

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS STASIUN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MRT JAKARTA

Rizki Aulya Devanka

Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

Email: devankarizki@gmail.com

Abstrak. Mass Rapid Transit atau MRT adalah salah satu sarana angkutan yang paling banyak digemari oleh warga di Jakarta dan pinggiran Jakarta karena MRT memiliki infrastruktur dan fasilitas yang nyaman dan aman. Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan melakukan pendekatan statistika deskriptif. Dikerjakan dengan metode kuesioner kepada pengguna MRT sebanyak 100 responden yaitu seseorang yang pernah menggunakan MRT Jakarta berusia 15 tahun – 64 tahun, dengan memakai teknik pengambilan sampel Purposive Sampling dan dikerjakan dengan analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan uji reabilitas, uji hipotesis, Regresi Linear Berganda, Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Berdasarkan dari hasil penelitian yang ditemukan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Stasiun memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang secara parsial dan simultan. Hasil analisis dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas MRT Jakarta sebesar 90,8% yang berarti nilai ini berada pada tingkat sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang yang menggunakan MRT Jakarta sudah merasa sangat puas terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh MRT Jakarta. Hasil analisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) maka dapat diketahui bahwa dari 38 atribut yang dinilai, terdapat 14 atribut yang berada pada kuadran I. Atribut tersebut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh MRT Jakarta agar tingkat kepuasan penumpang sesuai dengan tingkat kepentingan.

Kata Kunci: Customer Satisfaction Index (CSI), Fasilitas, Importance Performance Analysis (IPA), Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang

Abstract. Mass Rapid Transit or MRT is one of the most popular transportation facilities by residents in Jakarta and the outskirts of Jakarta because the MRT has comfortable and safe infrastructure and facilities. This research is a type of descriptive quantifiable research by taking a descriptive statistical approach. Done with the questionnaire method to MRT users as many as 100 respondents, namely someone who has used mrt Jakarta aged 15 years – 64 years, using the Purposive Sampling sampling technique and carried out with quantitative analysis including validity tests and reability tests, hypothesis tests, Multiple Linear Regression, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). Based on the results of the study, it was found that the variables of Service Quality and Station Facilities have an influence on Passenger Satisfaction partially and simultaneously. The results of the analysis using the Customer Satisfaction Index (CSI) method showed that the level of passenger satisfaction with the quality of the Jakarta MRT was 90.8%, which means that this value is at a very satisfied level. This shows that passengers who use the Jakarta MRT are very satisfied with the performance and services provided by MRT Jakarta. The results of the analysis using the Importance Performance Analysis (IPA) method can be seen that of the 38 attributes assessed, there are 14 attributes that are in quadrant I. These attributes are the top priority to be improved by MRT Jakarta so that the level of passenger satisfaction is in accordance with the level of importance.

Keywords: Customer Satisfaction Index (CSI), Facilities, Importance Performance Analysis (IPA), Quality of Service, Passenger Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Mass Rapid Transit atau MRT adalah salah satu sarana angkutan yang paling

banyak digemari oleh warga di Jakarta dan pinggiran Jakarta karena MRT memiliki infrastruktur dan fasilitas yang nyaman dan aman, sehingga MRT Jakarta populer di kalangan pengguna kendaraan. Salah satu evaluasi penumpang

adalah kualitas bisnis untuk memenuhi kebutuhan penumpang, kepuasan penumpang, digunakan secara teratur sehingga penumpang dapat memilih dan menjadi konsumen. Kualitas dianggap sebagai alat untuk menciptakan keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan merupakan salah satu penentu dalam memilih produk atau layanan yang dapat memuaskan penumpang. Kepuasan penumpang akan tercapai jika kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kualitas layanan dan kepuasan penumpang adalah konsep yang saling terkait, keduanya tidak benar-benar sama.

Pertimbangan kualitas itu sangat penting bagi penumpang karena memerlukan seleksi yang cukup teliti. Dapat dijelaskan bahwa kualitas yang baik tidak terbentuk dari tanggapan perusahaan tetapi dari tanggapan penumpang. Tanggapan penumpang terhadap kualitas pelayanan merupakan pertimbangan umum terhadap manfaat suatu produk jasa.

