

HALAMAN PENGESAHAN ARTIKEL

Nama : Intan Nissa Nur Aini
NIM : 21120146
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kenyamanan, Harga, dan Ketepatan Waktu Terhadap
Kepuasan Pelanggan KRL *Commuter Line* Solo – Yogyakarta

Disetujui dan Disahkan :

Hari : Kamis

Tanggal : 10 Oktober 2024

Pembimbing,



Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.
NIDN. 0606118902

Mengetahui

Wakil Ketua STIE Surakarta



Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.
NIDN. 0606118902

PENGESAHAN ARTIKEL

Nama : Intan Nissa Nur Aini
NIM : 21120146
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Kenyamanan, Harga, dan Ketepatan Waktu Terhadap
Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line Solo – Yogyakarta

Artikel ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan tim penguji artikel Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Manajemen.

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 27 Desember 2024

Tim Penguji

Ketua : Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.
Anggota : Satria Veriansyah Wiguna, S.Sn.,
M.M.

Tanda Tangan

()
()

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta



Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.

NIDN. 0606118902

PERNYATAAN KEASLIAN ARTIKEL

Dengan ini saya menyatakan bahwa artikel saya yang berjudul :
**PENGARUH KENYAMANAN, HARGA, DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KRL COMMUTER LINE
SOLO – YOGYAKARTA**

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila dikemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Surakarta, 06 Februari 2025

Pembuat pernyataan



Intan Nissa Nur Aini

PENGARUH KENYAMANAN, HARGA, DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KRL COMMUTER LINE SOLO – YOGYAKARTA

Intan Nissa Nur Aini ⁽¹⁾, Aditya Liliyan ⁽²⁾

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta, Sukoharjo

¹Email: intannissa29@gmail.com

²Email: aditya.liliyan@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to analyze whether there is an influence of comfort, price and punctuality on customer satisfaction for the KRL Commuter Line Solo – Yogyakarta. In this research the author determined that the population was the people of Solo Raya and outside Solo Raya. This research uses the Purposive Sampling method with the criteria for respondents being 16-50 years old, using the KRL Commuter Line Solo – Yogyakarta, and having transported at least twice. There were 104 respondents who were KRL Commuter Line Solo – Yogyakarta users. This research is quantitative research in which the analytical test tools used are data instrument testing or data quality by testing validity and reliability; classical assumption test by testing data for normality, multicollinearity and heteroscedasticity; hypothesis testing with multiple linear regression tests, individual or partial parameter tests (t), and coefficient of determination tests (R²) with data processing with SPSS version 25.0, with results showing that the comfort, price and punctuality variables individually or partially have a positive effect significant to customer satisfaction.

Keywords: Convenience, Price, Timeliness, and Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh dari kenyamanan, harga, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan KRL *Commuter Line* Solo – Yogyakarta. Dalam penelitian ini penulis menentukan populasinya ialah masyarakat Solo Raya maupun di luar Solo Raya. Penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling* dengan kriteria responden yaitu berusia 16 - 50 tahun, pengguna KRL *Commuter Line* Solo – Yogyakarta, dan pernah bertransportasi minimal dua kali. Responden terkumpul sebanyak 104 yang merupakan pengguna KRL *Commuter Line* Solo – Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang di mana alat uji analisis yang digunakan yaitu uji instrument data atau kualitas data dengan pengujian validitas dan reabilitas; uji asumsi klasik dengan pengujian data normalitas, multikolineritas, dan heteroskedastisitas; uji hipotesis dengan uji regresi linear berganda, Uji Parameter individual atau parsial (t), dan Uji Koefisien Determinasi (R²) dengan pengolahan data dengan SPSS versi 25.0, dengan hasil yang menunjukkan variabel kenyamanan, harga, dan ketepatan waktu secara individu atau parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kenyamanan, Harga, Ketepatan Waktu, dan Kepuasan Pelanggan.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di era globalisasi menjadi lebih *modern* dan terjadi sangat cepat, terutama di industri jasa. Salah satunya adalah transportasi, yang didefinisikan sebagai pergerakan orang dan/atau produk dari satu lokasi ke lokasi lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 yang mengatur Lalu Lintas dan Transportasi Jalan. Pertumbuhan ekonomi secara signifikan dipengaruhi oleh peran transportasi dalam memfasilitasi pergerakan masyarakat. Tetapi, moda transportasi harus disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan setiap wilayah. Sehingga mampu menunjang mobilitas masyarakat yang membuatnya lebih hemat biaya serta waktu.

Kereta api merupakan salah satu dari banyaknya sarana transportasi yang tersedia di Indonesia. Selain berfungsi sebagai alternatif angkutan umum, juga menjadi pilihan transportasi yang banyak digunakan untuk bepergian jarak jauh, baik antar kota maupun antar provinsi. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024, jumlah penumpang kereta api di Indonesia setiap bulannya mengalami peningkatan. Berikut data jumlah penumpang kereta api tahun 2024.

