Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) **Volume 08 No 01 Tahun 2020**
ISSN 2337-6078

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI KERETA API PROBOWANGI PADA PT. KAI (PERSERO) DAOP 9 JEMBER

Elsa Mutiara Selinda
Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya
Email: elsaselinda@mhs.unesa.ac.id

Parjono
Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya
Email: parjono@unesa.ac.id

ABSTRAK

Penelitian berguna untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan pengguna kereta api Probowangi secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Penelitian berjenis deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian sebesar 933 pengguna kereta Probowangi dan sampel sebanyak 105 orang. Angket digunakan sebagai pengumpulan data. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda. Hasil uji T bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 10.073 dengan signifikansi 0.000 < 0.05, variabel fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar -0.135 dengan signifikansi 0.893 > 0.05, dan variabel harga tiket tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar -0.449 dengan signifikansi 0.654 > 0.05. Berdasar nilai R *Square* sebesar 0.502 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, fasilitas, dan harga tiket memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa.
Kata Kunci: kualitas layanan, fasilitas, harga tiket, dan kepuasan pengguna jasa

Abstract

Research is useful for determine the effect of service quality, facilities and ticket prices on the satisfaction of Probowangi train users partially or simultaneously. This type of research is descriptive quantitative approach. The population was 933 users of Probowangi train and the sample used was 105 people. Data collection techniques using questionnaire. Data analysis techniques using classic assumption and multiple linear regression. The T test results show that the service quality variable has a significant influence on service user satisfaction by 10,073 with a sig level of 0,000 <0.05, the facility variable has no effect to service user satisfaction by -0.135 with a sig. level 0.893> 0.05, and ticket price variable has no effect on service user satisfaction by -0.449 with a sig level 0.654> 0.05. Based on R Square of 0.502 shows variable service quality, facilities, and ticket prices simultaneously affect the satisfaction of train service users.
Keywords**:** *service quality, facilities, ticket prices, and user satisfaction.*

PENDAHULUAN

Transportasi adalah sarana dalam menunjang pembangunan khususnya di bidang perekonomian. Dengan semakin pesatnya perkembangan zaman, mobilitas masyarakat mengalami peningkatan. Oleh karena itu sarana transportasi yang aman, cepat dan nyaman menjadi salah satu kebutuhan masyarakat untuk mendukung mobilitas mereka.

Dewasa ini pengguna jasa diuntungkan dengan semakin banyak perusahaan yang menawarkan jasa transportasi. Dengan demikian kegiatan tawar-menawar menjadi semakin besar yang mengakibatkan perusahaan harus berhati-hati dalam memperlakukan para pengguna jasa. Hal ini menuntut perusahaan untuk selalu mementingkan tingkat kepuasan pengguna jasa, jangan membuat konsumen merasa tidak puas atau kecewa terhadap perusahaan penyedia jasa transportasi tersebut.

Kualitas layanan yang terdapat pada kereta api Probowangi menjadikan sebagai transportasi diminati oleh masyarakat. Faktor bukti fisik atau berwujud dari kereta api Probowangi meliputi fasilitas fisik yang digunakan pengguna jasa selama melakukan perjalanan. Fasilitas fisik tersebut seperti kursi, jendela, AC, dan toilet. Kursi pada kereta api Probowangi di desain secara berhadapan dan pada masing-masing kursi terdapat meja kecil untuk menaruh makanan dan minuman, serta terdapat stop kontak disertai dengan petunjuk penggunaan. Jendela pada kereta api Probowangi dilengkapi tirai berwarna biru dan terbagi menjadi 2 daun, di mana bagian atau lebih kecil dapat dibuka. Kereta api Probowangi dilengkapi dengan AC berjenis *split* yang berjumlah 6 pada masing-masing gerbong dengan suhu rata-rata 25℃. Desain kereta api Probowangi dilengkapi dengan toilet yang ditempatkan di kedua ujung gerbong. Toilet dilengkapi dengan toilet jongkok, keran atau selang air, wastafel, tisu, tempat sampah, dan sabun pencuci tangan.