Fasilitas adalah keinginan dan harapan pelanggan, yang berwujud fisik maupun psikis untuk memberikan kenyamanan (Fandy Tjiptono, 2001) Fasilitas yang ada di dalam stasiun mrt dukuh atas pendingin ruangan, Eskalator, *Lift*, Area Komersil, WIFI, Mesin pembelian tiket, toilet, Ruang Menyusui, Mushola dan P3K. Semakin nyaman fasilitas yang ditawarkan oleh stasiun akan juga menentukan kenyamanan dan dengan beragam fasilitas tersebut bisa menjadi tolak ukur untuk menentukan seberapa besar kepuasan penumpang MRT Jakarta.

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan penumpang MRT Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas stasiun terhadap tingkat kepuasan penumpang MRT Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas stasiun terhadap tingkat kepuasan penumpang MRT Jakarta.

4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang yang pernah menggunakan MRT Jakarta menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI).
5. Untuk mengetahui atribut yang perlu diperbaiki sesuai dengan tingkat kepentingan sehingga dapat memenuhi tingkat kepuasan penumpang dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).

2. LANDASAN TEORI TRANSPORTASI

Transportasi dapat diartikan sebagai sebuah alat yang dapat memindahkan manusia dan barang dari satu tempat ke tempat lain pada setiap waktu untuk mendukung kegiatan yang dibutuhkan oleh seseorang (Tazaruwah, 2019).

Transportasi merupakan bagian penting dalam hidup masyarakat. Transportasi berasal dari kata Latin dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Sedangkan menurut Salim (2000) dalam (Sugianto & Kurniawan, 2020) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Transportasi dapat diberi definisi sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.

KUALITAS PELAYANAN

Menurut Kasmir (2005) dalam (Muhammad et al., 2015) pelayanan merupakan kegiatan dan sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau penumpang. kegiatan yang dilaksanakan bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan kepada suatu barang atau jasa yang dibutuhkan.

Menurut Parasuraman dalam (Madona, 2017) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat ketepatan yang diinginkan untuk memenuhi

kepuasan pelanggan. Apabila suatu barang atau jasa yang didapatkan sesuai dengan yang diinginkan maka kualitas pelayanan tersebut dianggap baik dan memuaskan.

FASILITAS

Menurut Tjiptono (2014:184) fasilitas adalah sarana fisik yang wajib ada sebelum sebuah jasa akan diberikan kepada pelanggan.

Menurut (Sofyan et al., 2013) Fasilitas adalah segenap benda yang diberikan oleh penyedia jasa untuk digunakan dan dipakai oleh pelanggan yang ditujukan untuk memberikan tingkat kepuasan pelanggan.

KEPUASAAN PENUMPANG

Menurut (Philip Kotler et al., 2016), kepuasan pelanggan ialah taraf perasaan seorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dinikmati dan dibandingkan dengan harapannya.

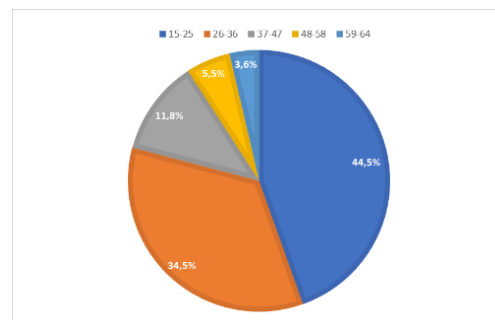
3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan melakukan pendekatan statistika deskriptif. Analisis kuantitatif yang merupakan bentuk data yang didapatkan pada penelitian dan hasil pengolahan data yang sudah dilakukan dengan menggunakan keterangan. Dikerjakan dengan metode kuesioner kepada pengguna MRT (Mass Rapid Transit) sebanyak 110 responden yaitu seseorang yang pernah menggunakan MRT Jakarta berusia 15 tahun – 64 tahun, dengan memakai teknik pengambilan sampel Purposive Sampling. Penelitian ini dilaksanakan di Stasiun MRT Jakarta. Pengambilan lokasi untuk penelitian ini diambil secara sengaja (purposive). Data primer pada penelitian ini ialah dengan hasil yang di dapatkan dari observasi, penyebaran kuisisioner dan dokumentasi peneliti. Data sekunder ini ialah sebagai berikut: jurnal, skripsi serta website resmi PT. MRT Jakarta, detik.com. Dikerjakan dengan analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan uji reabilitas, uji hipotesis, Koefisien Determinasi, Regresi Linear Berganda, Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN A. Deskripsi Data

