

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre I Sumatera Utara

Abdul Qosim Harahap¹, Winda Wardhani², Safrul Daulay³

^{1,2,3} Universitas Al Washliyah Medan

Corresponding Author: Abdul Qosim Harahap, abdulqosim197@gmail.com

Published: Januari, 2026

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre I Sumatera Utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei, di mana data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 99 responden penumpang kereta api. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2), sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan penumpang (Y). Analisis data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, serta regresi linier berganda menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang ($\text{sig.} = 0,307 > 0,05$). Sebaliknya, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang ($\text{sig.} = 0,007 < 0,05$). Secara simultan, kedua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai F hitung = 5,636 dan $\text{sig.} = 0,005$. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R^2) sebesar 0,086, yang berarti variabel kualitas pelayanan dan fasilitas mampu menjelaskan 8,6% variasi kepuasan penumpang, sedangkan sisanya 91,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini..

Keywords: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Penumpang

The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan tuntutan utama dalam sektor transportasi, terutama pada moda kereta api yang menjadi salah satu sarana transportasi vital di Indonesia. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai satu-satunya penyedia layanan kereta api nasional memiliki peranan besar dalam memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan yang cepat, nyaman, dan aman. PT KAI terus menekankan pentingnya implementasi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di seluruh wilayah operasionalnya, termasuk Divre I Sumatera Utara.

Kualitas pelayanan merupakan elemen penting dalam dunia jasa, terutama dalam industri transportasi seperti kereta api, karena memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Menurut Yulianto dan Awan (2024), kualitas pelayanan dalam konteks PT KAI mencakup lima dimensi utama yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dimensi ini mencerminkan bagaimana PT KAI memastikan bahwa semua aspek layanan mulai dari fasilitas fisik hingga sikap pegawai berjalan secara profesional dan berorientasi pada kepuasan penumpang.

Dalam konteks PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional I Sumatera Utara, peran moda transportasi ini semakin krusial seiring dengan peningkatan mobilitas masyarakat. Data menunjukkan adanya tren positif dalam jumlah penumpang. Pada Januari 2025, PT KAI Divre I Sumatera Utara mencatat telah melayani 227.899 penumpang kereta api. Angka ini menunjukkan peningkatan signifikan sebesar 10 persen dibandingkan dengan periode yang sama tahun sebelumnya, yang hanya mencatat 206.870 penumpang. Manajer Humas PT KAI Divre I Sumut, Anwar Solikhin, mengungkapkan bahwa kenaikan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk adanya libur panjang akhir pekan dan cuti

bersama. Kereta Api Putri Deli (rute Medan-Tanjung Balai) menjadi rute dengan angka penumpang tertinggi, mencapai 107.601 penumpang pada Januari 2025, diikuti oleh Kereta Api Siantar Ekspres (Medan-Siantar) dengan 42.224 penumpang, dan Kereta Api Datuk Belambangan (Tebing Tinggi-Lalang) dengan 11.366 penumpang. Stasiun-stasiun utama seperti Stasiun Medan (80.049 penumpang), Stasiun Tebing Tinggi (16.940 penumpang), Stasiun Siantar (16.647 penumpang), Stasiun Kisaran (25.849 penumpang), Stasiun Tanjung Balai (21.528 penumpang), dan Stasiun Rantau Prapat (21.327 penumpang) juga mencatat aktivitas padat pada periode yang sama. Kenaikan ini juga tidak terlepas dari upaya PT KAI Divre I Sumut dalam meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan perjalanan bagi para pengguna kereta api. PT KAI Divre I Sumut berkomitmen untuk terus mendengarkan kebutuhan penumpang, termasuk penyediaan sarana prasarana yang lebih baik, peningkatan kebersihan, hingga kemudahan akses tiket.

Seiring meningkatnya mobilitas masyarakat dan kebutuhan akan layanan transportasi yang efisien, aspek fasilitas penunjang perjalanan seperti kenyamanan tempat duduk, kebersihan gerbong, layanan informasi, hingga kelengkapan sarana stasiun menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi pengguna. Fasilitas yang memadai memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang, di samping faktor ketepatan waktu dan harga tiket. Ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh tarif yang terjangkau, tetapi juga oleh kondisi fisik dan layanan pendukung yang ditawarkan.

