

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PT. KAI COMMUTER JABODETABEK (KCJ)

Endah Dwi Rossanti, Muriyanti

STIE Unisadhuguna Jakarta, Indonesia

ocimoci75@gmail.com, muriyanti02@yahoo.co.id

Abstrak

Pendahuluan: Transportasi merupakan salah satu sektor penting yang dibutuhkan masyarakat dalam menunjang aktivitas sehari-hari seperti bekerja, sekolah, rekreasi, dan lain-lain.

Tujuan: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas layanan, harga dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen di PT KAI Commuter Jabodetabek (KCJ) dengan studi kasus pada pelintas KRL Jakarta Kota – Bogor.

Metode: Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan tertutup dan terbuka, hingga pertanyaan tertutup menggunakan Skala Likert. Metode sampling menggunakan sampling yang tidak disengaja sebanyak 100 orang. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Berdasarkan analisis, persamaan regresi linier yang diketahui adalah $Y = 1.317 + 0.090X_1 + 0.167X_2 + 0.340X_3$.

Hasil: Sementara hasil tes parsial adalah kualitas layanan tidak positif dan berdampak signifikan terhadap loyalitas penumpang, harga tiket berdampak positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang, dan yang terakhir adalah kepuasan positif penumpang dan dampak signifikan terhadap loyalitas penumpang. Sedangkan hasil tes diperoleh bahwa koefisien penentuan R^2 sama dengan 0.251. Ini menunjukkan bahwa setidaknya 1 (satu) dari 3 (tiga) variabel independen dapat mempengaruhi sebanyak 25% variabel dependen.

Kesimpulan: Hasil pengujian regresi untuk variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang KRL menunjukkan nilai t hitung = 0,757. Dengan signifikansi 0,05 didapat nilai t tabel sebesar 1,66088. Diketahui bahwa t hitung < t tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 tidak ditolak. Dengan demikian, tidak ada pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang.

Kata kunci: Produk, Layanan, Pemasaran, Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan pelanggan, Loyalitas Pelanggan

Abstract

Introduction: Transportation is one of the important sectors needed by the community in supporting daily activities such as work, school, recreation, and others.

Objective: The purpose of this study was to determine and analyze how the influence of service quality, price and customer satisfaction on consumer loyalty at PT KAI Commuter Jabodetabek (KCJ) with a case study on KRL Jakarta Kota – Bogor passers-by.

Methods: Data collection techniques using a questionnaire containing closed and open questions, to closed questions using a Likert Scale. The sampling

method used an accidental sampling of 100 people. The data processing technique used is qualitative analysis and quantitative analysis. Based on the analysis, the known linear regression equation is $Y = 1.317 + 0.090X_1 + 0.167X_2 + 0.340X_3$.

Results: While the results of the partial test are that service quality is not positive and has a significant impact on passenger loyalty, ticket prices have a positive and significant impact on passenger loyalty, and the last is positive passenger satisfaction and a significant impact on passenger loyalty. While the test results obtained that the coefficient of determination of R^2 is equal to 0.251. This shows that at least 1 (one) of the 3 (three) independent variables can influence as much as 25% of the dependent variable.

Conclusion: The results of the regression test for the service quality variable on the loyalty of KRL passengers show the t value = 0.757. With a significance of 0.05, the t table value is 1.66088. It is known that $t_{\text{arithmetic}} < t_{\text{table}}$ so it can be concluded that H_0 is not rejected. Thus, there is no positive and significant effect of the service quality variable on passenger loyalty

Keywords: *Products, Services, Marketing, Service Quality, Price, Customer satisfaction, Customer Loyalty*