Faktor keandalan dari kereta api Probowangi meliputi ketepatan jadwal kereta dan keramahan petugas dalam melayani pengguna jasa. Selama perjalanan menggunakan kereta api Probowangi terdapat petugas yang berkeliling untuk memastikan keamanan dan kenyamanan dari penumpang kereta api Probowangi.

Faktor daya tanggap dari petugas kereta api Probowangi meliputi kecakapan petugas ketika menangani masalah terkait pengguna jasa atau pun kereta api. Ketika penumpang mengalami suatu masalah saat perjalanannya menggunakan kereta api Probowangi, penumpang dapat menghubungi nomor kondektur yang tertera pada masing-masing gerbong dan masalah pun akan segera ditindaklanjuti oleh petugas. Informasi yang disampaikan melalui pengeras suara dapat terdengar jelas oleh seluruh penumpang.

Faktor jaminan dari kereta api Probowangi meliputi pemberian jaminan asuransi bagi pengguna jasa kereta api apabila terjadi kecelakaan dan penjagaan oleh Polsuska yang akan menindak tegas tindakan yang membahayakan selama perjalanan. Faktor kepedulian dari kereta api Probowangi meliputi memberikan perhatian secara penuh kepada pengguna jasa yang mengalami kesulitan seperti membantu menaikkan atau menurunkan barang bawaan pengguna jasa.

Sviokla (Lupiyoadi, 2006:181) mendefinisikan bahwa kualitas layanan sebagai daya upaya dari setiap pelaku jasa menyampaikan pelayanan prima dan berkualitas kepada para konsumen. Wyckof (Arief, 2008:118) mendefinisikan kualitas jasa adalah kelebihan yang dihendaki dan dikendalikan untuk pemenuhan hasrat pengguna jasa. Kualitas layanan telah terbukti berkontribusi besar terhadap kepuasan konsumen. Kotler (2004) bahwa dengan adanya kualitas layanan dapat memberikan keuntungan penjualan dengan laba besar dan membantu mempertahankan konsumen yang ada.

Parasuraman, *et al* (Lupiyoadi, 2013:216) menuturkan 5 aspek kualitas layanan disebutkan sebagai dimensi ServQual. Sejumlah parameter kualitas layanan dalam penelitian ini meliputi: (1) *Tangible* (berwujud) terdiri dari bukti langsung fisik (gedung, gudang, dll.), pemanfaatan teknologi, serta performa petugas. Pada kereta api Probowangi indikator *tangible* terdiri dari semua fasilitas dan perlengkapan yang terdapat di dalam kereta api, meliputi toilet, tempat duduk, AC, jendela, dan lain sebagainya. (2) *Reliability* (keandalan) terdiri dari akurasi waktu, layanan yang menyeluruh, dan sikap bersahabat. Pada kereta api Probowangi indikator *reliability* terdiri dari kesiapan petugas dan ketepatan jadwal kedatangan maupun keberangkatan. (3) *Responsiveness* (daya tanggap) terdiri dari layanan yang responsif kepada pengguna jasa, penyajian informasi dan larangan dengan spesifik. Pada kereta api Probowangi indikator *responsiveness* terdiri dari penanganan ketika terjadi pengaduan oleh pengguna jasa. (4) *Assurance* (jaminan) terdiri dari keamanan (*security*) dan kompetensi (*competence*). Pada kereta api Probowangi indikator *assurance* terdiri dari jaminan keamanan dan keselamatan ketika menggunakan kereta api. (5) *Empathy* (empati) terdiri dari memahami keinginan pengguna jasa dengan pemberian perhatian yang tulus. Pada kereta api Probowangi indikator *empathy* terdiri dari penanganan terhadap disabilitas, lansia dan balita.

