumen yaitu, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*, dan *tangibles*.

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan (Arianto, 2018:83)

Selanjutnya ditemukan adanya seorang penumpang KA Eksekutif yang protes karena mendapatkan fasilitas yang tidak sesuai dengan harga tiket yang

dibayarkan. Penumpang tersebut memesan tiket KA Eksekutif tetapi menempati gerbong kereta dan fasilitas setara kelas ekonomi. Penumpang yang sama juga mengeluh bahwa kecewa dengan pelayanan yang di berikan oleh KA Stasiun Lempuyangan. Hal ini sangat berpengaruh dengan citra dan kualitas PT KAI Indonesia di mata masyarakat yang menggunakan transportasi ini. Menurut peneliti hal ini perlu dianalisis dan ditinjau agar PT KAI bisa memperbaiki sistem operasional, kualitas layanan, fasilitas dan faktor lainnya sehingga penumpang yang menggunakan transportasi ini mendapat kepuasan dalam penggunaannya.

Maka berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Tarif Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Eksekutif Senja Utama Rute Yogyakarta - Jakarta.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan sebelumnya maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang?
2. Apakah fasilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang?
3. Apakah tarif kereta sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang
3. Untuk mengetahui pengaruh tarif kereta terhadap kepuasan penumpang

#### **1.4 Kontribusi Penelitian**

##### 1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir untuk memperoleh program sarjana dan memberikan pengetahuan mengenai sistem operasional pada stasiun kereta api indonesia.

##### 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak PT KAI khususnya dalam rute Yogyakarta – Jakarta kereta eksekutif Senja Utama untuk mengevaluasi sistem dari segi kualitas pelayanan, fasilitas serta tarif kereta yang tentunya diharapkan bisa memberikan kenyamanan bagi penumpang senja utama rute yogyakarta – jakarta.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Penulis membatasi penelitian ini hanya pada masalah – masalah sebagai berikut :

1. Responden penelitian adalah penumpang yang sudah pernah menggunakan KA Eksekutif Senja Utama rute Yogyakarta – Jakarta.
2. Jumlah responden yang diteliti adalah 100 responden
3. Pembahasan dan Data yang diteliti yaitu hanya mengenai kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Tarif pada kereta api eksekutif senja utama.

4. Lokasi penelitian dilakukan di Stasiun KA Kota Yogyakarta.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Tarif terhadap Kepuasan Penumpang KA Eksekutif Senja Utama rute Yogyakarta – Jakarta, peneliti mengambil kesimpulan berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, uji t dan uji f sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) KA eksekutif Senja Utama rute Yogyakarta – Jakarta.
2. Variabel Fasilitas (X2) memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) KA eksekutif Senja Utama rute Yogyakarta – Jakarta.
3. Variabel Tarif (X3) memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) KA eksekutif Senja Utama rute Yogyakarta – Jakarta.
4. Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) dan Tarif (X3) berpengaruh secara bersama – sama terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) KA eksekutif Senja Utama rute Yogyakarta – Jakarta.

#### 5.2 Saran

Dari proses penelitian, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

##### 5.2.1 Bagi PT Kereta Api Indonesia

Peneliti telah menyiapkan saran untuk PT KAI terkait variabel kualitas pelayanan, fasilitas, tarif serta kepuasan penumpang.

#### 1. Berkaitan dengan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan kesimpulan diketahui variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pihak PT KAI disarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang ada seperti keramahan, respon yang cepat, informasi yang lengkap dan kemudahan untuk menggunakan layanan sehingga semakin berdampak baik pada kepuasan penumpang.

#### 2. Berkaitan dengan Fasilitas

Berdasarkan kesimpulan diketahui variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang kereta api eksekutif senja utama rute Yogyakarta – Jakarta. pihak PT KAI disarankan untuk tetap mempertahankan berbagai fasilitas yang sudah baik dan mengevaluasi kembali untuk fasilitas yang masih kurang baik agar lebih meningkatkan kepuasan penumpang.