Fasilitas adalah segala bentuk kelengkapan layanan fisik dan non-fisik yang disediakan oleh penyedia jasa transportasi untuk mendukung kenyamanan dan keamanan penumpang selama perjalanan. Fasilitas yang memadai secara langsung berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan dan loyalitas pengguna (Arisandi, 2018).

Sinergi antara kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi pilar utama dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan seperti keramahan petugas, kecepatan respons, serta keandalan informasi, jika didukung oleh fasilitas yang representatif, akan menciptakan pengalaman perjalanan yang positif bagi penumpang. Oleh karena itu, penting bagi manajemen PT KAI untuk melakukan evaluasi berkala terhadap kedua aspek ini secara terintegrasi.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan merespons kebutuhan dan ekspektasi mereka secara tepat dan konsisten. Dalam konteks PT KAI Divre II Sumatera Barat, ditemukan bahwa kualitas pelayanan menyumbang sebesar 55,3% terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Temuan ini menjadi bukti bahwa pengembangan kualitas pelayanan bukan hanya menjadi strategi pemasaran, tetapi juga sebagai bentuk komitmen jangka panjang perusahaan terhadap kenyamanan publik.

Kepuasan penumpang merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh penumpang setelah membandingkan antara harapan sebelum menggunakan layanan dan kenyataan yang dirasakan setelah menerima layanan transportasi kereta api (Yulianto dan Awan, 2024). Dalam konteks transportasi umum, kepuasan ini mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan oleh penyedia jasa, seperti PT Kereta Api Indonesia (Persero), mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi penumpangnya.

Tak hanya itu, dengan semakin berkembangnya teknologi informasi, digitalisasi layanan kereta api melalui aplikasi seperti KAI Access menjadi aspek baru dalam membentuk pengalaman pelanggan. Kualitas pelayanan dalam platform digital turut berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, khususnya pada layanan pemesanan tiket jarak jauh. Penelitian ini menggambarkan pergeseran preferensi konsumen yang kini lebih menuntut layanan cepat dan mudah diakses secara online, yang tentunya menuntut PT KAI untuk terus memperbarui sistem digitalnya agar tetap relevan dan kompetitif.

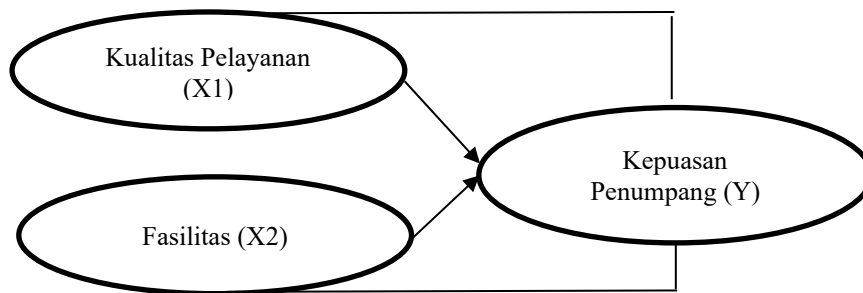
Sementara itu, kenyamanan fisik berupa fasilitas ruang tunggu, toilet bersih, serta area boarding yang teratur sangat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan. Mereka menekankan bahwa pelayanan yang prima harus didukung oleh infrastruktur yang layak dan terawat guna meningkatkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas fasilitas harus berjalan beriringan dengan peningkatan kompetensi petugas pelayanan agar menghasilkan efek sinergis terhadap kepuasan pengguna.