Tabel 1. Data jumlah penumpang Kereta Api di Indonesia tahun 2024

Bulan	Jumlah penumpang
Januari	34.125
Februari	31.909
Maret	32.775
April	34.842
Mei	35.152
Juni	35.007
Juli	37.883
Agustus	35.817

Sumber: Data sekunder, BPS 2024

Anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) salah satunya adalah PT Kereta *Commuter* Indonesia sejak 15 September 2008. Sistem baru yang dikembangkan PT Kereta *Commuter* Indonesia adalah system angkutan cepat komuter atau yang sering disebut KRL *Commuter Line*. Sejak 10 Februari 2021, telah mengoperasikan layanan KRL *Commuter Line* Solo – Yogyakarta. Menghubungkan antara kota Solo dan Yogyakarta dengan melewati 13 stasiun pemberhentian, termasuk semua stasiun di Kota Klaten. Hadirnya KRL Solo – Yogyakarta sangat membantu mobilitas masyarakat dari pelaku ekonomi mikro, karyawan, pelajar, mahasiswa, sampai pelancong pada musim libur.

Tingginya jumlah pengguna KRL *Commuter Line* Solo – Yogyakarta mengakibatkan penumpukan penumpang di setiap gerbongnya, sehingga tidak sedikit penumpang yang tidak mendapat tempat duduk dan harus berdiri sampai stasiun tujuan. Sebagaimana unggahan tweet dari akun @bimaiboifrend pada hari Senin tanggal 28 Oktober 2024 pukul 11.57 AM yang mengatakan bahwa “Hari Sabtu ke Yogyakarta naik KRL dari Solo, ga dapet kursi berdiri hampir sejam”. Seperti halnya diungkapkan oleh akun @KRSTWN_11 pada hari Sabtu tanggal 14 Desember 2024 pukul 16.24 PM mengungkapkan bahwa “Ga rekomen naik krl solo jogja, dah over capacity kurang nyaman”. Hal ini membuktikan bahwa pentingnya kenyamanan dalam bertransportasi menggunakan KRL menjadi hal yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan,

Harga tiket KRL Solo – Yogyakarta dikenakan tarif Rp 8.000,00 (flat untuk semua rute) dalam satu kali perjalanan. Pembeliannya bisa melalui Aplikasi *Access By KAI*, *e-wallet* Gojek, dan loket stasiun dengan kartu multi trip. Dibandingkan dengan sarana transportasi darat lainnya, memang lebih hemat menggunakan KRL. Menurut unggahan tweet dari akun @zaidanism_ pada hari Rabu tanggal 12 Juni 2024 pukul 19.45 PM mengungkapkan bahwa “Anehnya KRL Jogja-Solo lebih mahal daripada di Jabodetabek”. Namun berbeda dengan pengalaman pribadi menurut akun @bingosekali pada hari

Sabtu tanggal 27 April 2024 pukul 23.07 PM mengemukakan bahwa “Murah kok jogja solo naik krl Cuma 8ribu”. Keterjangkauan harga dengan manfaat yang diberikan oleh jasa layanan KRL menjadi tolak ukur pentingnya harga untuk kepuasan pelanggan tersendiri.

Waktu keberangkatan dan kedatangan KRL Solo – Yogyakarta sudah terjadwal, bisa dilihat di *website KAI Commuter*. Ketepatan waktu kereta api lebih terjamin dibanding dengan moda transportasi darat lain. Meskipun begitu, memungkinkan adanya keterlambatan waktu dikarenakan hal di luar kendali pihak KRL. Sebagaimana unggahan tweet dari akun @Autobot_Bangday pada hari Minggu tanggal 21 April 2024 pukul 12.44 PM mengatakan bahwa “kecewa sama manajemen KRL Jogja-Solo hari ini, 21 April 2024. Tujuan Yogya-Palur kan berangkat dari Tugu harusnya jam 11.57 trus lewat Maguwo jam 12.09. Ini malah telat trus baru konfirmasi keterlambatan di stasiun Maguwo jam 12.25, tanpa keterangan apa-apa”. Transportasi sangat penting dari perspektif ekonomi untuk mobilitas masyarakat sehingga ketepatan waktu menjadi hal yang penting untuk kepuasan pelanggan.

Faktor kenyamanan, harga, dan ketepatan waktu mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan KRL. Dan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan PT Kereta *Commuter* Indonesia. Sehingga, perusahaan harus memperbaiki keluhan masyarakat dari beberapa faktor tersebut demi terciptanya kepuasan pelanggan KRL *Commuter Line*.

Pada tahun 2023, 6.453.099 pelanggan dilayani oleh Jalur Komuter Solo – Yogyakarta, meningkat 44% dibandingkan dengan 4.494.475 pengguna yang dilayani tahun sebelumnya. Sebaliknya, 1.755.865 pengguna terdaftar selama tahun pertama operasi. Pada tahun 2022, didapatkan 39% lebih banyak pengguna daripada tahun 2021. Setelah KRL Solo-Yogyakarta beroperasi selama tiga tahun, secara keseluruhan telah dilayani sebanyak 12.703.439 pengguna. (**Sumber:** *Website KAI Commuter* 2024)

KRL Solo – Yogyakarta kini sangat diminati masyarakat dilihat dari volume penumpang yang semakin melonjak terlebih ditanggal merah dan hari libur Nasional. Tercatat volume pengguna dari awal tahun 2024 hingga 30 September 2024, sebanyak 5.849.032 orang. Dengan rata-rata volume pengguna mencapai 21.347 orang per harinya. Seperti yang diungkapkan oleh *Vice President Corporate Secretary* PT KCI, Anne Purba, dalam Webinar Sapa BUMN bertajuk *Lebaran, saatnya Liburan* yang di gelar Solopos Media Group dan disiarkan di Youtube Espos Live, Selasa (16/4/2024). Anne menyebut pada 13 April 2024 menjadi puncak kepadatan KRL Solo – Yogyakarta dengan jumlah penumpang mencapai 38.696 orang.