Kualitas layanan ditetapkan sebagai variabel bebas dengan simbol X1. Berdasar penjabaran dihasilkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H_1 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kereta api Probowangi

Berdasar wawancara terkait fasilitas dengan salah satu pengguna jasa kereta api Probowangi bernama Ibu Maryati mengatakan fasilitas tangga untuk naik ataupun turun dari kereta api Probowangi pada beberapa stasiun pemberhentian tidak tersedia secara memadai di setiap gerbong sehingga para pengguna jasa merasa kesulitan. Posisi kursi yang terlalu tegak dan tidak ada penyangga kaki membuat para penumpang pengguna jasa merasa kurang nyaman jika digunakan dalam perjalanan jauh khususnya bagi penumpang lansia.

Sukirno (2005:98) mendefinisikan fasilitas adalah semua yang datang bersamaan dengan layanan yang disediakan oleh perusahaan. Layanan jasa memiliki sifat tidak berbentuk, tidak dapat pegang dan tidak dapat dicium, sehingga fasilitas bisa dijadikan sebagai ukuran suatu layanan. Wahyuningrum (2004) bahwa fasilitas merupakan semua hal yang digunakan untuk mempermudah dan memperlancar usaha.

Tjiptono (2004:112) menyebutkan unsur-unsur yang dipertimbangkan dalam penentuan fasilitas. Sejumlah indikator fasilitas dalam penelitian ini meliputi: 1. Rencana parsial yang terkait kenyamanan fasilitas, seperti tekstur, warna, dan lain-lain yang perlu dikombinasikan dengan baik untuk menarik respons emosional dari orang yang melihatnya. Pada kereta api Probowangi indikator ini meliputi perasaan nyaman secara emosional yang di rasakan pengguna jasa. 2. Perlengkapan dan kelengkapan fasilitas untuk melindungi barang-barang berharga. Pada kereta api Probowangi indikator ini meliputi fasilitas yang ada di kereta tersedia secara memadai dan dapat berfungsi sebagaimana mestinya. 3. Perancangan ruang dan kondisi fasilitas mencakup interior, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain. Pada kereta api Probowangi indikator ini meliputi penempatan fasilitas yang mudah di jangkau pengguna jasa.

Fasilitas ditetapkan sebagai variabel bebas dengan simbol X_2. Berdasar penjabaran disebutkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H_2 : Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kereta api Probowangi

Harga tiket yang berlaku pada kereta api Probowangi adalah harga tiket parsial, artinya harga tiket yang berlaku disesuaikan dengan jarak tempuh kereta api Probowangi. Harga tiket parsial mulai berlaku pada tanggal 1 Juli 2018. Berdasar hasil pengamatan variabel harga tiket kereta api Probowangi di lapangan ditemukan daftar harga tiket, reduksi tiket dan perbandingan harga tiket dengan para pesaing.

Tabel 1. Harga Tiket Kereta Api Probowangi

Jarak Tempuh (km)	Harga
≤ 98 km	Rp 27.000,00

98 km – 209 km	Rp 29.000,00
> 209 km	Rp 56.000,00

(Sumber: Diolah penulis, 2019)

PT. KAI (Persero) membuat kebijakan terkait reduksi tiket pada beberapa golongan. Berikut kategori reduksi berdasarkan golongan:

Tabel 2. Daftar Reduksi Tiket untuk Ekonomi AC

Golongan	Persentase %
Anggota TNI atau Polri (aktif dan tidak termasuk keluarga)	50 % dari harga tiket semula
Lansia (usia ≥ 60 tahun)	20 % dari harga tiket semula
Pegawai dan pensiunan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	75 % dari harga semula (memakai seragam) 50 % dari harga semula (tidak memakai seragam) 50 % dari harga semula (untuk istri dan anak dengan syarat tertentu)
Anggota veteran (LVRI)	50 % dari harga tiket semula (minggu – kamis) 30 % dari harga tiket semula (Jumat – Sabtu)

(Sumber: Diolah penulis, 2019)

Perbandingan harga tiket dengan pesaing, salah satu faktor penentu dalam pemilihan moda transportasi. Ketika memilih transportasi penumpang akan membandingkan harga tiket sebagai salah satu tolak ukur kualitas layanan dan fasilitas yang akan diterima nantinya.