Tidak hanya pelayanan dan fasilitas, loyalitas penumpang ternyata juga dapat dibangun melalui kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diberikan cenderung memiliki loyalitas yang tinggi terhadap PT KAI. Loyalitas ini menjadi indikator keberhasilan perusahaan dalam memberikan nilai lebih kepada pelanggan, dan menjadi modal penting dalam mempertahankan eksistensi di tengah persaingan dengan moda transportasi lain seperti pesawat dan bus. Harga tiket yang kompetitif jika dikombinasikan dengan kualitas layanan yang tinggi akan berdampak positif terhadap permintaan jasa kereta api, sebagaimana terlihat dalam kasus pada KA Sri Bilah. Ini menegaskan bahwa dalam strategi pengelolaan layanan publik, keseimbangan antara harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas menjadi kunci dalam memenangkan hati pelanggan.

METODE DAN PEMBAHASAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme dan digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data bersifat statistik guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2022).

Kerangka koseptual menggambarkan hubungan antarvariabel dalam penelitian ini, berikut kerangka konseptual penelitian yang disusun dalam Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Kerangka Koseptual Penelitian

Penelitian ini bersifat explanatory, karena tidak hanya ingin mengetahui hubungan antar variabel, tetapi juga menjelaskan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah survei, dengan alat bantu berupa kuesioner tertutup yang disebarakan kepada responden.

Menurut Sugiyono (2022), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi adalah seluruh penumpang kereta api yang menggunakan jasa layanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre I Sumatera Utara selama periode penelitian berlangsung.

Berdasarkan data yang ada, jumlah total penumpang yang dilayani selama periode penelitian adalah 243.782 orang. Namun, karena jumlahnya bersifat fluktuatif setiap hari, populasi ini dianggap populasi tidak terbatas (infinite population). Untuk membatasi ruang lingkup dan membuat penelitian lebih terukur dan realistis, peneliti menetapkan populasi terjangkau (accessible population).

Populasi terjangkau dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata harian penumpang, yaitu 10.000 orang. Angka ini didasarkan pada data rata-rata jumlah penumpang bulanan yang diperoleh sebelumnya. Oleh karena itu, perhitungan ukuran sampel akan didasarkan pada populasi terjangkau sebesar 10.000 orang karena angka ini merupakan representasi yang paling praktis dan dapat dijangkau selama periode pengumpulan data.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel apabila dianggap sesuai dengan kriteria (Sugiyono, 2022).

Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dengan asumsi jumlah populasi penumpang selama periode penelitian adalah kurang lebih 10.000 dan tingkat kesalahan yang ditoleransi (e) sebesar 10%, maka:

$$n = \frac{10000}{1 + 10000(0,1)^2} = \frac{10000}{101} \approx 99$$

Jadi, jumlah minimum sampel dalam penelitian ini adalah 99 responden.

Penelitian ini menggunakan tiga variabel, yaitu dua variabel independen dan satu variabel dependen. Untuk memudahkan pengukuran, setiap variabel didefinisikan secara operasional sebagai berikut:

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator Utama	Skala	Sumber
1	Kualitas Pelayanan (X1)	Tangibles (bukti fisik), Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy	Likert	Yulianto dan Awan (2024)
2	Fasilitas	Kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, keamanan, sarana prasarana	Likert	Rahmasari dan Triyono (2023), Puspitasari et al. (2024)
3	Kepuasan Penumpang	Kesesuaian harapan, kemudahan, kepuasan umum, rekomendasi	Likert	Rahmasari & Triyono (2023)

Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis secara kuantitatif menggunakan program SPSS, dengan tahapan sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
 - a. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson untuk mengetahui sejauh mana item-item kuesioner mampu mengukur indikatornya secara tepat.
 - b. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai Cronbach's Alpha. Nilai $\alpha > 0,6$ dianggap sudah reliabel (Ghozali, 2018).
 2. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov) untuk melihat distribusi data.
 - b. Uji Multikolinearitas dengan nilai VIF < 10 menunjukkan tidak ada multikolinearitas.
 - c. Uji Heteroskedastisitas dengan metode scatterplot.
 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk melihat sejauh mana variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan dan parsial memengaruhi kepuasan penumpang.

Rumus umum:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Di mana:

Y = Kepuasan Penumpang

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Fasilitas

ϵ = Error
 4. Uji Parsial (Uji t)
 5. Uji Simultan (Uji F)
- Untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah.