#### 3. Berkaitan dengan Tarif

Berdasarkan kesimpulan diketahui variabel tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang kereta api eksekutif senja utama rute Yogyakarta – Jakarta. pihak PT KAI disarankan untuk mempertahankan tarif yang ditetapkan tetapi dengan selalu memperhatikan aspek kepuasan penumpang, agar tarif yang ditetapkan selalu sepadan dengan kualitas dan fasilitas yang didapatkan penumpang.

#### 4. Berkaitan dengan Kepuasan Penumpang

Secara menyeluruh kepuasan penumpang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas dan tarif. Sehingga disarankan untuk PT KAI tetap

mempertahankan sambil mengembangkan aspek kualitas pelayanan, fasilitas dan tarif sehingga kepuasan penumpang lebih meningkat kedepannya.

### 5.2.2 Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, berikut beberapa saran yang diberikan oleh peneliti:

1. Kepada penelitian selanjutnya, disarankan untuk menggunakan metode wawancara selain kuesioner agar memperoleh data yang lebih akurat dan spesifik.
2. Kepada peneliti selanjutnya, disarankan untuk lebih spesifik dalam memberikan pernyataan maupun pertanyaan dalam kuesioner agar data lebih jelas dan akurat.
3. Kepada penelitian selanjutnya juga disarankan untuk meneliti variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan penumpang agar variabel yang diteliti untuk kepuasan penumpang lebih luas.

### 5.3 Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu penelitian ini hanya menggunakan kuesioner sehingga jangkauan informasi kurang luas sehingga alangkah baiknya bila menambahkan metode wawancara agar hasil penelitian lebih lengkap informasi, pembahasan dan hasilnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. (2018). Identifikasi Kepuasan Pengguna Bus Jakarta Airport Connexion Ditinjau dari Segi Kualitas Pelayanan dan Harga (Studi Kasus di Perum Pengangkutan Djakarta). *Jurnal Ilmiah*, Vol. 12. No. 2.
- Abdullah, & Tantri. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 2. No. 1.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. (Skripsi Manajemen, Universitas Pamulang).
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Ecconomica*, Vol. 2. No. 1.
- Azhari, R., Lubis, N., & Ngatno. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus BRT Trans Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis dan Ilmu Sosial*, Vol. 5. No.1.
- Bahrudin, & Zuhro. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 3. No. 1.
- Endang, & Sugianto. (2019). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gudang Komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, Vol. 4. No. 3.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafizha, S., Abdurrahman, Nuryani, & Hanifa, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketepatan Waktu Tarif dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 2.No. 1.

- Handayani. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Indonesia, K. A. (2023). *Sejarah Perkeretaapian*. Diambil kembali dari Situs Resmi Kereta PT. Kereta Api Indonesia (Persero): <https://kai.id>
- Kasmir. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada Kober Mie Setan: Studi pada Kober Mie Setan Peguyangan. *Jurnal Universitas PGRI Mahadewa Indonesia*, Vol. 22. No. 2.
- Krisyantono. (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif Disertai Contoh Praktis Skripsi, Tesis, dan disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Rawamangun: Prenadamedia Group.
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Advent Indonesia). *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 9. No. 2.
- Rosmawati. (2018). Pengaruh Harga Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian. (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Purworejo). <http://ejournal.umpwr.ac.id>
- Sugiono. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bangkit Maju Bersama di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen SDM*, Vol. 2. No. 3.
- Sugiono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Santo. (2018). Pengaruh Merek Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Jaya Timur. (Skripsi Sarjana, Universitas Putra Batam). <http://repository.upbatam.ac.id>
- Sulistyawati, A., & Seminari. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *Jurnal Manajemen*, Vol. 4. No. 8.

Sumarwan. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa BRT Transmusi Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, Vol. 3. No. 3.

Sinambela, L. P. (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Graha Ilmu.

Tjiptono. 2014. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*. Vol. 5. No. 2.

Tjiptono. 2015. Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Akademik. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen*. Vol. 16. No. 1.