Tabel 3. Perbandingan Harga Tiket dengan Pesaing

Nama	Harga Tiket
Probowangi	Rp 27.000 – Rp 56.000
Sri Tanjung	Rp 88.000 – Rp 94.000
Mutiara Timur	Rp 90.000 – Rp 400.000 Rp 50.000 – Rp 290.000
Tawang Alun	Rp 58.000 – Rp 62.000

(Sumber: Diolah penulis, 2019)

Swastha (2007:147) mendefinisikan harga adalah sebilangan uang yang dikeluarkan untuk mendapatkan kombinasi barang serta pelayanan. Salim (2012:46) menyebutkan pengelompokan jenis tarif antara lain:

1. Harga tiket berdasar jalur
2. Harga tiket lokal
3. Harga tiket diferensial
4. Harga tiket kontainer

Salim (2012:45) dan Tjiptono (2006: 166) menyebutkan sejumlah kategori yang terdapat pada harga tiket kereta api. Parameter harga tiket dalam penelitian ini meliputi: 1) Tarif menurut kelas digunakan pemberlakuan tarif yang berbeda-beda berdasarkan kelas muatan dan penumpang. Pada kereta api Probowangi indikator tarif menurut kelas merujuk pada harga tiket untuk kelas ekonomi. 2) Tarif menurut trayek dengan memperhitungkan jarak tempuh dari transportasi tersebut (Km/Miles). Pada kereta api Probowangi indikator tarif menurut trayek merujuk pada pemberlakuan harga tiket parsial. 3) Reduksi tiket diberikan sebagai bentuk terima kasih telah menggunakan jasa. Pada kereta api Probowangi indikator reduksi tiket merujuk pada pemberian diskon kepada lansia, Polri/TNI, pegawai dan pensiunan PT. Kereta Api Indonesia, serta veteran.

Harga tiket ditetapkan sebagai variabel bebas dengan simbol X3. Berdasar penjabaran dapat dihasilkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H_3 : Harga tiket berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kereta api Probowangi

Kepuasan pengguna jasa merupakan hasil dari perbedaan antara ekspektasi dan realita. Berdasar survei PT. KAI (Persero) tahun 2018 di dapatkan hasil bahwa DAOP 9 Jember memiliki nilai tingkat kepuasan relatif tinggi, sedangkan untuk kereta api Probowangi memiliki nilai tingkat kepuasan relatif tinggi. Hasil survei tersebut menyebutkan bahwa terdapat 3 aspek yang menunjukkan tingkat ketidakpuasan pengguna jasa kereta api antara lain: aspek fisik kereta (fasilitas di dalam kereta), aspek makanan dan minuman (variasi menu dan harga yang mahal), dan aspek non fisik kereta (keramahan dan kesiapan membantu dari petugas).

Nasution (2001:45) mendefinisikan kepuasan konsumen yaitu keadaan antara kebutuhan, keinginan, dan harapan bisa dipenuhi dengan mengonsumsi suatu produk. Hoffman dan Beteson (Arief, 2008:166) bahwa terjadinya kepuasan atau ketidakpuasan merupakan dampak dari perbandingan ekspektasi konsumen kepada persepsi mengenai interaksi jasa secara nyata.

Nauman dan Giel (Arief, 2008:175) menyebutkan dimensi kepuasan pelanggan meliputi citra perusahaan, kesesuaian pesanan dan harga, serta rekomendasi. Lele (Arief, 2008:176) menyebutkan terdapat 4 hal yang merajai kepuasan konsumen sebagai berikut produk atau jasa, kegiatan penjualan, budaya dan pasca penjualan.