Untuk mengetahui pengaruh bersama-sama dari variabel X_1 dan X_2 terhadap Y .

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan.

HASIL

Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

Adapun hasil uji normalitas sebagai berikut;

**Tabel 2. Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.44648406
Most Extreme Differences	Absolute	.208
	Positive	.096
	Negative	-.208
Test Statistic		.208
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) = 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini berarti data residual penelitian tidak berdistribusi normal. Dengan kata lain, asumsi normalitas dalam uji regresi tidak terpenuhi.

Meskipun demikian, perlu dicatat bahwa dalam penelitian dengan jumlah sampel relatif besar ($N = 99$), uji K-S sering kali menjadi sangat sensitif terhadap penyimpangan kecil dari normalitas. Oleh karena itu, untuk memastikan hasil, sebaiknya juga diperhatikan grafik diagnostik seperti Normal P-P Plot atau histogram residual. Jika pola sebaran residual masih mendekati garis diagonal (pada P-P Plot), maka pelanggaran normalitas mungkin tidak terlalu serius dan analisis regresi tetap dapat dilanjutkan. Selain itu juga terdapat penelitian yang menyebutkan bahwa dataset dengan jumlah observasi lebih dari 30 tidak wajib memenuhi asumsi normalitas, sehingga data tetap bisa dipakai karena punya observasi sebanyak 99.

Uji Multikolinearitas

Adapun hasil Uji Multikolinearitas sebagai berikut;

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	28.470	5.690		5.004	.000		
Kualitas Pelayanan	.114	.111	.104	1.027	.307	.910	1.099
Fasilitas	.276	.101	.277	2.739	.007	.910	1.099

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa baik variabel Kualitas Pelayanan maupun Fasilitas memiliki nilai VIF = 1,099 (< 10) dan Tolerance = 0,910 ($> 0,10$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas di antara variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Adapun hasil Uji Heteroskedastisitas sebagai berikut;

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.061	2.643		3.806	.000
	Kualitas Pelayanan	-.132	.051	-.263	-2.564	.012
	Fasilitas	-.023	.047	-.051	-.496	.621

a. Dependent Variable: Abs_RES

Hasil uji Glejser menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi 0,012 ($< 0,05$), yang berarti terjadi indikasi heteroskedastisitas pada variabel ini. Sementara itu, variabel Fasilitas memiliki nilai signifikansi 0,621 ($> 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas pada variabel ini.

Secara umum, keberadaan Heteroskedastisitas pada salah satu variabel (Kualitas Pelayanan) menunjukkan bahwa model regresi belum sepenuhnya memenuhi asumsi klasik. Kondisi ini dapat memengaruhi keakuratan uji signifikansi, terutama pada koefisien regresi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Uji Parsial (Uji t)

Adapun hasil Uji t sebagai berikut;

Tabel 5. Hasil Uji t Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	28.470	5.690		5.004	.000		
	Kualitas Pelayanan	.114	.111	.104	1.027	.307	.910	1.099
	Fasilitas	.276	.101	.277	2.739	.007	.910	1.099

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Hasil uji t menunjukkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan memiliki koefisien regresi sebesar 0,114 dengan nilai $t = 1,027$ dan $\text{sig} = 0,307$ ($> 0,05$). Hal ini berarti Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Dengan demikian, meskipun arah pengaruhnya positif, kontribusinya tidak cukup kuat untuk menjelaskan variasi kepuasan penumpang.
2. Fasilitas memiliki koefisien regresi sebesar 0,276 dengan nilai $t = 2,739$ dan $\text{sig} = 0,007$ ($< 0,05$). Artinya, Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Dengan kata lain, semakin baik fasilitas yang diberikan, maka kepuasan penumpang cenderung meningkat.

Secara parsial, dapat disimpulkan bahwa dalam model ini fasilitas merupakan faktor yang lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan penumpang dibandingkan kualitas pelayanan.