Pendahuluan

Transportasi merupakan salah satu sektor penting yang dibutuhkan masyarakat dalam menunjang aktivitas sehari-hari seperti bekerja, sekolah, rekreasi, dan lain-lain (Aminah, 2018). Dalam melakukan aktivitas tersebut, masyarakat membutuhkan transportasi untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain. Sebagai pusat pemerintahan, pusat jasa dan industri, Jakarta menjadi daya tarik bagi masyarakat dari wilayah Bodetabek untuk mendapatkan pekerjaan dan penghasilan (Wang, Yamamoto, & Liu, 2020). Dapat dibayangkan bagaimana peliknya permasalahan transportasi di Jakarta karena tingginya pergerakan masyarakat Jakarta ditambah masyarakat dari luar Jakarta. Di Jakarta, kebutuhan masyarakat akan transportasi meningkat seiring dengan aktivitas masyarakat yang semakin tinggi (Alif & Silaen, 2020). Hal itu mengakibatkan derasnya arus lalu lintas kendaraan baik roda 4 (empat) maupun roda 2 (dua) sehingga kemacetan terjadi di ruas-ruas jalan ibukota. Tingginya penggunaan kendaraan pribadi yang dianggap lebih nyaman dan fleksibel merupakan salah satu faktor terjadinya kemacetan. Masalah kemacetan akan sulit untuk diselesaikan apabila tidak didukung oleh transportasi umum yang layak dan memadai (Utama & Sugiri, 2014).

Menurut Kasubdit Registrasi dan Identifikasi Kendaraan (*Regident*) Direktorat Lalu Lintas Polda Metro Jaya jumlah kendaraan di Jakarta, Depok, Tangerang dan Bekasi dari tahun ke tahun terus meningkat. Dari hasil pendataan Subdit Regident Ditlantas Polda Metro Jaya, jumlah kendaraan di Jakarta pada tahun 2012 mencapai 14.618.313 unit kendaraan yang terdiri dari 10.825.973 unit sepeda motor, 2.742.414 unit mobil, 358.895 unit mobil penumpang, 561.918 unit mobil barang, dan 129.113 unit kendaraan khusus. Sedangkan pada tahun 2013, jumlah tersebut meningkat sebesar 9,8 % menjadi 16.043.689 unit kendaraan yang terdiri atas 11.929.103 unit sepeda motor, 3.003.499 unit mobil, 360.022 unit mobil penumpang, 617.635 unit mobil

barang dan 133.430 unit kendaraan khusus¹. Sementara itu, panjang jalan di Jakarta hanya 7.650 kilometer dan luas jalan 40,1 kilometer atau 0,26 persen dari luas wilayah DKI Jakarta. Pertumbuhan jumlah kendaraan di Jakarta tidak sebanding dengan pertumbuhan jalan di Jakarta yang hanya 0,01%². Sehingga, kecepatan kendaraan di dalam kota menurun yang semula kendaraan masih bisa melaju rata-rata diatas 20kilometer per jam pada tahun 2008. Namun, pada tahun 2012 kecepatan kendaraan hanya bisa melaju rata-rata 16kilometer perjam³ (R, 2014).

Menurut (Warrington, George, Palei, Spradley, & Granger, 2013) berpendapat bahwa penelitian tentang kualitas layanan harus selalu mencakup perspektif dari penyedia dan penerima (Mustapha & Obid, 2015) Kualitas sistem dan layanan secara signifikan memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan afinitas perpustakaan digital (DL) (Neprianti & Hariyati, 2021). Kemudahan penggunaan yang dirasakan dan afinitas DL berdampak pada manfaat yang dirasakan (Reinarny, 2019). Selain itu, manfaat yang dirasakan dan afinitas DL memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga mempengaruhi loyalitas pengguna. Kami juga menemukan bahwa perbedaan pengguna, termasuk usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan, secara signifikan memengaruhi afinitas DL, yang selanjutnya memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna (Minarti & Segoro, 2014)

Perubahan perilaku masyarakat mendorong permintaan masyarakat akan suatu transportasi umum yang cepat, aman dan nyaman semakin meningkat (Ismiyati, Marlita, & Saidah, 2014). Kereta Rel Listrik (KRL) merupakan mode transportasi yang pas untuk masyarakat Jakarta karena efisien, bergerak cepat, tidak terhambat oleh kemacetan lalu lintas, dan dapat mengangkut penumpang dalam jumlah banyak. Sedangkan mode transportasi lain seperti bus antar kota, mikrolet atau angkot dan Angkutan Perbatasan Terintegrasi Busway (APTB) akan terkena macet. Perusahaan yang menyediakan pelayanan jasa angkutan Kereta Rel Listrik (KRL) lintas Jakarta dan sekitarnya yaitu PT. KAI Commuter Jabodetabek (KCJ). PT. KAI Commuter Jabodetabek (KCJ) merupakan anak perusahaan dari PT. Kereta Api Indonesia (KAI). Adapun tugas pokok PT. KAI Commuter Jabodetabek (KCJ) adalah menyelenggarakan perusahaan jasa angkutan kereta api commuter dengan menggunakan sarana Kereta Rel Listrik (KRL) di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang (Serpong), dan Bekasi (Jabotabek) serta perusahaan dibidang usaha non angkutan penumpang.