Sunyoto (2013:37) menyebutkan ada empat cara menilai kepuasan pelanggan sebagai berikut: (1) Cara keluhan dan saran. Pemberian peluang untuk mengadukan keluhan dan saran terkait jasa atau perusahaan. Dengan demikian perusahaan akan mendapat informasi untuk pemecahan masalah yang muncul. (2) *Ghost shopping* menjadi cara mendapatkan prakiraan kepuasan pelanggan dengan menyuruh orang lain untuk bertindak sebagai pengguna dari perusahaan dan pesaing. Hal ini membuat perusahaan mengetahui kekuatan-kekuatan dan kelemahan perusahaan serta pesaingnya. (3) *Lost customer analysis* dengan mengontak pengguna yang menarik diri untuk mencari tahu penyebab terjadinya. 4. Survei kepuasan pelanggan dilakukan melalui Pos, telepon, dan wawancara. Dengan adanya survei akan memperoleh *feedback* langsung dari pengguna dan membangun citra baik bagi perusahaan karena telah memberikan perhatian khusus terhadap para pelanggannya.

Sejumlah indikator kepuasan pengguna jasa yang dipengaruhi oleh kualitas layanan, fasilitas dan harga tiket dalam penelitian ini meliputi: 1. Pemenuhan kebutuhan pelanggan, meliputi: a. Jasa sebanding dengan harapan. b. Fasilitas penunjang sebanding dengan persepsi. 2. Petugas melayani selaras dengan ekspektasi. 3. Pra penjualan terkait dengan kesediaan merekomendasikan jasa yang nikmati kepada teman dan keluarga.

UNESA Universitas Negeri Surabaya

Kepuasan pengguna jasa ditetapkan sebagai variabel terikat dengan simbol Y. Berdasar penjabaran di atas dapat disebutkan hipotesis penelitian meliputi:

H4 : Kualitas layanan, harga dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kereta api Probowangi

Penelitian ini memiliki gap dengan penelitian terdahulu. Pada penelitian Khuluq, dkk. (2017) menyimpulkan bahwa harga dan fasilitas tidak berpengaruh dengan kepuasan pengunjung, dan kualitas layanan berpengaruh dengan kepuasan pengunjung. Krisdayanto, dkk. (2018) menyimpulkan harga, kualitas layanan, fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian sebelumnya sebagai penguat penelitian penulis. Samudro (2018) menyimpulkan kualitas layanan dan fasilitas kendaraan berkontribusi parsial dan bersama terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus DAMRI. Mar'ati (2016) menyimpulkan kualitas layanan dan harga mempunyai pengaruh signifikan untuk kepuasan *user* jasa Gojek di Surabaya baik secara parsial dan simultan.

Berdasar pengamatan dan hasil observasi penulis di lapangan, kereta api Probowangi terdapat indikator kualitas layanan, fasilitas dan harga tiket. Berdasar penjabaran, penulis ingin mencari tahu terkait kualitas layanan, fasilitas, dan harga tiket terhadap kepuasan konsumen yang ditemukan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Probowangi pada PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember."**

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian deskriptif. Pendekatan penelitian kuantitatif. Populasi dari penelitian sebanyak 933 pengguna kereta api Probowangi dan sampel dari penelitian ini sebanyak 105 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling kebetulan. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang disebar langsung kepada pengguna jasa kereta api Probowangi. Teknik analisis data yaitu uji asumsi klasik dan analisis linier berganda.

Penyebaran angket dibagi menjadi dua tahapan. Tahapan pertama untuk mengukur angket penelitian (uji validitas dan uji reliabilitas). Jumlah angket yang disebarkan dalam uji instrumen penelitian sebanyak 20 buah kepada responden di luar jumlah sampel yang ditentukan tetapi memiliki karakteristik yang sama dengan sampel yang diteliti. Tahapan kedua disebarkan setelah angket penelitian dinyatakan valid dan reliabel yang berarti angket tersebut telah mencukupi untuk digunakan pengambilan data. Metode pengukuran yang tertera dalam angket menggunakan skala Likert.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik dan regresi linier berganda.

Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

Jenis Uji	Hasil Uji	Keterangan
Normalitas	*Kolmogorov-Smirnov Z* X_1 = 0,723 X_2 = 1,293 X_3 = 1,063 Y = 0,836	Data penelitian ini berdistribusi normal
Multikolinieritas	Nilai *Tolerance* X_1 = 1,000 X_2 = 0,974 X_3 = 0,974 Nilai VIF X_1 = 1,000 X_2 = 1,027 X_3 = 1,027	Tidak terjadi multikolinieritas
Linearitas	X_1 = 0,381 X_2 = 0,672 X_3 = 0,979	Terdapat hubungan linier
Heteroskedastisitas	X_1 = 0,727 X_2 = 0,544 X_3 = 0,589	Tidak terdapat gejala heteroskedastisitas

(Sumber: Diolah penulis 2019**)**

Berdasar tabel 4 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Uji normalitas berpedoman pada *Kolmogorov-Smirnov Z* dengan nilai probabilitas sig, > 0,05. Berdasar hasil uji diketahui data pada semua variabel bersifat normal.
2. Uji multikolinieritas berpedoman pada nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10. Berdasar hasil uji data tidak terjadi multikolinieritas.
3. Uji linearitas berpedoman pada nilai *Deviation from Linearity Sig.* > 0,05. Berdasar hasil uji data dalam penelitian ini memiliki hubungan linier.
4. Uji heteroskedastisitas menggunakan *rank spearman* dengan nilai sig. > 0,05. Berdasar hasil uji data tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas.

Tabel 5. Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	β	Std. Error		
Constant	22,147	4,998	4,431	0,000
X1	0,606	0,060	10,073	0,000
X2	-0,015	0,110	-0,135	0,893
X3	-0,022	0,050	-0,449	0,654

(Sumber: Diolah penulis, 2019)

Berdasar tabel 5, maka bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$Y = \alpha + \beta 1X1 + \beta 2X2 + \beta 3X3 + \varepsilon$

$Y = 22,147 + 0,606\ X1 - 0,015\ X2 - 0,022\ X3 + \varepsilon$

Interpretasi :

1. Berdasar nilai α sebesar 22,147 menunjukkan kualitas layanan, fasilitas dan harga tiket diabaikan atau sama dengan nol, maka kepuasan pengguna jasa sebesar 22,147
2. Berdasar nilai β kualitas layanan sebesar 0,606 menunjukkan bahwa tiap kenaikan kualitas layanan, maka kepuasan pengguna jasa juga mengalami kenaikan sebesar 0,606.

UNESA Universitas Negeri Surabaya

3. Berdasar nilai β dari fasilitas sebesar –0,015 membuktikan fasilitas tidak memiliki pengaruh kepada kepuasan pengguna jasa.
4. Berdasar nilai koefisien regresi dari harga tiket sebesar –0,022 membuktikan harga tiket tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Probowangi

Tabel 6. Hasil Uji t (Parsial) Kualitas layanan

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	β	Std. Error		
Constant	22,147	4,998	4,431	0,000
X1	0,606	0,060	10,073	0,000

(Sumber: Diolah penulis, 2019)

Berdasar uji T pada kualitas layanan nilai probabilitas sig. 0,000, artinya kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna kereta api Probowangi. Kualitas layanan memiliki t_{hitung} 10,073 dan t_{tabel} 1,6008, artinya $t_{hitung} > t_{tabel\ sehingga}$ kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api Probowangi.

Berdasar nilai β untuk variabel kualitas layanan sebesar 0,606 atau 60,6%, artinya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api sebesar 60,6%. Hasil tersebut menunjukkan jika kualitas layanan mengalami kenaikan maka kepuasan pengguna jasa kereta api Probowangi juga akan mengalami kenaikan. Mayoritas pengguna Probowangi sekitar usia 17 - 25 tahun. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pengguna kereta api Probowangi sedang menempuh pendidikan di perguruan tinggi sehingga mereka memilih kereta api Probowangi sebagai moda transportasi.

