

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA FASILITAS DAN
PETUGAS
COMMUTER LINE TICKET VENDING MACHINE (C-VIM)
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PT KAI COMMUTER JABODETABEK DI STASIUN PONDOK CINA**
Firdha Fany Ardi¹⁾, Iis Mariam dan Ni Made Widhi
Jurusan Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Jakarta
Email: [firdhafanya@gmail.com^{1\)}](mailto:firdhafanya@gmail.com)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada fasilitas dan petugas *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* terhadap kepuasan konsumen PT KAI *Commuter* Jabodetabek di Stasiun Pondok Cina. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian survei yang merupakan salah satu bagian dari pendekatan penelitian kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik statistik inferensial parametris. Hasil analisis data yang diperoleh adalah kualitas pelayanan pada fasilitas dan petugas *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PT KAI *Commuter* Jabodetabek di Stasiun Pondok Cina.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)*.

Abstract

The purpose of this research is to determine the influence of service quality on facilities and service personnels of Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM) toward customer satisfaction of PT KAI Commuter Jabodetabek at Pondok Cina Station. The data collection technique in this research is questionnaire for 100 respondents. The method of research is used in this research is survey method which is one part of the quantitative research approach. The data analysis technique is parametric inferential statistic. The result of the research shows that the service quality on facilities and service personnels of Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM) has positive and significant influence toward customer satisfaction of PT KAI Commuter Jabodetabek at Pondok Cina Station.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM).*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, pola konsumsi masyarakat telah berubah. Hal ini dilatarbelakangi karena adanya peningkatan perekonomian dan kemajuan teknologi. Masyarakat tidak hanya terfokus pada kebutuhan konsumsi produk fisik, namun masyarakat juga membutuhkan

konsumsi produk jasa yang timbul karena adanya kebutuhan akan pelayanan.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2008:7), "Jasa terdiri dari jasa bisnis, komunikasi, konstruksi, distribusi, pendidikan, lingkungan hidup, keuangan, kesehatan, kepariwisataan, transportasi, dan jasa lain-lain."

Salah satu sektor jasa yang vital bagi masyarakat yaitu sektor jasa transportasi. Hal ini dikarenakan transportasi, khususnya transportasi umum, menjadi salah satu kebutuhan pokok masyarakat terutama untuk masyarakat perkotaan. Pertumbuhan kota menyebabkan terjadinya mobilitas yang tinggi sehingga masyarakat dituntut untuk dapat menemukan sarana transportasi yang nyaman, terjangkau, cepat, dan dapat menunjang kegiatannya dalam kehidupan sehari-hari.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat perkotaan akan transportasi umum, kereta api menjadi salah satu pilihan alternatif transportasi yang semakin diminati oleh masyarakat. Berdasarkan data dari PT KAI *Commuter* Jabodetabek, jumlah penumpang kereta api di wilayah Jabodetabek dari tahun 2011 hingga tahun 2015 selalu mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah penumpang ini dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu meraih keuntungan secara maksimal. Salah satu kegiatan pencapaiannya adalah dengan memberikan kepuasan kepada konsumen.

Wijaya (2011:4) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus berfokus pada kepuasan konsumen. Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diinginkan, dibutuhkan, dan diharapkan oleh konsumen maka dilakukan penelitian konsumen.

Yamit (2013:74) mengemukakan bahwa pelaku bisnis tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan, tapi berusaha melakukan perbaikan terus-menerus atas produk dan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada setiap lini produk dan pelayanan. Kemajuan teknologi dan informasi dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan tersebut.

PT KAI *Commuter* Jabodetabek merupakan salah satu anak perusahaan di lingkungan PT Kereta Api (Persero) yang

bertanggung jawab menyediakan transportasi kereta api di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek).

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, PT KAI *Commuter* Jabodetabek telah melakukan beberapa perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen diantaranya yaitu menambah gerbong kereta, menambah jumlah jadwal pemberangkatan kereta, menyediakan gerbong khusus wanita, menerbitkan *e-ticketing*, menambah petugas kereta, perluasan kawasan parkir, renovasi toilet dan mushola, penggusuran kios-kios untuk memperluas peron stasiun, serta perpanjangan peron stasiun.