Kereta Rel Listrik (KRL) dapat menjadi alat transportasi andalan masyarakat apabila kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan perusahaan sangat baik. Untuk itu, PT. KAI Commuter Jabodetabek (KCJ) dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan (*service quality*) pada konsumen. Dengan kualitas pelayanan (*service quality*) yang baik, maka akan menciptakan kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*). Konsumen PT. KAI Commuter Jabodetabek (KCJ) yang merasa sangat puas akan melakukan pembelian ulang dan menjadikan diri mereka sebagai konsumen yang “setia” atau disebut dengan loyalitas konsumen (*consumer loyalty*). Konsumen PT. KAI Commuter Jabodetabek (KCJ) yang loyal akan menciptakan konsumen baru. Mereka akan merekomendasikan kepada keluarga, teman dan rekan kerja mengenai

pengalamannya dalam menggunakan jasa pelayanan PT. KAI Commuter Jabodetabek (KCJ). Selain itu, harga merupakan salah satu pertimbangan masyarakat dalam memilih moda transportasi yang akan mereka gunakan.

Seperti yang sudah dijelaskan diatas, penulis ingin melakukan analisa loyalitas pengguna KRL (Kereta Rel Listrik) tujuan Jakarta Kota-Bogor. Hal-hal yang diasumsikan mempengaruhi tingkat loyalitas dari setiap penumpang KRL terhadap PT. KAI Commuter Jabodetabek (KCJ) yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek (KCJ), harga tiket yang ditawarkan dan kepuasan penumpang KRL.

Metode Penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner / angket dan studi Pustaka (Darmawan, 2013). Kuesioner pada penelitian ini menggunakan metode pertanyaan tertutup dan terbuka. Pernyataan-pernyataan dalam angket tertutup dibuat dengan menggunakan *skala Likert* (Choizes, 2017).

1. Data primer: Pada penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, harga tiket dan kepuasan penumpang KRL terhadap loyalitas penumpang KRL.
2. Data Sekunder: Pada penelitian ini diperoleh dari literatur – literatur, jurnal penelitian, data-data kepustakaan dan website resmi milik PT. Kereta Api Indonesia (KAI), PT. KAI Commuter Jabodetabek (KCJ), Kementerian BUMN dan website berita seperti news.detik.com, metro.sindonews.com, www.tempo.co, merdeka.com, dan bisnis.liputan6.com.

Teknik pengolahan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis kualitatif dan analisis kuantitatif (Rukajat, 2018). Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh penumpang KRL Jakarta Kota – Bogor. Karena keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, peneliti hanya meneliti sebagian dari populasi (sampel) dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden. Teknik sampling yang digunakan penulis adalah *accidental sampling / captive sample* (Kania Sabariah, 2013).

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga tiket dan kepuasan penumpang KRL terhadap loyalitas penumpang KRL dengan studi kasus pada penumpang Kereta Rel Listrik (KRL) jurusan Jakarta Kota-Bogor. Untuk itu, penelitian ini dilakukan pada pukul 11.00 WIB – 16.00 WIB di stasiun Jakarta Kota, Stasiun Bogor dan gerbong KRL jurusan Jakarta Kota – Bogor pada periode September 2014 sampai dengan November 2014.