2. LANDASAN TEORI

A. Pengertian

Kepuasan Pelanggan

Melonjaknya penumpang KRL Solo – Yogyakarta menunjukkan bahwa masyarakat mempunyai rasa kepuasan ketika menggunakan moda transportasi darat tersebut. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam memilih menggunakan layanan KRL Solo – Yogyakarta, antara lain kenyamanan, harga, dan ketepatan waktu. Kepuasan pelanggan menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:206) merupakan perbandingan antara harapan dengan persepsi pengalaman (dirasakan/diterima) dan merupakan suatu ukuran atau indikator seberapa puas pelanggan atau pengguna produk atau jasa suatu perusahaan terhadap produk atau jasa yang diterimanya. eberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan yang diungkap Kotler (2005) antara lain 1) system keluhan dan saran, 2) Ghost shopping atau Mystery shooper, 3) Analisa Pelanggan yang Hilang (Lost customer analysis), 4) Survei kepuasan pelanggan. Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Kotler (2016) yaitu 1) Pengalaman, 2) Harapan pelanggan, 3) Kebutuhan.

Kenyamanan

Menurut Lailan Khairunnisa (2021) mengungkapkan kenyamanan merupakan bentuk pelayanan yang tidak dapat dilihat, dicium dan dipegang, sehingga bentuk fisik dijadikan hal yang esensial dalam pengukuran pelayanannya. Masyarakat yang ingin mencari kenyamanan saat menunggu pelaksanaan suatu pelayanan tentu akan merasa lebih nyaman ketika fasilitas yang mereka dapatkan dibuat menarik, bersih, dan nyaman. Kenyamanan merupakan keadaan dimana seseorang merasa sejahtera atau nyaman baik secara mental, fisik maupun sosial (Keliat, Windarwati, Pawirowiyono, & Subu, 2015). Penelitian yang dilakukan oleh (Lailan Khairunnisa, Bambang Mursito, dan Sarsono, 2021) menyatakan hasil bahwasanya kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan stasiun purwosari Surakarta. Indikator kenyamanan menurut Hasanah (2018) yakni 1) Kebersihan, 2) Suhu ruang, 3) Keamanan.

Harga

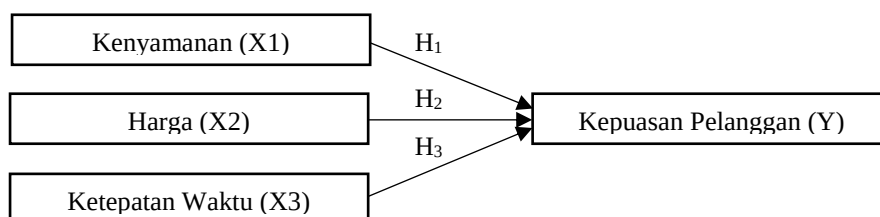
Harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau jumlah nilai tertentu yang ditukarkan oleh konsumen untuk mendapatkan manfaat atau penggunaan atas sebuah produk atau jasa (Mardia et al, 2021). Menurut Zulkarnaen (2023) menyatakan harga merupakan nilai uang yang harus dibayarkan oleh pelanggan kepada penjual dan pembeli barang yang dibelinya. Dengan kata lain, harga ialah nilai sebuah barang yang ditentukan oleh penjual. Penelitian dari (Kurniawan, M. R. dan Astuti, S. P., 2023) mengemukakan dalam penelitiannya bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian terdahulu oleh (Ivan Setyo Wibowo dan Cristiawan Hendratmoko, 2023) memiliki hasil yang berbeda yaitu harga positif tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Tonce dan Yoseph (2022) empat indikator mengukur harga, yaitu 1) Keterjangkauan harga, 2) Kesesuaian harga dengan mutu produk, 3) Daya saing harga, 4) Kesesuaian harga dengan manfaatnya.

Ketepatan Waktu

Dalam jurnal Eviani (2021:12), Handoko menyatakan bahwa “ketepatan waktu adalah lamanya waktu antara pesanan pelanggan dengan kedatangan produk. Pelanggan biasanya menggunakan estimasi sebagai tolak ukur untuk menentukan apakah layanannya memuaskan atau tidak”. Untuk merencanakan perjalanan masyarakat efisien, layanan transportasi kereta api harus tepat waktu, artinya harus mengikuti prosedur sesuai dengan jadwal keberangkatan (Nystrom dalam Eva Ruswinda dkk, 2019). Dian Novanti Rahmasari dan Triyono (2023) mengatakan bahwa hasil analisis pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan penumpang KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo menghasilkan pengaruh yang signifikan dan koefisien. Berbeda dengan Ahmad Farisi, Imam Syafi'i, dan Moh. Samsul Arifin (2024) mengatakan secara parsial ketepatan waktu tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Lai et al. (2022) ada tiga indikator dalam mengukur ketepatan waktu, yaitu 1) Ketepatan informasi transportasi, 2) Perjalanan yang dibutuhkan tepat waktu, 3) Jadwal pemberangkatan tepat waktu.