Selain itu, dengan telah diterapkannya *e-ticketing*, mulai awal tahun 2016, PT KAI *Commuter* Jabodetabek juga telah menerapkan inovasi pelayanan terbaru dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yaitu *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)*.

Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM) adalah fasilitas mesin penjual *e-ticketing commuter line* otomatis yang diterapkan dengan tujuan untuk mengganti loket konvensional sehingga diharapkan akan mampu mempercepat proses pembelian *e-ticketing* dan mengurangi durasi waktu mengantri.

Dalam penerapan *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)*, PT KAI *Commuter* Jabodetabek juga telah menyediakan petugas khusus yang bertugas untuk melayani konsumen apabila konsumen mengalami kesulitan ketika mengoperasikan *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)*.

Stasiun Pondok Cina merupakan salah satu stasiun yang telah menerapkan pelayanan *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* pada tahap awal selain Stasiun Jakarta Kota, Sudirman, Kranji, Palmerah, dan Bogor. Stasiun-stasiun ini dipilih sebagai stasiun pertama yang menerapkan pelayanan *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)*.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Fasilitas dan Petugas *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* Terhadap Kepuasan Konsumen PT KAI *Commuter* Jabodetabek di Stasiun Pondok Cina”.

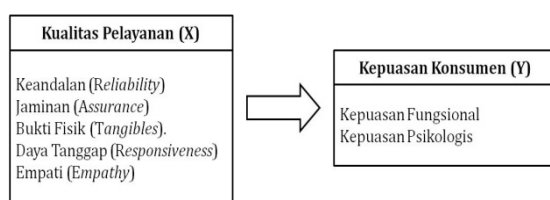
Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Adakah pengaruh kualitas pelayanan pada fasilitas dan petugas *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* terhadap kepuasan konsumen PT KAI *Commuter* Jabodetabek di Stasiun Pondok Cina?”

Kerangka Penelitian

Variabel pada penelitian ini terdiri dari variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan konsumen (Y). Variabel kualitas pelayanan (X) terdiri dari indikator keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*) yang dapat dikembangkan menjadi butir-butir pertanyaan di instrumen penelitian untuk mengkaji kualitas pelayanan pada fasilitas dan petugas *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* serta variabel kepuasan konsumen (Y) yang terdiri dari indikator kepuasan fungsional dan kepuasan psikologis yang dapat dikembangkan menjadi butir-butir pertanyaan di instrumen penelitian untuk mengkaji kepuasan konsumen PT KAI *Commuter* Jabodetabek di Stasiun Pondok Cina.

Berdasarkan hal tersebut maka kerangka pikir pada penelitian ini, yaitu:



Sumber: Zeithaml et. al. dalam Umar (2010:38-40)

Sumber: Umar (2010:51)

Hipotesis

Hipotesis yang dapat dirumuskan untuk permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

Ho : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan pada fasilitas dan petugas *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* terhadap kepuasan konsumen PT KAI *Commuter* Jabodetabek di Stasiun Pondok Cina.

Ha : Ada pengaruh kualitas pelayanan pada fasilitas dan petugas *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* terhadap kepuasan konsumen PT KAI *Commuter* Jabodetabek di Stasiun Pondok Cina.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan selama lima bulan, dimulai dari bulan Maret 2016 hingga bulan Juli 2016. Tempat dilaksanakannya penelitian ini yaitu di Stasiun Pondok Cina dengan pertimbangan bahwa Stasiun Pondok Cina merupakan salah satu stasiun yang telah menerapkan pelayanan *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* pada tahap awal.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian survei yang merupakan salah satu bagian dari pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif karena tujuan akhir dari penelitian ini adalah menguji dan menunjukkan pengaruh antarvariabel menggunakan teknik analisis data statistik.

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan kepada 100 orang responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *sampling purposive*. Pertimbangan yang digunakan saat pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu responden yang akan dijadikan sampel merupakan responden yang sudah pernah menggunakan layanan *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* di Stasiun Pondok Cina minimal 2 kali dengan asumsi bahwa responden tersebut

sudah mengetahui kualitas layanan *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* di Stasiun Pondok Cina.