Hasil temuan dari angket penelitian menunjukkan responden setuju dengan adanya pemberian kotak saran pada setiap gerbong kereta. Hal tersebut dimanfaatkan oleh pengguna jasa kereta api Probowangi sebagai sarana menyampaikan kritik dan saran terkait pelayanan kereta api sehingga menjadi lebih baik ke depannya.

Hasil penelitian mendukung Triantoro, dkk. (2015) menyimpulkan bahwa layanan berkualitas dan efek positif yang signifikan terhadap kepuasan layanan pengguna kereta Menoreh kelas ekonomi. Retnowati, dkk. (2009) menemukan bahwa semakin bagus suatu kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna jasa, akan semakin besar tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api eksekutif.

Berdasar hasil penelitian diketahui kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api Probowangi.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Probowangi

Tabel 7. Hasil Uji t (Parsial) Fasilitas

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	β	Std. Error		
Constant	22,147	4,998	4,431	0,000
X2	-0,015	0,110	-0,135	0,893

(Sumber: Diolah penulis, 2019)

Berdasar uji T pada fasilitas nilai probabilitas sig. sebesar 0,893 artinya fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api Probowangi. Variabel fasilitas mempunyai t_{hitung} sebesar -0,135 dan t_{tabel} sebesar 1,6008, artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ sehingga fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api Probowangi.

Berdasar nilai β variabel fasilitas diperoleh sebesar -0,015 atau -1,5%, artinya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api Probowangi sebesar -1%. Berdasar persentase tersebut membuktikan semakin tinggi fasilitas yang terdapat dalam transportasi kereta api Probowangi belum tentu memiliki pengaruh yang positif bagi kepuasan pengguna jasa.

Berdasar teoritis hasil penelitian ini memberikan kontribusi yang berbeda dengan penelitian terdahulu. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada obyek yang diteliti, dan indikator empiris berupa butir-butir pernyataan angket tentang fasilitas kereta api Probowangi. Hasil penelitian mendukung Khuluq, dkk. (2017) menyimpulkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh dengan kepuasan pengunjung.

Hasil temuan dari angket diperoleh bahwa pengguna jasa kereta api Probowangi kurang puas dengan kenyamanan fasilitas yang ada di kereta api Probowangi. Responden menjawab pada indikator bernilai terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Item dalam indikator pernyataan tersebut meliputi kenyamanan tempat duduk, suhu AC diatur sesuai standar 25˚, kenyamanan AC dapat dirasakan secara merata, dan pengharum ruangan. dalam indikator tersebut kenyamanan tempat duduk memiliki nilai yang rendah.

Berdasar hasil penelitian diketahui fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api Probowangi.

Pengaruh Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Probowangi

Tabel 8. Hasil Uji t (Parsial) Harga Tiket

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	β	Std. Error		
Constant	22,147	4,998	4,431	0,000
X3	-0,022	0,050	-0,449	0,654

(Sumber: Diolah penulis, 2019)

Berdasar uji T pada harga tiket nilai probabilitas sig. sebesar 0,654, artinya harga tiket tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api Probowangi. Harga tiket mempunyai t_{hitung} -0,449 dan t_{tabel} 1,6008, maka berarti $t_{hitung} < t_{tabel}$ sehingga harga tiket tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kereta api Probowangi.

Berdasar nilai β variabel harga tiket diperoleh sebesar -0,022 atau -2,2%. Hal ini membuktikan semakin mahal harga tiket yang berlaku belum tentu memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kereta api Probowangi.

Hasil penelitian mendukung Khuluq, dkk. (2017) menyimpulkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh dengan kepuasan pengunjung. Hasil penelitian bertentangan dengan Triantoro, dkk. (2015) menyimpulkan bahwa

positif harga dan dampak yang signifikan pada layanan kepuasan pengguna kereta Menoreh kelas ekonomi.