B. Kerangka Penelitian

Berdasarkan teori yang telah disajikan, maka alur hubungan antara kenyamanan, harga, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan pada penelitian ini bisa digambarkan dengan skema berikut:



Gambar 1. Skema Kerangka Fikir

C. Hipotesis Penelitian

- H₁ : Kenyamanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan
H₂ : Harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan
H₃ : Ketepatan Waktu berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan

3. METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Penelitian ini objeknya yaitu seluruh pelanggan KRL *Commuter Line* Solo - Yogyakarta.

B. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif, pendekatan kuantitatif adalah pengolahan data dengan metode statistik menggunakan teknik analisis data dalam bentuk numerik (Dianna, 2020). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kenyamanan pelanggan, harga, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan KRL *Commuter Line* Solo – Yogyakarta.

C. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yakni data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden yang berisi daftar pertanyaan serta pernyataan, yang berkaitan dengan variabel penelitian ini secara online melalui aplikasi *google form*. Data sekunder diperoleh melalui laman *website* yang menyajikan informasi tentang perkembangan KRL *Commuter Line* Solo - Yogyakarta yang signifikan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah semua bagian yang memiliki karakteristik yang sama dan menarik sehingga menjadi fokus pertimbangan seorang peneliti (Christy & P, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna KRL *Commuter Line* Solo – Yogyakarta. Ini dikategorikan sebagai populasi tak terbatas karena jumlah totalnya tidak diketahui.

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini disebut non-probability sampling, menurut Sugiyono (2018:136) adalah pendekatan pengambilan sampel yang tidak memberikan setiap orang dari populasi kesempatan yang sama ketika harus dipilih sebagai sampel. Menggunakan teknik Purposive Sampling, yaitu melibatkan pemilihan jumlah sampel yang akan diperiksa dengan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu sesuai dengan kriteria yang dimaksudkan (Sugiyono, 2018:138). Kriteria responden yang dipilih peneliti yaitu responden berusia 16 tahun sampai 50 tahun, pernah bertransportasi menggunakan KRL *Commuter Line* Solo – Yogyakarta minimal dua kali. Penentuan jumlah sampel mengacu rumus dari (Hair et al., 2020) yaitu dengan cara mengalikan jumlah indikator (n) dikalikan dengan nilai dari 5 sampai 10 untuk menentukan jumlah sampel. Pada penelitian ini menggunakan total 13 indikator pada variabel penelitian yang digunakan, sehingga diperoleh hasil berikut:

$$n \times 8 = 13 \times 8 = 104$$

Hasil dari perolehan perhitungan yakni 104, sehingga bisa ditentukan dalam penelitian ini membutuhkan sampel sebanyak 104 orang responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan membagikan pertanyaan dan pernyataan melalui *googleform*. Pengukuran persepsi responden dalam penelitian ini digunakan skala likert. (Menurut Sugiyono, 2018:152) skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur pendapat, persepsi, dan sikap seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Terdapat lima pilihan jawaban dari poin nomor satu sampai lima dengan keterangan

Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Pengumpulan data ini dimulai dari tanggal 17 September 2024 sampai 25 September 2024.

F. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menentukan karakteristik variabel dependen, sehingga menunjukkan yang harus dilakukan peneliti dalam menguji hipotesis. Kenyamanan adalah keadaan di mana kebutuhan dasar manusia yang bersifat holistic dan individual terpenuhi. Indikator kenyamanan menurut Hasanah (2018) yakni 1) Kebersihan, 2) Suhu ruang, 3) Keamanan.

Variabel harga yaitu sejumlah uang yang dibebankan pada produk/jasa tertentu. Menurut Tonce dan Yoseph (2022) empat indikator mengukur harga, yaitu 1) Keterjangkauan harga, 2) Kesesuaian harga dengan mutu produk, 3) Daya saing harga, 4) Kesesuaian harga dengan manfaatnya.

Selanjutnya variabel ketepatan waktu yang telah ditetapkan sebagai suatu standar di mana sarana transportasi tiba, berangkat, atau lewat pada suatu titik yang telah ditetapkan dan pada waktu yang telah ditetapkan. Menurut Lai et al. (2022) ada tiga indikator dalam mengukur ketepatan waktu, yaitu 1) Ketepatan informasi transportasi, 2) Perjalanan yang dibutuhkan tepat waktu, 3) Jadwal pemberangkatan tepat waktu.

Kemudian variabel kepuasan pelanggan yaitu keputusan pembelian tertentu disebabkan oleh evaluasi pilihan dan pengalaman saat menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa. Indikator pengukuran kepuasan pelanggan, menurut Kotler (2016) yaitu 1) Pengalaman, 2) Harapan pelanggan, 3) Kebutuhan.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu alat yang digunakan untuk menjawab permasalahan dan hipotesis yang diajukan (Arif, 2020). Penelitian menggunakan alat pengolah data SPSS versi 25.0, dengan beberapa alat uji seperti uji instrument data ada dua yakni Uji Validitas dan Uji Reabilitas. Menurut Sugiyono (2017:125) uji validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mengukur apakah data yang didapat merupakan data valid atau tidaknya kuesioner dalam penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (Syafina & Harahap, 2019).

Sedangkan Uji Reabilitas digunakan untuk menunjukan tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian dan konsistensi dari indikator yang ada dalam kuesioner (Sugiyono 2019:121). Suatu kuesioner bisa dikatakan reliable apabila $cronbach's\ alpha > 0,60$ (Syafina & Harahap, 2019).