Penelitian ini menjelaskan tentang analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Stasiun terhadap Kepuasan Penumpang MRT Jakarta dengan

mengambil sampel sebanyak 110 orang yang pernah menggunakan jasa MRT Jakarta yang berusia produktif yaitu 15-64 tahun. Karakteristik responden yaitu menjelaskan pelukisan bukti diri responden dari sampel penelitian yang sudah ditetapkan. Salah satu tujuan dilakukan pelukisan ciri responden merupakan untuk menaruh citra tentang bukti diri responden yang sebagai sampel pada penelitian ini. Dalam penelitian sampel, ciri responden mengkategorikan ke pada beberapa grup yang dimaksudkan untuk memudahkan pengidentifikasian profil responden menurut usia, jenis kelamin, pekerjaan dan tujuan perjalanan. Oleh karena itulah uraian tentang ciri responden

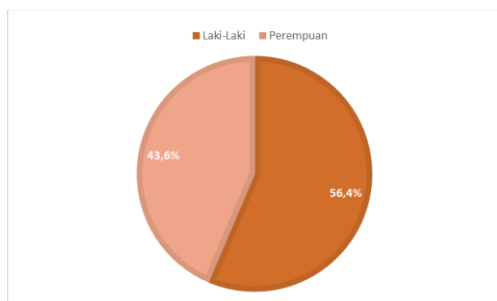


Gambar 1 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil olahan data tentang karakteristik responden berdasarkan usia pada tabel diatas, maka jumlah responden terbesar berada pada usia 15-25 tahun dengan jumlah 44,5% dari 110 responden yaitu sebanyak 49 responden. Diikuti oleh usia 26-36 tahun yang berjumlah 34,5% yaitu 38 responden. Diikuti oleh usia 37-47 tahun yang berjumlah 11,9% yaitu 13 responden. Diikuti oleh usia 48-58 tahun yang berjumlah 5,5% yaitu 6 responden. Dan responden berusia 59-64 berjumlah 3,6% yaitu 4 responden.

2) Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat melalui tabel berikut ini:



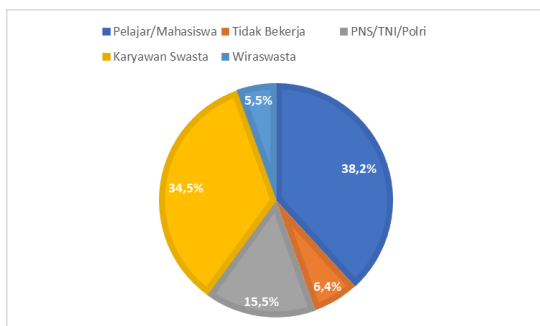
Gambar 2 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil olahan data tentang karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel diatas, maka jumlah responden terbesar ialah laki-laki dengan jumlah 56,4% dari 110 responden yaitu sebanyak 62 responden. Diikuti oleh perempuan dengan jumlah 43,6% yaitu 48 responden.

3) Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

tentang usia bisa dijelaskan satu persatu sebagai Adapun karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat berikut: dilihat melalui tabel berikut ini:

1) Karakteristik Responden berdasarkan Usia Adapun karakteristik responden berdasarkan usia dapat



dilihat melalui tabel berikut ini: belajar/pendidikan berjumlah 10% yaitu 11 responden

B. Analisis Data 1) Uji Validitas

Menurut Azwar (1987: 173) dalam (Matondang, 2009) Dikatakan validitas berasal dari kata *validity* ini berarti keakuratan alat pengukur (pengujian) dan sejauh mana alat itu memenuhi fungsi pengukurannya. Suatu tes dikatakan mempunyai validitas tinggi jika alat tersebut melakukan fungsi

Gambar 3 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan perhitungan dengan benar atau memberikan hasil pengukuran yang tepat dengan tujuan pengukuran.

Berdasarkan hasil olahan data tentang karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada tabel diatas, maka jumlah responden terbesar berada pada pelajar/mahasiswa dengan jumlah 38,2% dari 110 responden yaitu sebanyak 42 responden. Diikuti

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan aplikasi SPSS 16.0.

1. Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja

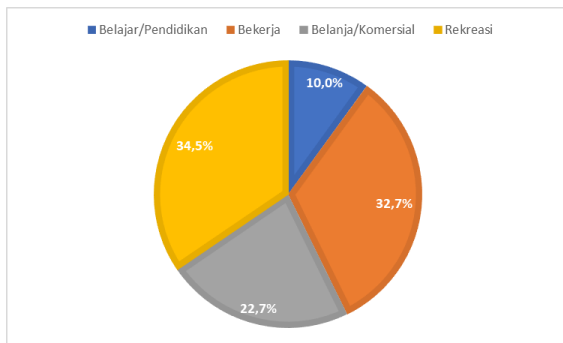
Variabel	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi		Keterangan
		r Hitung	r Tabel	

oleh karyawan swasta yang berjumlah 34,5% yaitu 38 responden. Diikuti oleh PNS/TNI/Polri yang berjumlah 15,5% yaitu 17 responden. Diikuti oleh yang tidak bekerja berjumlah 6,4% yaitu 7 responden. Dan wiraswasta berjumlah 5,4% yaitu 6 responden.

4) Karakteristik Responden berdasarkan Tujuan Perjalanan

Adapun karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Berdasarkan hasil olahan data tentang karakteristik responden berdasarkan tujuan perjalanan pada tabel diatas,



Gambar 4 Diagram Karakteristik Responden

berdasarkan Tujuan Perjalan

maka total responden terbesar ialah dengan tujuan perjalanan untuk rekreasi dengan jumlah 34,5% dari 110 responden yaitu sebanyak 38 responden. Diikuti oleh tujuan untuk bekerja yang berjumlah 32,7% yaitu 36 responden. Diikuti oleh tujuan perjalanan untuk belanja/komersial yang berjumlah 22,7% yaitu 25 responden. Dan dengan tujuan perjalanan untuk

Kualitas Pelayanan	X1.1	0,498	0,186	Valid
	X1.2	0,503	0,186	Valid
	X1.3	0,667	0,186	Valid
	X1.4	0,55	0,186	Valid
	X1.5	0,54	0,186	Valid
	X1.6	0,606	0,186	Valid
	X1.7	0,664	0,186	Valid
	X1.8	0,684	0,186	Valid
	X.9	0,7033	0,186	Valid
	X1.10	0,591	0,186	Valid
	X1.11	0,655	0,186	Valid
	X1.12	0,596	0,186	Valid
	X1.13	0,591	0,186	Valid
Fasilitas Stasiun	X2.1	0,565	0,186	Valid

X2.2	0,59	0,186	Valid
X2.3	0,509	0,186	Valid
X2.4	0,597	0,186	Valid
X2.5	0,608	0,186	Valid
X2.6	0,653	0,186	Valid
X2.7	0,659	0,186	Valid
X2.8	0,654	0,186	Valid

X2.9	0,592	0,186	Valid
X2.10	0,444	0,186	Valid
X2.11	0,665	0,186	Valid
X2.12	0,618	0,186	Valid
X2.13	0,722	0,186	Valid
X2.14	0,675	0,186	Valid
X2.15	0,655	0,186	Valid

	X2.16	0,639	0,186	Valid
Kepuasan Pelanggan	X3.1	0,473	0,186	Valid
	X3.2	0,617	0,186	Valid
	X3.3	0,579	0,186	Valid
	X3.4	0,645	0,186	Valid
	X3.5	0,563	0,186	Valid
	X3.6	0,570	0,186	Valid
	X3.7	0,568	0,186	Valid
	X3.8	0,693	0,186	Valid
	X3.9	0,660	0,186	Valid

Berdasarkan dari data di atas, dapat dilihat bahwa variabel pada tingkat kepentingan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel. Bahwa dapat dibuktikan semua pernyataan atau indikator dari variabel tingkat kepentingan dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Variabel	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi		Keterangan
		r Hitung	r Tabel	
Kualitas Pelayanan	Y1.3	0,554	0,186	Valid
	Y1.4	0,668	0,186	Valid
	Y1.5	0,690	0,186	Valid
	Y1.6	0,627	0,186	Valid
	Y1.7	0,715	0,186	Valid
	Y1.8	0,746	0,186	Valid
	Y1.9	0,705	0,186	Valid
	Y1.10	0,707	0,186	Valid
	Y1.11	0,742	0,186	Valid
	Y1.12	0,700	0,186	Valid