Berdasar hasil penelitian diketahui bahwa harga tiket tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api Probowangi.

Pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan harga tiket terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kereta api Probowangi

Tabel 9. Hasil Uji F (Simultan)

Model	df	Mean Square	f	Sig.
Regression	3	124,421	15,201	0,000
Residual	101	8,185		
Total	104			

(Sumber: Diolah penulis, 2019)

Berdasar uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, artinya nilai signifikansi < 0,05. Hal tersebut berkesimpulan bahwa kualitas layanan, fasilitas dan harga tiket secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api Probowangi.

Tabel 10. Hasil Uji R^2

Model	R	R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,709	0,502	2,432

(Sumber: Diolah penulis, 2019)

Berdasar uji determinasi (R^2) diperoleh sebesar 50,2% kepuasan pengguna jasa kereta api Probowangi dijelaskan oleh kualitas layanan, fasilitas dan harga tiket, sekitar 49,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya.

Penelitian ini mendukung penelitian Fathoni, dkk. (2017) menyimpulkan kualitas pelayanan, harga dan fasilitas mempengaruhi kepuasan pelanggan. Haryanto (2014) menemukan bahwa peningkatan dalam efektivitas pelayanan, akan meningkatkan pula kepuasan masyarakat. Kesesuaian dan kejelasan harga yang dibebankan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasar penjabaran dari pendahuluan sampai pembahasan, maka kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kereta api Probowangi pada PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember.
2. Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kereta api Probowangi pada PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember.
3. Harga tiket tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kereta api Probowangi pada PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember.
4. Kualitas layanan, fasilitas, dan harga tiket berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kereta api Probowangi pada PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember.

DAFTAR RUJUKAN

Arief. 2008. *Layanan Pemasaran dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia.

Fathoni, A., dan Suprapto, H. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan. *Jurnal Ekbis*, 16(2), 818-824. Online. (https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/ekbis/issue/view/10)

Haryanto, E. 2014. Pengaruh Kualitas, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kantor Samsat Manado. Jurnal Emba: *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 750-760. Online. (https://ejournal.unsrat.ac.id)

Khuluq, A., Hasiholan, L. B., dan Warso, M. M. 2017. Pengaruh of Price, Facilitas and Quality Service Loyalty and Kepuasan Pengunjung Intervening Variable Gardenia in Sport Center in Semarang. *Journal of Management*, 2(2). Online. (https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/issue/view/32)

Kotler, P. 2004. *Pemasaran Manajemen*. Edisi kesebelas. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.

Krisdayanto, I., Haryono, A. T., dan Gagah, E. 2018. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di I Cafe Lina Putra Net Bandungan. *Journal of Management*, 4(4). Online. (https://jurnal.upand.ac.id/index.php/MS/article/view/1025)

Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.

Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Retnowati, N., dkk. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Orientasi Layanan, dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Terhadap Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 7 (1), 134-150. Online. (https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/144)

Salim, H.A. A. 2012. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Samudro A. F. 2018. Kontribusi Kualitas Layanan Dan Fasilitas Kendaraan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus DAMRI Trayek Bandara

Juanda-Bungurasih. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 01 (02), 29-36. Online. (https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/23189)

Sukirno, S. 2005. *Mikro Ekonomi Teori Pengantar*. Edisi Ketiga. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sunyoto, D. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.

Swastha, B. 2007. *Manajemen Pemasaran.* Edisi Kedelapan. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Liberty.

Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2004. *Service, Quality, dan Satisfaction.* Yogyakarta: Andi.

Triantoro, K., Hadi, S. P., dan Suryoko, S. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2), 274-283. Online. (https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article.view/8301)

Wahyuningrum. 2004. *Buku Jaran Manajemen Fasilitas Pendidikan.* Yogyakarta: FIP UNY. Online. (https://staff.uny.ac.id/sites/files/BAB%20Manaj20Fasilitas.pdf)

UNESA
Universitas Negeri Surabaya