Alat uji asumsi klasik yakni Uji Normalitas, Uji Multikolineritas, dan Uji Heteroskedastisitas. Menurut Ghozali (2021:196) Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel residual berdistribusi secara normal dalam suatu model regresi. Dapat menggunakan statistik dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Kriteria uji normalitas nilai signifikansi atau probabilitas $> 0,05$ data berdistribusi normal. Sedangkan jika nilai signifikansi $< 0,05$ data berdistribusi tidak normal (Syafina & Harahap, 2019).

Uji Multikolineritas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel independent (Ghozali, 2021:157). Uji multikolineritas dilihat pada nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 diartikan tidak terjadi multikolineritas. Sebaliknya nilai tolerance $< 0,10$ dan VIF > 10 diartikan terjadi multikolineritas (Syafina & Harahap, 2019).

Untuk menentukan apakah ada ketidaksamaan varians antara residual satu observasi dengan observasi lain dalam suatu model regresi, digunakan Uji Heteroskedastisitas (Ghozali, 2021:178). Pada penelitian ini untuk mengetahui heteroskedastisitas, yaitu dengan melihat grafik scatterplot. Model regresi dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila titik-titiknya tidak menyebar di sekitar angka 0 dan membentuk suatu pola tertentu (Ghozali, 2013).

Uji Hipotesis dapat dilakukan menggunakan alat uji seperti Uji Regresi Linear Berganda, Uji Parameter Individual atau Parsial (t), dan Uji Koefisien Determinasi (R^2). Menurut Ghazali (2021:8) analisis regresi linear berganda adalah metode statistik untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap suatu variabel dependen. Menurut Sugiyono (2017) persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Variabel kepuasan pelanggan

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi variabel independent

X_1 = Variabel kenyamanan

X_2 = Variabel harga

X_3 = Variabel ketepatan waktu

ε = standar error

Menurut Kuncoro dalam Tamadi & Lorensia, (2019) Uji t digunakan untuk menunjukkan keterikatan variabel independen yang dapat mempengaruhi variabel dependen secara individu atau parsial. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan jika signifikansi $< 0,05$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak, sebaliknya apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan jika signifikansi $> 0,05$ maka H_1 ditolak dan H_0 diterima (Gani & Amalia, 2014).

Menurut Sujarweni (2015:164) Koefisien Determinasi (R^2) digunakan dalam mengetahui prosentasi perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Jika R^2 semakin besar, maka prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi begitu juga sebaliknya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

A. Karakteristik Responden Penelitian

Data pada penelitian ini didapatkan dari penyebaran kuesioner melalui *google form* sejumlah 104 responden dan merupakan pengguna KRL *Commuter Line* Solo – Yogyakarta. Dengan kriteria antara lain: 1) Jenis Kelamin, 2) Domisili, 3) Usia, 4) Pendapatan, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Data Karakteristik Responden

Demografi	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	40	38%
	Perempuan	64	62%
Domisili	Soloraya	89	86%
	Diluar Soloraya	15	14%
Usia	<17 tahun	2	2%
	17-23 tahun	71	68%
	24-39 tahun	23	22%
	>40 tahun	8	8%
Pendapatan	<Rp 500.000	20	19%
	Rp 500.000 - Rp 1.000.000	9	9%
	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	36	35%
	>Rp 2.000.000	39	37%

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

B. Uji Instrument Data

Sebagai pengukuran kualitas data dilakukan pengujian validitas dan reabilitas dengan hasil yaitu diantaranya:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Ket.
X1 (Kenyamanan)	X1.1	0,942	0,1927	Valid
	X1.2	0,927	0,1927	Valid
	X1.3	0,907	0,1927	Valid
X2 (Harga)	X2.1	0,899	0,1927	Valid
	X2.2	0,904	0,1927	Valid
	X2.3	0,852	0,1927	Valid
	X2.4	0,775	0,1927	Valid
X3 (Ketepatan Waktu)	X3.1	0,913	0,1927	Valid
	X3.2	0,934	0,1927	Valid
	X3.3	0,913	0,1927	Valid
Y1 (Kepuasan Pelanggan)	Y1.1	0,918	0,1927	Valid
	Y1.2	0,903	0,1927	Valid
	Y1.3	0,936	0,1927	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas di atas yang menyajikan data statistik dari hasil pengujian validitas, tabel r menunjukkan nilai r untuk jumlah data (n) tertentu. Pada penelitian ini berjumlah $n=104$ dengan rumus $df = (n-2)$, $df = (104-2)$, $df = (102)$ serta tingkat signifikansi 0,05 (5%), sehingga nilai $r \text{ tabel} = 0,1927$. Maka diketahui bahwa keseluruhan indikator variabel memiliki nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka dari itu dapat dinyatakan masing-masing variabel valid.

Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
X1	0,916
X2	0,876
X3	0,908
Y1	0,906

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan data hasil uji validitas yang telah di olah di atas diketahui data statistik dengan hasil nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ pada masing-masing variabel. Sehingga dapat dinyatakan seluruh variabel bersifat reliabel (konsisten dan dapat dipercaya).