Uji Simultan (Uji F)

Adapun hasil Uji F sebagai berikut;

Tabel 6. Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	136.679	2	68.339	5.636	.005 ^b
	Residual	1164.069	96	12.126		
	Total	1300.747	98			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang
- b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa nilai F hitung = 5,636 dengan sig = 0,005 (< 0,05). Artinya, secara simultan (bersama-sama) variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Penumpang. Dengan kata lain, meskipun secara parsial hanya Fasilitas yang berpengaruh signifikan, namun secara keseluruhan model regresi yang memasukkan kedua variabel tersebut layak digunakan karena keduanya bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan penumpang.

Koefisien Determinasi (R^2)

Adapun hasil Uji R^2 sebagai berikut;

Tabel 7. Hasil Uji R^2

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.324 ^a	.105	.086	3.482	1.943

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Hasil uji menunjukkan bahwa nilai R Square = 0,105 atau 10,5%. Artinya, variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi Kepuasan Penumpang sebesar 10,5%. Sementara itu, sisanya 89,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

Nilai Adjusted R Square = 0,086 (8,6%) juga mendukung bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan penumpang tergolong rendah, meskipun model tetap signifikan secara simultan (berdasarkan uji F).

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre I Sumatera Utara, dengan nilai signifikansi sebesar 0,307 yang lebih besar dari 0,05. Temuan ini berarti hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang tidak terbukti dalam penelitian ini. Walaupun nilai koefisien regresi sebesar 0,114 menunjukkan arah hubungan yang positif, namun kekuatan pengaruhnya tidak cukup kuat secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak serta-merta meningkatkan kepuasan penumpang secara signifikan.

Jika ditinjau dari analisis frekuensi, mayoritas penumpang sebenarnya memberikan penilaian tinggi pada aspek pelayanan yang mencakup keramahan, kesopanan, dan kesiapan petugas dalam memberikan informasi maupun bantuan. Misalnya, indikator X1.2 dan X1.3 yang berkaitan dengan keandalan dan responsivitas memperoleh persentase jawaban “setuju” dan “sangat setuju” lebih dari 90%. Hal ini menandakan bahwa secara persepsi, pelayanan PT KAI sudah cukup memuaskan dari sisi sikap dan perilaku petugas. Namun, kenyataan bahwa hasil regresi tidak menunjukkan signifikansi memperlihatkan bahwa apresiasi penumpang terhadap pelayanan tersebut tidak berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan mereka.

Fenomena ini dapat dipahami karena dalam konteks transportasi massal, kepuasan pelanggan sering kali lebih dipengaruhi oleh faktor yang bersifat nyata (tangible) dibandingkan faktor yang bersifat interaksi personal. Penumpang kereta api lebih menaruh perhatian pada kenyamanan perjalanan, keandalan jadwal, keamanan, dan fasilitas fisik yang mereka rasakan secara langsung. Oleh karena itu, meskipun petugas memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, hal tersebut tidak cukup untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan apabila masih ada aspek lain seperti keterlambatan

perjalanan atau keterbatasan fasilitas yang dirasakan kurang memadai. Dengan kata lain, kualitas pelayanan interpersonal bukanlah faktor penentu utama kepuasan penumpang di lingkungan PT KAI Divre I Sumatera Utara.

Selain itu, hasil ini juga sejalan dengan penelitian di bidang transportasi publik lainnya yang menemukan bahwa kualitas pelayanan non-fisik, seperti keramahan dan empati petugas, sering kali dipersepsikan sebagai atribut tambahan, bukan faktor utama kepuasan. Bagi pengguna jasa transportasi kereta api, pelayanan personal cenderung dianggap wajar dan sudah seharusnya diberikan oleh penyedia jasa, sehingga tidak lagi menjadi pembeda yang signifikan dalam membentuk kepuasan. Hal ini memperkuat dugaan bahwa pelanggan kereta api lebih menghargai keberfungsian sistem dan fasilitas yang menunjang perjalanan ketimbang sekadar interaksi sosial dengan petugas.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan memang penting untuk menciptakan pengalaman perjalanan yang baik, namun tidak selalu menjadi penentu dalam meningkatkan kepuasan penumpang. Bagi PT KAI, hal ini dapat menjadi masukan bahwa meskipun pelayanan sudah cukup baik, fokus perbaikan sebaiknya diarahkan pada faktor lain yang lebih berpengaruh langsung terhadap kepuasan, seperti ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta, kenyamanan gerbong, dan ketersediaan fasilitas pendukung. Pelayanan yang baik tetap perlu dipertahankan, tetapi untuk menciptakan kepuasan yang lebih tinggi, perusahaan harus lebih menekankan pada aspek yang dianggap lebih penting oleh penumpang.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang

Berbeda dengan kualitas pelayanan, hasil uji parsial untuk variabel fasilitas menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Nilai signifikansi sebesar 0,007 yang lebih kecil dari 0,05 serta koefisien regresi positif sebesar 0,276 mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas fasilitas yang disediakan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre I Sumatera Utara secara langsung dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Dengan kata lain, semakin baik kondisi dan ketersediaan fasilitas yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh para penumpang.

Fasilitas yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup aspek kenyamanan tempat duduk, kebersihan toilet, ketersediaan pendingin udara (AC), kemudahan memperoleh tiket baik secara langsung maupun daring, serta keamanan barang bawaan penumpang. Berdasarkan hasil analisis frekuensi, terlihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian kategori tinggi terhadap hampir semua indikator fasilitas. Misalnya, indikator X2.1 hingga X2.10 menunjukkan dominasi jawaban “setuju” dan “sangat setuju”, yang menandakan bahwa fasilitas yang ada telah memenuhi sebagian besar harapan penumpang. Fakta ini memperkuat temuan regresi bahwa fasilitas memang memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan.

Kecenderungan ini dapat dijelaskan karena fasilitas merupakan faktor nyata (tangible) yang secara langsung dirasakan oleh penumpang selama perjalanan. Tidak seperti pelayanan yang bersifat interaksi personal, fasilitas berhubungan langsung dengan kenyamanan fisik dan pengalaman perjalanan secara menyeluruh. Penumpang yang merasa duduk dengan nyaman, mendapatkan udara yang sejuk, dan memiliki akses ke toilet yang bersih tentu akan lebih puas dibandingkan penumpang yang merasakan sebaliknya. Oleh karena itu, fasilitas dapat dikatakan sebagai atribut utama yang sangat menentukan persepsi kepuasan dalam konteks transportasi kereta api.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa fasilitas lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan dalam memengaruhi kepuasan penumpang. Walaupun pelayanan yang ramah dan sigap tetap penting, namun hal tersebut sering kali dianggap wajar atau standar oleh penumpang. Sebaliknya, keberadaan fasilitas yang baik akan lebih menonjol dan berkesan karena memberikan kenyamanan nyata sepanjang perjalanan. Hal ini sejalan dengan teori kualitas layanan yang menempatkan tangibles sebagai salah satu dimensi utama yang mampu memengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya dalam industri transportasi publik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan faktor yang harus mendapatkan perhatian serius dari PT KAI Divre I Sumatera Utara dalam upaya meningkatkan kepuasan penumpang. Perusahaan perlu terus memastikan bahwa fasilitas yang tersedia tidak hanya lengkap, tetapi juga dalam

kondisi yang baik, bersih, aman, dan mudah diakses. Apabila aspek fasilitas ini dapat ditingkatkan secara berkelanjutan, maka kepuasan penumpang akan semakin meningkat, dan pada akhirnya akan berdampak positif pada loyalitas serta citra perusahaan di mata masyarakat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara Simultan terhadap Kepuasan Penumpang

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre I Sumatera Utara. Nilai signifikansi sebesar 0,005 yang lebih kecil dari 0,05 membuktikan bahwa meskipun secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh, namun apabila dipadukan dengan fasilitas, keduanya mampu memberikan kontribusi yang berarti terhadap peningkatan kepuasan penumpang. Dengan kata lain, interaksi antara pelayanan dan fasilitas menciptakan sinergi yang pada akhirnya meningkatkan persepsi positif penumpang terhadap layanan kereta api.