	Y1.13	0,721	0,186	Valid
	Y1.3	0,751	0,186	Valid
	Y1.4	0,634	0,186	Valid
Fasilitas Stasiun	Y2.1	0,511	0,186	Valid
	Y2.2	0,662	0,186	Valid
	Y2.3	0,572	0,186	Valid
	Y2.4	0,696	0,186	Valid
	Y2.5	0,758	0,186	Valid
	Y2.6	0,795	0,186	Valid
	Y2.7	0,796	0,186	Valid
	Y2.8	0,786	0,186	Valid
	Y2.9	0,754	0,186	Valid
	Y2.10	0,581	0,186	Valid
	Y2.11	0,774	0,186	Valid
	Y2.12	0,733	0,186	Valid
	Y2.13	0,774	0,186	Valid
	Y2.14	0,700	0,186	Valid
	Y2.15	0,739	0,186	Valid
Kepuasan Pelanggan	Y.16	0,735	0,186	Valid
	Y3.1	0,698	0,186	Valid
	Y3.2	0,746	0,186	Valid
	Y3.3	0,778	0,186	Valid
	Y3.4	0,797	0,186	Valid
	Y3.5	0,804	0,186	Valid
	Y3.6	0,715	0,186	Valid
	Y3.7	0,783	0,186	Valid
	Y3.8	0,767	0,186	Valid
	Y3.9	0,660	0,186	Valid

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa variabel pada tingkat kepentingan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua pernyataan atau indikator dari variabel tingkat kepentingan dinyatakan valid. **2) Uji Reliabilitas**

Reliabilitas berawal dari istilah reliability yang artinya rentang di mana jumlah pengukuran dapat dipercaya. Ini adalah hasil pengukuran yang andal meskipun diukur beberapa kali pada panel yang sama, dan hasil pengukuran yang relatif sama dapat diperoleh selama permukaan pengukuran panel tidak berubah (Matondang, 2009). Adapun cara yang dilakukan untuk

mengukur reliabilitas dalam penelitian ini ialah dengan melakukan uji statistik Cronbach Alpha > 0,70 berarti dapat dinyatakan reliabel (Ghozali, 2016).

Dalam penelitian ini uji reabilitas menggunakan SPSS 16.0. Berikut adalah hasil uji reliabilitas atas variabel kualitas pelayanan, fasilitas stasiun dan kepuasan pelanggan pada tingkat dengan 110 sampel responden.

1. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Cronbach Alpha	N of Item	Keterangan
0,901	41	Reliabel

Berdasarkan dari tabel diatas, bahwa variabel pada tingkat kepentingan menunjukkan nilai *Cronbach alpha* sebesar 0,901. Sehingga dapat disimpulkan pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena memiliki nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,70.

2. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

Cronbach Alpha	N of Item	Keterangan
0,893	41	Reliabel

Berdasarkan dari data diatas, dapat dinyatakan variabel fasilitas stasiun menunjukkan nilai *Cronbach alpha* sebesar 0,893. Sehingga dapat disimpulkan pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena memiliki nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,70.

3) Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda ialah analisis regresi yang akan menginformasikan hubungan diantara variabel dependen dengan variabel independent yang mempengaruhinya. Analisis regresi linear berganda mempunyai tujuan yaitu untuk mendapatkan prediksi nilai Y atas X dan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Stasiun (X2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

Berikut tabel hasil uji regresi linear berganda, dengan pengolahan data menggunakan SPSS 16.0 sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.559	2.483		4.252	.000
Kualitas Pelayanan	.132	.063	.197	2.102	.038
Fasilitas Stasiun	.311	.047	.617	6.578	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Dari tabel hasil uji analisis regresi linear berganda, dapat diketahui nilai sebagai berikut:

$a = 10,559$ $b_1 = 0,132$ $b_2 = 0,311$ maka dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$\text{Kepuasan Penumpang} = 10,559 + 0,132X_1 + 0,311X_2$$

Dari persamaan tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Dari persamaan di atas nilai a sebesar 10,559 yang merupakan konstanta atau keadaan saat variable kepuasan penumpang belum dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan(X1) dan variabel fasilitas stasiun (X2). Jika variabel independen tidak ada maka variabel kepuasan penumpang (Y) tidak mengalami perubahan.
- 2) Nilai b_1 yaitu adalah nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,132, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan penumpang yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan

maka akan mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 0,132. Dengan catatan nilai dari variabel lainnya memiliki nilai yang tetap.

- 3) Nilai b_2 yaitu adalah nilai koefisien regresi Fasilitas Stasiun (X2) sebesar 0,311, menunjukkan bahwa variabel fasilitas stasiun mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan penumpang yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel fasilitas stasiun maka akan mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 0,311. Dengan catatan nilai dari variabel lainnya memiliki nilai yang tetap.