Tahapan pengolahan data pada penelitian ini terdiri dari:

a. *Editing*

Editing adalah proses pengecekan atau pemeriksaan data yang telah berhasil dikumpulkan dari lapangan karena kemungkinan data yang telah masuk tidak memenuhi syarat.

b. *Coding*

Coding adalah pemberian kode tertentu pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka-angka atau huruf-huruf untuk membedakan data atau identitas data yang akan dianalisis.

c. *Tabulasi*

Tabulasi adalah proses penempatan data ke dalam bentuk tabel yang telah diberi kode sesuai dengan kebutuhan analisis. Tabel-tabel yang dibuat sebaiknya mampu meringkas agar memudahkan dalam proses analisis data. Dalam proses tabulasi ini juga terdapat tahap *scoring*. *Scoring* adalah suatu kegiatan berupa pemberian skor pada jawaban kuesioner. Skala yang digunakan untuk kuesioner penelitian ini yaitu skala *likert*.

Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik statistik inferensial parametris. Berdasarkan macam data dan bentuk hipotesis, maka tahapan uji yang digunakan untuk menganalisis data pada penelitian ini, yaitu terdiri dari:

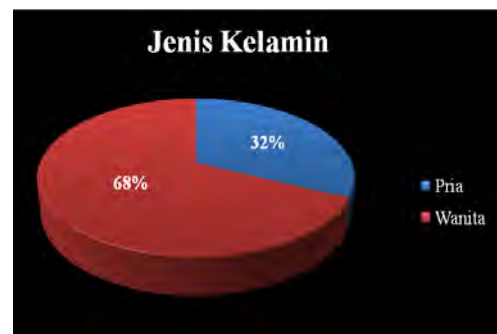
- a. Uji Validitas
- b. Uji Reliabilitas
- c. Uji Normalitas
- d. Uji Linearitas
- e. Analisis Regresi Linear Sederhana
- f. Koefisien Determinasi
- g. Uji T (Uji Signifikansi)

HASIL DAN PEMBAHASAN

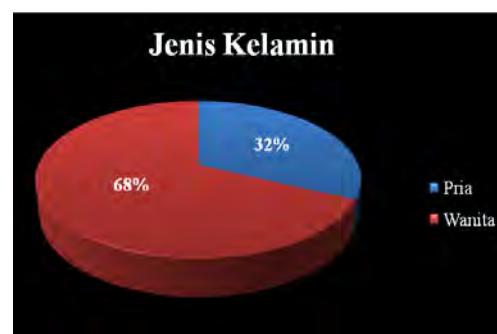
Sebelum dilakukan analisis terhadap variabel penelitian, peneliti akan menyajikan data mengenai karakteristik responden untuk memberikan gambaran mengenai identitas konsumen PT KAI *Commuter* Jabodetabek pengguna layanan *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* di Stasiun Pondok Cina yang diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan frekuensi penggunaan *commuter line* per minggu.

Karakteristik responden pada penelitian ini, yaitu:

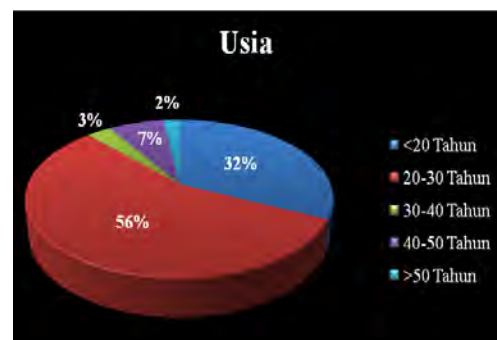
a. Berdasarkan Jenis Kelamin



b. Berdasarkan Usia



c. Berdasarkan Pekerjaan



- d. Berdasarkan Penggunaan *Commuter Line* Per Minggu



Hasil analisis data penelitian ini, yaitu:

- a. Uji Validitas

| Variabel X (Kualitas Pelayanan) | | | | |
|---------------------------------|------------|----------|---------|-------|
| Indikator | Pertanyaan | r Hitung | r Tabel | Ket. |
| Keandalan (Reliability) | P1 | 0,422 | 0,1654 | Valid |
| | P2 | 0,485 | 0,1654 | Valid |
| | P3 | 0,405 | 0,1654 | Valid |
| | P4 | 0,464 | 0,1654 | Valid |
| | P5 | 0,450 | 0,1654 | Valid |
| Jaminan (Assurance) | P6 | 0,467 | 0,1654 | Valid |
| | P7 | 0,418 | 0,1654 | Valid |
| | P8 | 0,477 | 0,1654 | Valid |
| | P9 | 0,502 | 0,1654 | Valid |
| Bukti Fisik (Tangibles) | P10 | 0,380 | 0,1654 | Valid |
| | P11 | 0,435 | 0,1654 | Valid |
| | P12 | 0,475 | 0,1654 | Valid |
| | P13 | 0,404 | 0,1654 | Valid |
| | P14 | 0,610 | 0,1654 | Valid |
| Daya Tanggap (Responsiveness) | P15 | 0,667 | 0,1654 | Valid |
| | P16 | 0,712 | 0,1654 | Valid |
| | P17 | 0,700 | 0,1654 | Valid |
| | P18 | 0,684 | 0,1654 | Valid |
| | P19 | 0,649 | 0,1654 | Valid |
| Empati (Empathy) | P20 | 0,636 | 0,1654 | Valid |
| | P21 | 0,683 | 0,1654 | Valid |
| | P22 | 0,687 | 0,1654 | Valid |

| Variabel Y (Kepuasan Konsumen) | | | | |
|--------------------------------|---------------------|----------|---------|--------|
| Indikator | Pertanyaan | r Hitung | r Tabel | Ket. |
| Kepuasan Fungsional | P23 | 0,502 | 0,1654 | Valid |
| | P24 | 0,626 | 0,1654 | Valid |
| | P25 | 0,494 | 0,1654 | Valid |
| | P26 | 0,609 | 0,1654 | Valid |
| | P27 | 0,497 | 0,1654 | Valid |
| | P28 | 0,623 | 0,1654 | Valid |
| | P29 | 0,546 | 0,1654 | Valid |
| | P30 | 0,561 | 0,1654 | Valid |
| | P31 | 0,415 | 0,1654 | Valid |
| | P32 | 0,496 | 0,1654 | Valid |
| | Kepuasan Psikologis | P33 | 0,501 | 0,1654 |
| P34 | | 0,493 | 0,1654 | Valid |
| P35 | | 0,622 | 0,1654 | Valid |
| P36 | | 0,634 | 0,1654 | Valid |
| P37 | | 0,643 | 0,1654 | Valid |
| P38 | | 0,659 | 0,1654 | Valid |
| P39 | | 0,628 | 0,1654 | Valid |
| P40 | | 0,633 | 0,1654 | Valid |
| P41 | | 0,589 | 0,1654 | Valid |
| P42 | | 0,598 | 0,1654 | Valid |
| P43 | | 0,540 | 0,1654 | Valid |
| P44 | | 0,537 | 0,1654 | Valid |

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa semua butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan (X) dan semua butir pertanyaan pada variabel

kepuasan konsumen (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada nilai r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan (X) dan semua butir pertanyaan pada variabel kepuasan konsumen (Y) dinyatakan valid.

- b. Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics Variabel X (Kualitas Pelayanan) | |
|--|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0,878 | 22 |

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki koefisien reliabilitas yaitu sebesar 0,878. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) reliabel karena memiliki nilai koefisien reliabilitas di atas 0,6.

| Reliability Statistics Variabel Y (Kepuasan Konsumen) | |
|---|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0,894 | 22 |

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen (Y) memiliki koefisien reliabilitas yaitu sebesar 0,894. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen (Y) reliabel karena memiliki nilai koefisien reliabilitas di atas 0,6.

- c. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Bila data berdistribusi normal, maka dapat digunakan uji statistik parametris. Namun, bila data tidak berdistribusi normal, maka digunakan uji statistik non parametris.