C. Uji Asumsi Klasik

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.200

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

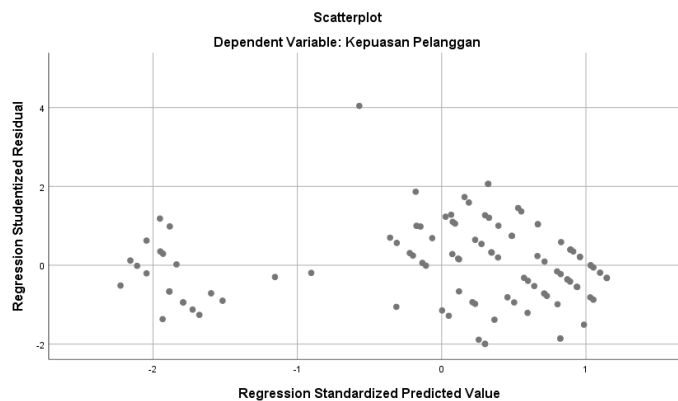
Berdasarkan uji normalitas di atas dapat dilihat bahwa hasil *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diketahui nilai signifikan *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar $0,200 > 0,05$. Sehingga hal ini bisa dinyatakan bahwa data berdistribusi secara normal dalam penelitian ini.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

<i>Collinearity Statistics</i>		
Model	Tolerance	VIF
1		
(constant)		
X1	0,231	4,325
X2	0,177	5,637
X3	0,127	7,861

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas di atas, dapat dilihat bahwa setiap variabel memiliki nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* > 0,10 maka bisa dinyatakan setiap variabel bebas tidak terjadi multikolineritas atau artinya tidak ditemukan adanya korelasi antar variable independent dalam penelitian ini.

**Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan gambar scatterplot dari hasil uji heteroskedastisitas di atas bisa disimpulkan bahwa tidak ada unsur heteroskedastisitas. Dikarenakan titik-titik menyebar luas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, juga tidak membentuk suatu pola tertentu.

D. Uji Hipotesis

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>	<i>Standardized Coefficients</i>			
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1					
(constant)	0,268	0,419		0,641	0,523
X1	0,401	0,068	0,403	5,879	0,000
X2	0,162	0,066	0,193	2,472	0,015
X3	0,391	0,092	0,391	4,230	0,000

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan data di atas dalam penelitian ini, bentuk persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y = 0,268 + 0,401 X1 + 0,162 X2 + 0,391 X3 + \varepsilon$$

- Hasil konstanta adalah 0,268 artinya apabila Kenyamanan (X1), Harga (X2), dan Ketepatan Waktu (X3) bernilai 0, jadi Kepuasan Pelanggan (Y) bernilai sebesar 0,268.
- Koefisien regresi variabel kenyamanan (X1) 0,401 atau bernilai positif menyatakan bahwa setiap peningkatan kenyamanan (X1) 1% akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,401.
- Koefisien regresi variabel harga (X2) 0,162 atau bernilai positif menyatakan bahwa setiap peningkatan harga (X2) 1% akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,162.
- Koefisien regresi variabel ketepatan waktu (X3) 0,391 atau bernilai positif menyatakan bahwa setiap peningkatan ketepatan waktu (X3) 1% akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,391.

Tabel 8. Hasil Uji Parameter individual atau parsial (t)

Model	t	Sig.
1 (constan)	0,641	0,523
X1	5,879	0,000
X2	2,472	0,015
X3	4,230	0,000

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasar nilai t hitung dari masing-masing variabel. Jumlah t hitung kemudian dibandingkan dengan nilai t tabel. Nilai t tabel diperoleh dari rumus $df = n - k - 1 = 100$, dengan signifikansi 0,05 adalah 1.66023. Sedangkan nilai t hitung untuk variabel Kenyamanan (X1) sebesar 5.879. Dari nilai tersebut diketahui bahwa nilai t hitung $>$ t tabel ($5.879 > 1.660$). Sedangkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian maka hipotesis 1 (H1) dapat diterima. Sehingga dapat disimpulkan, kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Untuk variable harga (X2) nilai t hitung adalah 2.472. Dari nilai tersebut diketahui bahwa nilai t hitung $>$ t table ($2.472 > 1.660$), sedangkan nilai signifikan $0,015 < 0,05$. Dengan demikian maka hipotesis 2 (H2) dapat diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Nilai t hitung variabel ketepatan waktu (X3) sebesar 4.230. Dari nilai tersebut diketahui bahwa nilai t hitung $>$ t table ($4.230 > 1.660$), sedangkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian maka hipotesis 3 (H3) dapat diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,944	0,892	0,888	1,23719

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Hasil uji di atas bisa diartikan bahwa variable Kenyamanan, Harga, dan Ketepatan Waktu mampu menjelaskan *variability* (variabilitas) variabel tingkat kepuasan pelanggan sebesar 88,8%, sedangkan sisanya 11,2% dijelaskan oleh variabel lainnya di luar model ini.