Temuan ini memberikan gambaran bahwa pelayanan dan fasilitas merupakan dua aspek yang tidak dapat dipisahkan. Pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional dari petugas akan menjadi lebih bermakna jika penumpang juga merasa nyaman dengan fasilitas yang tersedia. Sebaliknya, fasilitas yang memadai tidak akan memberikan kepuasan maksimal apabila tidak diiringi dengan pelayanan yang berkualitas. Misalnya, meskipun ruang tunggu dan tempat duduk kereta sudah nyaman, penumpang akan tetap merasa kurang puas apabila petugas tidak sigap atau kurang komunikatif dalam memberikan informasi. Begitu pula, pelayanan yang sopan dan penuh perhatian akan terasa kurang bernilai jika fasilitas fisik yang digunakan penumpang tidak dalam kondisi baik.

Keterkaitan ini selaras dengan konsep kualitas layanan yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari kombinasi antara dimensi tangible (fasilitas fisik) dan dimensi intangible (pelayanan petugas). Dalam penelitian ini, walaupun hasil uji parsial menempatkan fasilitas sebagai faktor dominan, hasil simultan menunjukkan bahwa kepuasan penumpang dapat dicapai secara optimal jika perusahaan mampu mengelola kedua aspek tersebut secara bersamaan. Hal ini menegaskan pentingnya keseimbangan antara penyediaan sarana fisik yang memadai dengan pemberian pelayanan yang responsif dan profesional.

Dengan demikian, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa PT KAI Divre I Sumatera Utara perlu melihat kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai dua pilar utama yang saling mendukung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Upaya perbaikan tidak seharusnya hanya difokuskan pada satu aspek saja, melainkan pada keduanya secara terintegrasi. Jika pelayanan dan fasilitas ditingkatkan secara simultan, maka tingkat kepuasan penumpang akan lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat memperkuat loyalitas penumpang terhadap penggunaan jasa transportasi kereta api.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre I Sumatera Utara. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun penumpang menilai pelayanan sudah baik, namun aspek tersebut belum menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan mereka.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Artinya, semakin baik dan lengkap fasilitas yang disediakan, seperti kenyamanan tempat duduk, kebersihan gerbong, dan kelengkapan sarana di stasiun maupun di dalam kereta, maka semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Kedua variabel ini secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan penumpang sebesar 8,6%, sedangkan sisanya 91,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti harga tiket, jadwal ketepatan waktu, dan faktor kenyamanan personal.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre I Sumatera Utara perlu memberikan perhatian lebih besar terhadap peningkatan dan pemeliharaan fasilitas, di samping terus memperbaiki kualitas pelayanan agar tercipta pengalaman perjalanan yang lebih nyaman, aman, dan memuaskan bagi penumpang.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre I Sumatera Utara maupun penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre I Sumatera Utara:
 - a. Perusahaan perlu memberikan perhatian lebih pada peningkatan kualitas fasilitas, mengingat variabel ini terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Pemeliharaan sarana seperti kebersihan toilet, kondisi tempat duduk, serta kenyamanan ruang tunggu harus dilakukan secara konsisten.
 - b. Walaupun kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial, namun pelayanan tetap harus dijaga dan ditingkatkan. Petugas sebaiknya tetap dilatih untuk bersikap ramah, cepat tanggap, dan profesional, sehingga dapat mendukung fasilitas yang tersedia dan menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih menyenangkan.
 - c. Perusahaan sebaiknya melihat fasilitas dan pelayanan sebagai dua aspek yang saling melengkapi. Oleh karena itu, strategi peningkatan layanan sebaiknya dilakukan secara terintegrasi agar mampu meningkatkan kepuasan sekaligus loyalitas penumpang.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya:
 - a. Disarankan untuk menambahkan variabel lain yang kemungkinan lebih berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, seperti harga tiket, ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, keamanan perjalanan, maupun faktor psikologis penumpang.
 - b. Perlu dilakukan penelitian dengan cakupan wilayah yang lebih luas, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang kereta api di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, M. (2005). *Etika dalam Islam* (Cet. ke-1). Ikhlas.
- Amir, Mahmud, Zain, Nst, (2018), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik dan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT. Samsat Lubuk Pakam*, Medan. Universitas Alwashliyah
- Arisandi, D. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan* [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Bentuk pelayanan. (2010). <http://Tesisdisertasi.Blogspot.com/2010/07/bentuk-pelayanan.html>
- Diklatkerja.com. Deli Spoorweg Maatschappij (DSM): *Perjalanan Sejarah dan Operasional Kereta Api Swasta di Sumatra Timur*. <https://www.diklatkerja.com/blog/deli-spoorweg-maatschappij-dsm-perjalanan-sejarah-dan-operasional-kereta-api-swasta-di-sumatra-timur>
- Endang, & Sugiyanto. (2019). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna gudang komoditi sistem resi gudang Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen (JPIM)*, 4(3), 1031–1042.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. (2005). *Dasar-dasar perbankan* (Cet. Ke-4). PT Bumi Aksara.
- Hutabarat, N. R. M. (2023). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan produk Indihome di PT. Telkom Medan Sumatera Utara (Studi kasus di Marelان). *Journal Stiayaappi Makassar*, 3.
- Ilham, O. A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pengguna KAI Access (Studi pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjung Karang)* [Skripsi]. Universitas Lampung.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank* (Cet. ke-2). Kencana.
- Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (n.d.). *Etika Customer Service*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Muhammad. (2002). *Visi Al-Quran tentang Etika dan Bisnis* (Cet. 1). Salemba Diniyah.
- Munir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara.