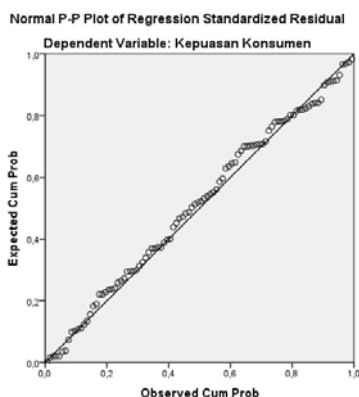
Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *kolmogorov-smirnov* dan grafik normalitas *p-p plot*.

Hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *kolmogorov-smirnov*, yaitu:

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|--------------------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 4,55714984 |
| | Most Extreme Differences | |
| | Absolute | ,061 |
| | Positive | ,047 |
| | Negative | -,061 |
| Test Statistic | | ,061 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 |

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa probabilitas (*sig*) yang diperoleh yaitu 0,200. Nilai probabilitas (*sig*) tersebut lebih besar dari taraf signifikansi penelitian yaitu 10% (0,10). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan uji normalitas *kolmogorov-smirnov* data berdistribusi normal.

Grafik normalitas *p-p plot* pada penelitian ini



Berdasarkan grafik normalitas *p-p plot* di atas, dapat dilihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya. Dengan demikian, model regresi pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

d. Uji Linearitas

Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam penerapan metode regresi linear. Hasil uji linearitas pada penelitian ini, yaitu:

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--|----------------|----|-------------|---------|------|
| Kepuasan Konsumen * Kualitas Pelayanan | 7046,751 | 33 | 213,538 | 10,348 | ,000 |
| Linearitas | 6352,646 | 1 | 6352,646 | 307,863 | ,000 |
| Deviation from Linearitas | 694,105 | 32 | 21,691 | 1,051 | ,421 |
| Within Groups | 1361,889 | 66 | 20,635 | | |
| Total | 8408,640 | 99 | | | |

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa signifikansi (*linearity*) yaitu sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi penelitian yaitu 10% (0,10). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan konsumen (Y) memiliki hubungan yang linear.

e. Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil analisis regresi linear sederhana pada penelitian ini, yaitu:

| Model | Unstandardized Coefficients | | |
|-------|-----------------------------|------------|-------|
| | B | Std. Error | |
| 1 | (Constant) | 1,618 | 4,896 |
| | Kualitas Pelayanan | ,963 | ,055 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel di atas maka persamaan regresi yang diperoleh pada penelitian ini, yaitu:

$$Y = 1,618 + 0,963 X$$

Penjelasan persamaan regresi di atas yaitu konstanta yang diperoleh pada penelitian ini sebesar 1,618, artinya jika kualitas pelayanan (X) nilainya 0, maka kepuasan konsumen (Y) nilainya adalah 1,618. Nilai koefisien arah regresi pada penelitian ini yaitu positif 0,963, artinya jika ada penambahan satu nilai atau angka pada kualitas pelayanan (X) maka akan ada kenaikan pada variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,963.

f. Koefisien Determinasi

Hasil koefisien determinasi pada penelitian ini, yaitu:

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|-------------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,869 ^a | .755 | ,753 | 4,580 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Pada tabel di atas diperoleh koefisien determinasi sebesar 75,5%. Angka ini diperoleh dengan mengkuadratkan *R Square* = 0,755 yang telah ditemukan, dan selanjutnya dikalikan dengan 100%. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berkontribusi

menyumbangkan pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 75,5%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 24,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

- g. Uji T (Uji Signifikansi)
Hasil uji signifikansi pada penelitian ini, yaitu:

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 1,618 | 4,896 | | ,331 | ,742 |
| Kualitas Pelayanan | ,963 | ,055 | ,869 | 17,401 | ,000 |