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Tabel dibawah, menunjukkan bahwa seluruh indikator yang diukur dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar daripada $r_{tabel} = 0,197$. Dengan demikian, seluruh indikator dari variabel-variabel yang diteliti dinyatakan valid.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

No	Variabel/Indikator	Korelasi	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan				
1	1	0,489	0,195	Valid
2	2	0,553	0,195	Valid
3	3	0,527	0,195	Valid
4	4	0,527	0,195	Valid
5	5	0,625	0,195	Valid
6	6	0,595	0,195	Valid
Harga				
1	1	0,728	0,195	Valid
2	2	0,701	0,195	Valid
3	3	0,709	0,195	Valid
4	4	0,721	0,195	Valid
Kepuasan Penumpang				
1	1	0,535	0,195	Valid
2	2	0,516	0,195	Valid
3	3	0,523	0,195	Valid
Loyalitas Penumpang				
1	1	0,659	0,195	Valid
2	2	0,163	0,195	Valid
3	3	0,572	0,195	Valid
4	4	0,509	0,195	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2014

2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel dibawah dapat dilihat bahwa seluruh variabel dalam penelitian mempunyai *koefisien alpha (a)* lebih besar daripada 0,6. Maka dapat dikatakan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini adalah reliabel atau handal. Untuk itu, dapat dilakukan penelitian ulang dalam waktu yang berbeda dan akan menghasilkan jawaban yang sama.

Tabel 2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Hasil Pengujian Reliabilitas		
Variabel	Alpha	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,797	Reliabel
Harga	0,862	Reliabel
Kepuasan Penumpang	0,704	Reliabel
Loyalitas Penumpang	0,683	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah, 2014

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Tabel 3 Hasil Pengujian Multikolinearitas

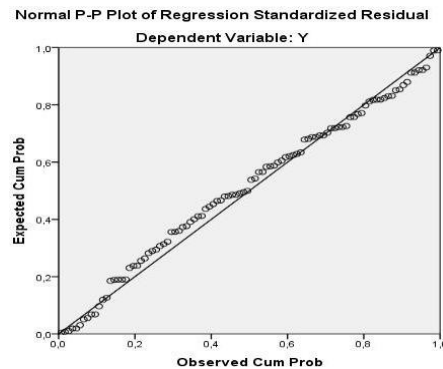
Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	0,506	1,976
Harga	0,803	1,245
Kepuasan Penumpang	0,552	1,812

Sumber : data primer yang diolah, 2014

Hasil pengujian Multikolinearitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel independen yang digunakan pada penelitian ini menunjukkan nilai tolerance lebih besar daripada 0,10 dan nilai VIF lebih kecil daripada 10,00. Hal ini dapat dikatakan bahwa variabel independen dalam model regresi tidak saling berkorelasi atau tidak terjadi multikolinearitas.

b. Uji Normalitas

Berdasarkan gambar dibawah, dapat diketahui bahwa data pada penelitian ini menyebar disekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



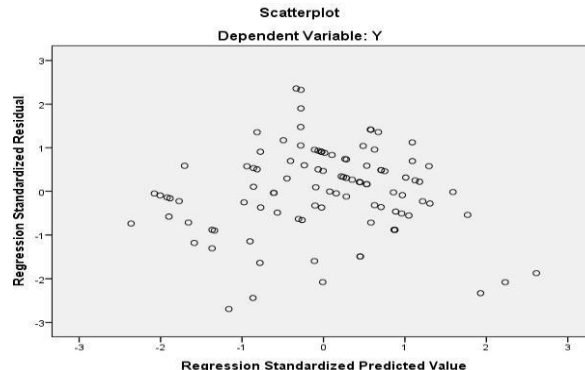
Gambar 1 Hasil Pengujian Normalitas Data

Sumber : data primer yang diolah, 2014

c. Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan gambar dibawah, terlihat titik-titik menyebar secara rata diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

4. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas



Gambar 2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

Sumber : data primer yang diolah, 2014

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Adapun persamaan analisis regresi linier berganda pada penelitian ini, adalah sebagai berikut :

$$Y = a + (b_1)X_1 + (b_2)X_2 + (b_3)X_3$$

$$Y = 1,317 + 0,090X_1 + 0,167X_2 + 0,340X_3$$

Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficient ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,317	,372		3,541	,001
X1	,090	,119	,094	,757	,451
X2	,167	,080	,206	2,094	,039
X3	,340	,102	,394	3,314	,001
a. Dependent Variable: Y					
Sumber : data primer yang diolah, 2014					

6. Pengujian Hipotesis

a. Pengujian Parsial (uji t)

1) Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian regresi untuk variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang KRL menunjukkan nilai t hitung = 0,757. Dengan signifikansi 0,05 didapat nilai t tabel sebesar 1,66088. Diketahui bahwa t hitung < t tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 tidak ditolak. Dengan demikian, tidak ada pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang.