PEMBAHASAN

1) Pengaruh Kenyamanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line Solo – Yogyakarta (Y)

Kenyamanan (X1) berpengaruh secara individu atau parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) yang dinyatakan dengan hasil uji t dengan nilai t hitung $>$ t table ($5.879 > 1.660$) sedangkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga dalam penelitian ini dapat diartikan bahwa kenyamanan dapat

meningkatkan kepuasan pelanggan pada pengguna KRL *Commuter Line* Solo – Yogyakarta, dalam variabel ini peneliti menggunakan indikator kebersihan, suhu ruang, dan keamanan. Hal ini sejalan dengan penemuan sebelumnya dengan hasil Variabel Kenyamanan secara individu berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Purwosari Surakarta oleh Lailan Khairunnisa, Bambang Mursito, dan Sarsono (2021). KRL *Commuter Line* memberikan kenyamanan pada masyarakat dalam menggunakan transportasi umum dengan mengedepankan kebersihan di stasiun maupun di setiap gerbong kereta seperti dilarangnya makan minum di dalam gerbong. Fasilitas AC di setiap gerbong yang sejuk memberi kenyamanan sehingga pelanggan tidak merasa gerah. Pihak KRL juga memprioritaskan keamanan pelanggan dibuktikan pihaknya selalu mengingatkan pentingnya jarak antar peron saat menunggu datangnya kereta dan dilarangnya bersender di pintu KRL demi keamanan pelanggan. KRL membantu menunjang mobilitas masyarakat di era modern seperti sekarang. KRL hadir dengan memberikan beberapa manfaat lebih efisien daripada transportasi umum lain seperti memberikan kenyamanan yang semakin baik dirasakan masyarakat menjadikan KRL *Commuter Line* sebagai transportasi pilihan terbaik yang ada dibenaknya. Sehingga memberikan perasaan bahagia, senang, dan damai yang akan menimbulkan terciptanya rasa kepuasan terhadap pelanggan saat menggunakan KRL *Commuter Line* Solo – Yogyakarta.

2) Pengaruh Harga (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan KRL *Commuter Line* Solo – Yogyakarta (Y)

Harga (X2) berpengaruh secara individu atau parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) yang dinyatakan dengan hasil uji t dengan nilai t hitung $> t$ table ($2.472 > 1.660$) sedangkan nilai signifikan $0,015 < 0,05$. Sehingga dalam penelitian ini bisa ditemukan yaitu semakin tinggi Keterjangkauan Harga maka Kepuasan Pelanggan akan semakin meningkat, dalam variabel ini peneliti menggunakan indikator keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan mutu produk, daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan manfaat. Hal ini sejalan dengan penemuan terdahulu dengan hasil Harga Tiket berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang – Solo oleh Dian Novanti Rahmasari dan Triyono (2023). Harga sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan karena tingkat kesesuaian manfaat diukur dari harga tiket yang ditawarkan. KRL memberikan harga Rp 8.000,00 (flat untuk semua rute) yang dinilai cukup terjangkau bagi masyarakat. KRL merupakan transportasi umum yang disenangi masyarakat karena pembelian tiket yang mudah dan efisien. KRL berupaya untuk terus fokus mengembangkan berbagai layanan sesuai harga yang ditawarkan dengan memperhatikan kritik dan saran masyarakat guna meningkatkan kesadaran masyarakat akan manfaat menggunakan transportasi umum dibanding transportasi pribadi. Dengan itu, akan mengurangi polusi udara serta kemacetan di kota Solo dan Yogyakarta yang padat penduduk. Sehingga harga yang terjangkau akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KRL *Commuter Line* dengan tetap menggunakannya, meskipun transportasi umum lain sedang bersaing dengan ketat.

3) Pengaruh Ketepatan Waktu (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan KRL *Commuter Line* Solo – Yogyakarta (Y)

Ketepatan Waktu (X3) berpengaruh secara individu atau parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) yang dinyatakan dengan hasil uji t dengan nilai t hitung $> t$ table ($4.230 > 1.660$) sedangkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, Sehingga penelitian ini dapat ditemukan ketika semakin tinggi tingkat Ketepatan Waktu perjalanan KRL *Commuter Line* Solo – Yogyakarta dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan, dalam variabel ini peneliti menggunakan indikator ketepatan informasi transportasi, perjalanan yang dibutuhkan tepat waktu, dan jadwal pemberangkatan tepat waktu. Hal ini sejalan dengan penemuan oleh Ivan Setyo Wibowo dan Christiawan Hendratmoko (2023) dengan hasil variabel harga secara individu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KRL Solo-Yogya. Ketepatan waktu tentu menjadi keinginan setiap pelanggan agar bisa efektif dan efisiensi waktu dalam perjalanan bertransportasi. KRL memberikan ketepatan waktu dari semua jadwal pemberangkatan yang sudah ditetapkan. Seperti perbedaan jadwal KRL saat *weekdays* dan *weekend* guna memberi manfaat yang lebih. Masyarakat tidak perlu khawatir tentang ketepatan waktu bertransportasi menggunakan KRL karena sudah terjadwal dibanding transportasi umum lain. Operator dalam mengoperasikan kereta api disesuaikan dengan jadwal di lapangan sehingga bisa melayani pelanggan sampai ke stasiun akhir

tujuan. Ketepatan waktu sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan karena sebagai langkah utama dalam menentukan lama perjalanan dan tiba di stasiun pemberhentian.

5. SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh kenyamanan, harga, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan KRL *Commuter Line* Solo – Yogyakarta, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Variabel Kenyamanan (X1) berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan KRL *Commuter Line* Solo – Yogyakarta.
- b. Variabel Harga (X2) berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan KRL *Commuter Line* Solo – Yogyakarta.
- c. Variabel Ketepatan Waktu (X3) berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan KRL *Commuter Line* Solo – Yogyakarta.