- Nazir, M. (2021). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ningsih, Y., & Suryalena. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatra Barat Padang Pariaman. *JOM FISIP*, 5(1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Pramana, Y. I., Harahap, G., & Lubis, M. M. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api dalam Proses Distribusi CPO di Sumatera Utara (Studi kasus: PT Kereta Api Divre 1 Sumatera Utara). *Jurnal Ilmiah Pertanian (JIPERTA)*, 1(2), 202–211.
- Puspitasari, D., Gunawan, P., & Triyasningrum, S. M. D. (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Kereta Api Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Kelas Luxury. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(13), 154–169. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12704028>
- Putri, N. R., Lesmana, T., Utami, E. Y., Munizu, M., & Nersiwad. (2024). Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pemesanan Tiket Kereta Api Jarak Jauh melalui Aplikasi Kai Access Ditinjau dari Perspektif Marketing Syariah. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, 5(6), 3778–3795. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i6.4181>
- Rahmasari, D. N., & Triyono. (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.
- Roy PS, A., & Yani, S. A. (t.t.). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan. *Politeknik Unggul LP3M*.
- Siti, Ummi, Arfah, 2022, Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus : Alfamart Sei Rampah), Medan : Universitas Al Washliyah.
- Sudarsono. (1993). *Etika Islam tentang Kenakalan Remaja* (Cet. ke-3). Rineka.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tim Penyusun. (1990). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Tirto.id. Harum Tembakau Deli di Balik Deru Kereta Api. <https://tirto.id/harum-tembakau-deli-di-balik-deru-kereta-api-gBcd>
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyuni, I. S. (2021). Pengaruh Harga Tiket Kereta Api dan Kualitas Pelayanan terhadap Permintaan Jasa Kereta Api (Survey pada Penumpang Kereta Api Sri Bilah) [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Wati, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Penumpang dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre I Sumatera Utara [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Wikipedia. Deli Spoorweg Maatschappij. https://id.wikipedia.org/wiki/Deli_Spoorweg_Maatschappij
- Wikipedia. History of Rail Transport in Indonesia. https://en.wikipedia.org/wiki/History_of_rail_transport_in_Indonesia
- Wikipedia. Jalur Kereta Api Belawan–Medan. https://id.wikipedia.org/wiki/Jalur_kereta_api_Belawan%E2%80%93Medan
- Yulianto, D. G., & Awan, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Rantau Prapat PT KAI Persero Divre I Sumatra Utara. *Railway Journal*, 1(1), 1–5. <https://doi.org/10.47134/rail.v1i1.2308>