2) Harga Tiket

Loyalitas penumpang KRL menunjukkan nilai t hitung = 2,094. Dengan demikian t hitung > t tabel yang nilainya 1,66088. Dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak atau variabel harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang.

3) Kepuasan Penumpang

Hasil pengujian regresi untuk variabel kepuasan penumpang terhadap loyalitas penumpang menunjukkan nilai t hitung = 3,314. Dapat dilihat bahwa nilai t hitung jauh lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel 1,66088. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak atau kepuasan penumpang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang.

b. Pengujian Simultan (uji F)

Tabel 5 Pengujian Simultan

Hasil Uji F					
ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	11,111	3	3,704	10,709	,000 ^b
Residual	33,202	96	,346		
Total	44,312	99			
a. Dependent Variable: Y					
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1					
Sumber : data primer yang diolah, 2014					

Hipotesis:

Ho : $\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$ Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan penumpang secara bersama-sama terhadap loyalitas penumpang KRL.

Ha : $\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 > 0$ Ada pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan penumpang secara bersama-sama terhadap loyalitas penumpang KRL.

Hasil pengujian model regresi untuk keseluruhan variabel menunjukkan F hitung = 10,709. Dibandingkan dengan nilai F tabel sebesar 2,70 maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak atau variabel kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan penumpang secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penumpang KRL.

c. Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel dibawah, mengenai hasil uji koefisien determinasi, dapat dilihat bahwa koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,251. Hal ini menunjukkan bahwa paling tidak 1(satu) dari 3(tiga) variabel independen mampu mempengaruhi 25% dalam menjelaskan varians dari variabel loyalitas penumpang. Sedangkan sisanya 75% dijelaskan oleh variabel-variabel *independent* lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini dapat menjelaskan varians dari variabel loyalitas penumpang KRL.

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.501 ^a	.251	.227	.58809
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber : data primer yang diolah, 2014

B. Pembahasan

Berdasarkan analisis data penelitian ini, kuesioner yang digunakan valid karena pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan kejadian yang diukur. Selain itu, konsep pengukur masing-masing variabel pun reliable. Adapun variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini tidak saling berkorelasi, model regresi memiliki distribusi yang normal dan tidak adanya penyimpangan heterokedastisitas. Dari hasil pengujian variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang KRL. Hal tersebut didukung hasil analisis deskripsi variabel kualitas pelayanan. Berdasarkan analisis deskripsi, variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai indeks rata-rata sebesar 63,77 yang artinya penumpang menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek (KCJ) berada dikategori baik.

Dari hasil pengujian variabel harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang KRL. Didukung oleh hasil analisa deskriptif, skor variabel harga tiket sebesar 75, 45 yaitu berada dikategori sangat baik atau tinggi.

Hal tersebut menjelaskan bahwa konsumen setuju harga yang dikenakan terjangkau, mampu bersaing dengan transportasi lain serta sesuai dengan kualitas dan manfaat yang diberikan. Begitupula dengan hasil pengujian variabel kepuasan penumpang KRL dan loyalitas penumpang KRL berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang KRL. Didukung oleh hasil analisa deskriptif yaitu sebesar 58,33 dan 64,50. Pada penelitian ini juga menjelaskan bahwa tidak semua hipotesis yang diuji dapat diterima. Seperti yang dapat dilihat pada variabel kualitas pelayanan (X1) tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas penumpang KRL (Y). Hal tersebut dapat terlihat bahwa uji t pada variabel kualitas pelayanan menghasilkan t hitung sebesar 0,757, apabila dibandingkan dengan t tabel sebesar 1,66080 maka t hitung lebih kecil daripada t tabel yang itu artinya bahwa H_0 Ditolak. Berdasarkan hasil penelitian, paling tidak 1 dari 3 variabel independen yang digunakan yaitu kualitas pelayanan, harga tiket dan kepuasan penumpang dapat menerangkan variabel dependen yaitu loyalitas penumpang sebesar 25% sedangkan 75% lainnya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kesimpulan

Hasil pengujian regresi untuk variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang KRL menunjukkan nilai t hitung = 0,757. Dengan signifikansi 0,05 didapat nilai t tabel sebesar 1,66088. Diketahui bahwa t hitung < t tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 tidak ditolak. Dengan demikian, tidak ada pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang.