SARAN

Kekurangan dalam penyusunan artikel penelitian ini seperti, penyebaran kuesioner secara online kurang efektif karena tidak ada pengawasan saat melakukan pengisian kuesioner tersebut, keterbatasan variabel pada penelitian ini karena hanya melibatkan tiga variabel sebab kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh banyak faktor. Serta keterbatasan waktu dan kemampuan penulis sehingga hanya memaparkan hasil penelitian secara deskriptif.

Saran bagi layanan jasa KRL *Commuter Line* Solo – Yogyakarta sebaiknya lebih memperhatikan aspek kenyamanan, harga, dan ketepatan waktu karena hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan KRL *Commuter Line*. Berdasarkan hasil penelitian, demi kenyamanan pelanggan yang berdesak-desakan saat menaiki KRL, disarankan kepada jasa layanan KRL *Commuter Line* untuk penambahan gerbong atau penambahan jadwal perjalanan KRL. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memasukan variabel tambahan yang bisa mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan seperti pelayanan, *customer experience*, dan kemudahan transaksi. Diharapkan penelitian mendatang akan mengembangkan instrumen penelitian yang lebih canggih dan memperluas jangkauan objek penelitian untuk menghasilkan temuan yang lebih bermanfaat.

Daftar Pustaka

- Christy, Y.-., S.-., & P, C. (2018). Pengaruh Komitmen Organisasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Akuntansi*.
- Dianna, D. N. (2020). Dasar-dasar penelitian akademik: analisis data kualitatif dan kuantitatif. *Jurnal akuntansi, march*, 1-10.
- Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), 11-19.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). Pemasaran jasa: Strategi, mengukur kepuasan, dan loyalitas pelanggan. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Gani, I. and Amalia, S. (2014). Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ghozali, Imam. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26. 10th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair Jr, J., Page, M., & Brunsveld, N. (2019). *Essentials of business research methods*. Routledge.
- Hasanah, S. M. (2018). Pengaruh Pelayanan, Tata Letak, Dan kenyamanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Indomart Di Jalan Pakisan Bondowoso. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember*.
- Keliat, Windarwati, Pawirowiyono & Subu. (2015). Konsep Pemenuhan Kebutuhan Rasa Nyaman: Salemba Medika.
- Khairunnisa, L., Mursito, B., & Sarsono, S. (2021, April). Kepuasan pelanggan ditinjau dari kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu pada stasiun purwosari surakarta. In *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*.
- Kotler, P. (2005). Manajemen Pemasaran. Manajemen Pemasaran Jilid 1 edisi II. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Kotler, Phillip and Kevin Lane Keller, (2016). Marketing Management, 15 th ed, Pearson Education Limited, New York.
- KURNIAWAN, M. R., & Astuti, S. P. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KRL PT KCI INDONESIA DAOP VI YOGYAKARTA (Studi Kasus Pada Penumpang KRL Solo-Yogyakarta)* (Doctoral dissertation, UIN RADEN MAS SAID).
- Mardia, et al. 2021. *Strategi Pemasaran*. Medan: Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Rahmasari, D. N., & Triyono, T. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api:(Studi Pada KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang–Solo). *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(10), 4732-4743.
- Ruswinda, E., Arifin, R., & Priyono, A. A. (2019). Pengaruh Faktor Harga, Keamanan, Kenyamanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Pembelian Tiket Kereta Api Ekonomi Ac Penataran Jurusan Surabaya-Malang-Blitar (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Ekonomi Penataran Di Stasiun Kota Baru Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 8(07).
- Salim, A. F. N., & Arifin, M. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan (O-Ranger Mobile), Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 12(1), 51-60.

- Sarifudin, A. (2020). *Analisis Multimodal dalam Buku Siswa* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Syafina, L., & Harahap, N. (2019). *Metode Penelitian Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Medan: FEBI UIN-SU Press.
- Tamadi, K., & Lorensia, S. (2019). Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Di Genki Sushi Surabaya. *Universitas Kristen Petra*.
- Wibowo, I. S. (2023). ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI, HARGA, FASILITAS DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KRL SOLO-YOGYAKARTA. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*.
- Yosef Tonce, SE., MM Yoseph Darius Purnama Rangga, SE., M. (2022). Minat dan Keputusan Pembelian : Tinjauan Melalui Persepsi Harga & Kualitas Produk (Konsep dan Studi Kasus). https://books.google.co.id/books?id=96NxEAAQBAJ&hl=id&source=gbs_navlinks_s
- Zulkarnaen, M. F. (2023). Sistem Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk. *Jurnal Ilmiah Ikip ...*, 9(2). <https://EJournal.Undikma.Ac.Id/Index.Php/Jiim/Article/View/7059%0ahttps://EJournal.Undikma.Ac.Id/Index.Php/Jiim/Article/Viewfile/7059/4110>

<https://bisnis.solopos.com/rekor-penumpang-krl-jogja-solo-hampir-40-000-orang-sehari-saat-libur-lebaran-1903062> Diakses pada 27 Juni 2024

<https://commuterline.id/informasi-publik/berita/tiga-tahun-beroperasi-layanan-commuterline-yogya-solo-makin-diminati> Diakses pada 27 Juni 2024

https://jdih.maritim.go.id/cfind/source/files/uu/uu_no.22_tahun_2009.pdf Diakses pada 25 Juni 2024

<https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/NzIjMg==/jumlah-penumpang-kereta-api.html> Diakses pada 01 Oktober 2024