^a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel 4.16 di atas diperoleh nilai t hitung sebesar 17,401. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan t tabel yaitu 1,660. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini yaitu ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pada fasilitas dan petugas *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* terhadap kepuasan konsumen PT KAI *Commuter* Jabodetabek di Stasiun Pondok Cina. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung (17,401) yang lebih besar dari t tabel (1,660). Selain itu, persamaan regresi yang diperoleh pada penelitian ini yaitu $Y = 1,618 + 0,963X$, yang menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan pada fasilitas dan petugas *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* nilainya 0, maka besarnya kepuasan konsumen PT KAI *Commuter* Jabodetabek di Stasiun Pondok Cina yaitu 1,618. Jika kualitas pelayanan pada fasilitas dan petugas *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* ini ditingkatkan satu nilai, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen PT KAI *Commuter* Jabodetabek di Stasiun Pondok Cina sebesar 0,963. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya kontribusi pengaruh kualitas pelayanan pada fasilitas dan

petugas *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* terhadap kepuasan konsumen PT KAI *Commuter* Jabodetabek di Stasiun Pondok Cina berdasarkan besarnya nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 75,5%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 24,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang perlu digali karena belum diteliti dalam penelitian ini. Kontribusi pengaruh ini cukup besar karena layanan *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* tidak memiliki unsur harga dan biaya yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen PT KAI *Commuter* Jabodetabek di Stasiun Pondok Cina. Selain itu, terjadi hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan pada fasilitas dan petugas *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* dan kepuasan konsumen PT KAI *Commuter* Jabodetabek di Stasiun Pondok Cina dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,869.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan pada fasilitas dan petugas *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* yang diberikan oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek di Stasiun Pondok Cina pada saat ini sudah cukup memuaskan, hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang mayoritas berada pada interval skor penelitian setuju. Namun, untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada fasilitas dan petugas *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* di Stasiun Pondok Cina, saran yang dapat diberikan oleh peneliti, yaitu:

- Masih terdapat beberapa pelanggan yang tidak puas dengan jumlah mesin *Commuter Line Ticket Vending Machine (C-VIM)* yang tersedia di Stasiun Pondok Cina, maka dari itu sebaiknya PT KAI *Commuter* Jabodetabek menambah jumlah mesin yang tersedia di Stasiun Pondok Cina.
- Masih terdapat beberapa pelanggan yang tidak puas dengan ukuran fisik *Commuter Line Ticket Vending*

Machine (C-VIM), maka dari itu sebaiknya PT KAI *Commuter Jabodetabek* meninjau ulang ukuran fisik mesin.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Soffan. 2013. "Kualitas Pelayanan Pengelolaan Atm dan Kepuasan Nasabah: Studi Pada Bank Bni 1946 Pasuruan." Dalam *Jurnal Riset Manajemen*, Vol. 1, No. 1, Hal. 134-148.
- Destiana, Harsi Annisa. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Electronic Data Capture Terhadap Kepuasan Merchant Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Area Bekasi Jatiwaringin*. Skripsi. Depok: Politeknik Negeri Jakarta.
- Indrawan, Rully dan R. Poppy Yaniawati. 2014. *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Gramedia.
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Prasojo, Lanang Akbar. 2015. "Kualitas Pelayanan PT Kereta Api Indonesia Daop VIII Stasiun Gubeng (Studi pada Layanan Fasilitas Mesin Cetak Tiket Mandiri)." Dalam *E-Journal Universitas Negeri Semarang* Vol. 3, No. 7, Hal. 1-16.
- Ramdan, Dadan M. dan Hasbi Maulana. 2016. *Kelak Tak Ada Antrean di Locket Lagi*. (<http://industri.kontan.co.id/news/kelak-tak-ada-antrean-di-loket-lagi> diakses 4 Maret 2016)
- Secilia, Justira Adhesa. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Koperasi Karyawan PT PAM Lyonnaise Jaya (PALYJA)*. Skripsi. Depok: Politeknik Negeri Jakarta.
- Setiawan, Hesti. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT KAI Commuter Jabodetabek (PT KCJ)*. Skripsi. Depok: Politeknik Negeri Jakarta.
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarsih, Amad. 2016. *Commuter Vending Machine, Mesin Locket Tiket KRL*. (http://www.kompasiana.com/amad-sudarsih/commuter-vending-machine-mesin-loket-tiket-kr1_568e4b04c923bdb908127c02 diakses 4 Maret 2016).
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2010. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Indeks.
- Yamit, Zulian. 2013. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zafna, Grandyos. 2016. *ATM Tiket Siap Layani Penumpang KRL*. (http://news.detik.com/foto-news/3110865/039atm039-tiket-siap-layani-penumpang-kr1/1#share_top diakses 4 Maret 2016).