Hasil pengujian regresi untuk variabel harga tiket terhadap loyalitas penumpang KRL menunjukkan nilai t hitung = 2,094. Dengan demikian t hitung > t tabel yang nilainya 1,66088. Dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak atau variabel harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang.

Hasil pengujian regresi untuk variabel kepuasan penumpang terhadap loyalitas penumpang menunjukkan nilai t hitung = 3,314. Dapat dilihat bahwa nilai t hitung jauh lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel 1,66088. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak atau kepuasan penumpang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang.

Pada hipotesis 4 (H_4) dapat dilihat bahwa paling tidak 1 dari 3 variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1), harga tiket (X2), dan kepuasan penumpang KRL (X3) mampu memberikan pengaruh sebesar 25% pada variabel loyalitas penumpang KRL (Y).

DAFTAR PUSTAKA

- Alif, Satrio Muhammad, & Silaen, Ruth Angelia. (2020). Klasifikasi Parameter Penyebab Kemacetan Jalan Kolektor. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 7(1), 25–36.
- Aminah, Siti. (2018). Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan. *Jurnal Teknik Sipil*, 9(1), 1142–1155.
- Choizes, E. (2017). *Pengertian Skala Likert dan Contoh Cara Hitung Kuesionernya*. [Online] Tersedia di: <<https://www.diedit.com/skala-likert/>>[Diakses 12
- Darmawan, Deni. (2013). *Metode penelitian kuantitatif*.
- Ismiyati, Ismiyati, Marlita, Devi, & Saidah, Deslida. (2014). Pencemaran udara akibat emisi gas buang kendaraan bermotor. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 1(3), 241–248.
- Kania Sabariah, Mira. (2013). *Teknik Sampling*.
- Minarti, Sri Ningsih, & Segoro, Waseso. (2014). The Influence of Customer Satisfaction, Switching Cost and Trusts in a Brand on Customer Loyalty – The Survey on Student as im3 Users in Depok, Indonesia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 143, 1015–1019. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.546>
- Mustapha, Bojuwon, & Obid, Siti Normala Bt. Sheikh. (2015). Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 172, 2–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.328>
- Neprianti, Imel, & Hariyati, Nunuk. (2021). *Penerapan Perpustakaan Digital Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Era Revolusi 4.0*.
- R, Mei Amelia. (2014). *Jumlah Kendaraan di Jakarta Tahun ini Diperkirakan Terus Meningkat*. Retrieved from <https://news.detik.com/berita/d-2456741/jumlah-kendaraan-di-jakarta-tahun-ini-diperkirakan-terus-meningkat/1>
- Reinarny, Puti. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Go-Jek (*Studi Kasus pada Pengguna Layanan Go-Ride dan Go-Car di Kota Malang*). University of Muhammadiyah Malang.
- Rukajat, Ajat. (2018). *Pendekatan penelitian kuantitatif: quantitative research approach*. Deepublish.
- Utama, Donny Cipta, & Sugiri, Agung. (2014). Persepsi dan Preferensi Mahasiswa Undip Tembalang untuk Bersepeda ke Kampus. *Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Kota)*, 3(4), 825–839.
- Wang, Jiangbo, Yamamoto, Toshiyuki, & Liu, Kai. (2020). Key determinants and heterogeneous frailties in passenger loyalty toward customized buses: An empirical investigation of the subscription termination hazard of users. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 115, 102636. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.trc.2020.102636>
- Warrington, Junie P., George, Eric M., Palei, Ana C., Spradley, Frank T., & Granger, Joey P. (2013). Recent advances in the understanding of the pathophysiology of preeclampsia. *Hypertension*, 62(4), 666–673.