Hasil penelitian dan analisis dari metode regresi linear berganda membuktikan bahwa dapat diketahui bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya yaitu adanya pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Stasiun (X2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Berdasarkan dari hasil penelitian di atas dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan pada stasiun MRT Jakarta yang nyaman dan aman membuat penumpang yang menggunakan MRT Jakarta merasa puas dan fasilitas stasiun yang aman, lengkap dan berfungsi dengan baik dapat mempengaruhi kepuasan penumpang MRT Jakarta.

4) Uji Hipotesis

A. E. Wibowo (2012:124) dalam (Putri, 2021) menyatakan bahwa uji ini merupakan metode yang menggunakan tingkat kepercayaan signifikan. Tingkat signifikansi harus $> 0,05$ dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan SPSS 16.0. Uji hipotesis terbagi menjadi dua yaitu uji parsial dan uji simultan. Berikut uji parsial dan uji simultan pada penelitian ini:

1. Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t

Pengujian ini dapat digunakan dengan menguji pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara individual (Putri, 2021). Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti dapat diartikan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil uji pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan penumpang (Y) pada stasiun MRT Jakarta dapat dilihat pada tabel 6 berikut :

Tabel 6 Uji T Kualitas Pelayanan (X1)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.531	2.841		5.114	.000
Kualitas Pelayanan	.448	.048	.668	9.321	.000

a. Dependent Variable:

TOTAL_Y1

Pada tabel diatas dapat diketahui hasil dari pengujian variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X1) terhadap kepuasan penumpang (Y) sebagai berikut:

Dengan melakukan uji statistik secara parsial dapat diketahui sebagai berikut:

Tingkat signifikan adalah sebesar $\alpha = 0,05$ atau 5%

- Apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka Kualitas Pelayanan (X1) tidak signifikan terhadap Kepuasan Penumpang
- Apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka Kualitas Pelayanan (X1) signifikan terhadap Kepuasan Penumpang

Sesuai dengan tabel 6 diatas, yaitu uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah $0,000 < 0,05$, yang artinya bahwa Kualitas Pelayanan (X1) signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

Pada tabel di atas diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 9,321 . Dan untuk mengetahui nilai t-tabel menggunakan rumus sebagai berikut: $T_{tabel} = t_{(\alpha/2 ; n-k-1)}$ $\alpha = 5\% = t_{(0,05/2 ; 110 - 2 - 1)} = 0,025 ; 107$

Maka dapat diketahui bahwa nilai t tabel yaitu 1,982.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka adanya pengaruh. Dari data diatas diketahui bahwa $t_{hitung} 9,321 > \text{nilai } t_{tabel} 1,982$, Maka H_0 ditolak dan H_a 1

diterima, yang berarti kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) secara signifikan.

Hasil uji variabel fasilitas stasiun (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y) pada stasiun MRT Jakarta dapat dilihat pada tabel 7 berikut :

Tabel 7 Uji T Fasilitas Stasiun (X2)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.860	2.264		5.680	.000
Fasilitas	.386	.031	.768	12.444	.000

a. Dependent Variable:
TOTAL_Y1

Pada tabel diatas dapat diketahui hasil dari pengujian variabel yaitu Fasilitas Stasiun (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y) sebagai berikut:

Dengan melakukan uji statistik secara parsial dapat diketahui sebagai berikut:

Tingkat signifikan adalah sebesar $\alpha = 0,05$ atau 5%

- Apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka Fasilitas Stasiun (X2) tidak signifikan terhadap Kepuasan Penumpang
- Apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka Fasilitas Stasiun (X2) signifikan terhadap Kepuasan Penumpang

Sesuai dengan tabel 7 diatas, yaitu uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh fasilitas stasiun (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y) ialah $0,000 < 0,05$ yang artinya bahwa Fasilitas Stasiun (X2) signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

Pada tabel di atas diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 9,321 . Dan untuk mengetahui nilai t-tabel

menggunakan rumus sebagai berikut: $T_{\text{tabel}} = t_{(\alpha/2 ; n-k-1)}$

; $n-k-1 = 110 - 2 - 1 = 107$

107

Maka dapat diketahui bahwa nilai t tabel yaitu 1,982.

Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka adanya pengaruh. Dari data diatas diketahui bahwa $t_{\text{hitung}} 12,444 >$ nilai $t_{\text{tabel}} 1,982$, Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti fasilitas stasiun (X2) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) secara signifikan.

2. Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F

Ghozali (2018:98) dalam (Putri, 2021) menyatakan bahwa uji hipotesis secara simultan mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui apakah variabel independen yang akan diuji dalam statistic dapat berpengaruh terhadap variabel dependen secara bersama-sama.

Hasil uji pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel fasilitas stasiun (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y) dapat dilihat pada tabel 4.12 sebagai berikut:

Tabel 8 Uji F (Simultan)

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	554.348	2	277.174	82.080	.000 ^a
Residual	361.325	107	3.377		
Total	915.673	109			

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

b. Dependent Variable:
TOTAL_Y1

Pada tabel diatas dapat diketahui hasil dari pengujian variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Stasiun (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y) sebagai berikut:

Dengan melakukan uji statistik secara simultan (uji f) dapat diketahui sebagai berikut:

Tingkat signifikan adalah sebesar $\alpha = 0,05$ atau 5%

- Apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Stasiun (X2) tidak signifikan terhadap Kepuasan Penumpang
- Apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Stasiun (X2) signifikan terhadap Kepuasan Penumpang

Sesuai dengan tabel 8 diatas, yaitu uji secara simultan (uji f) menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas stasiun (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y) yaitu adalah $0,000 < 0,05$ yang artinya bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Pelayanan (X2) signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

Pada tabel di atas diketahui bahwa nilai f-hitung sebesar 82,080. Dan untuk mengetahui nilai f-tabel menggunakan rumus sebagai berikut:

Dengan ketentuan derajat kebebasan (*degree freedom*) atau $df_1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$ sehingga $df_1 = 2$ dan $df_2 = n - k = 110 - 3 = 107$, maka diperoleh nilai F tabel sebesar 3,08. Hasil tersebut dapat dilihat melalui tabel distribusi F tabel. Maka f-hitung $82,080 >$ dari f tabel yaitu 3,08. Hal ini membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kualitas pelayanan

dan fasilitas stasiun berpengaruh terhadap kepuasan penumpang secara signifikan. Menunjukkan bahwa uji f bahwa kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas stasiun (X2) secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) MRT Jakarta.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu, diantaranya adalah hasil penelitian dari Deliyani (2019) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi MRT Jakarta. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Fatoni (2020) berdasarkan hasil uji f yang dilakukan secara simultan bahwa fasilitas dan kualitas

pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa transportasi *mass rapid transit*.

5) Koefisien Determinasi

Menurut (Sugiyono, 2016) koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dapat menjabarkan variabel dependen. Besarnya nilai R berkisar antara 01, semakin mendekati angka 1 maka nilai R tersebut semakin kuat hubungan variabel independen dengan variabel dependen.

Analisis pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independent memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yang akan dinyatakan dalam bentuk presentase.

Tabel 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 ^a	.605	.598	1.83763

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

Dari hasil uji R^2 , diperoleh nilai R^2 sebesar 0,605 atau 60,5%. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Penumpang (Y) dapat dijelaskan sebesar 60,5% oleh variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Stasiun (X2). Sedangkan sebesar 39,5% variabel Kepuasan Penumpang dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel penelitian ini.

Analisis Tingkat Kepuasan

Analisis tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan metode analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna MRT Jakarta secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut dalam penelitian ini. Untuk melihat hasil Analisa perhitungan kepuasan dengan metode CSI akan dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 10 Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No.	Atribut	MIS	MSS	WF	WS
-----	---------	-----	-----	----	----

1	X1.1	4,66	4,48	0,03	0,12
2	X1.2	4,75	4,62	0,03	0,12
3	X1.3	4,67	4,54	0,03	0,12
4	X1.4	4,76	4,54	0,03	0,12
5	X1.5	4,75	4,52	0,03	0,12
6	X1.6	4,73	4,54	0,03	0,12
7	X1.7	4,78	4,53	0,03	0,12
8	X1.8	4,76	4,51	0,03	0,12
9	X1.9	4,76	4,47	0,03	0,12
10	X1.10	4,74	4,62	0,03	0,12

11	X1.11	4,77	4,82	0,05	0,12	4,72	4,47	0,03	0,12
12	X1.12	4,70	4,73	0,03	0,12	4,79,33	172,65	1	4,54
13	X1.13	4,71	4,62	0,03	0,12	4,71	4,54		
14	X2.1	4,63	4,54	0,03	0,12	4,54	CS = $\frac{4,54 - 0,03}{5} \cdot 100\% = 90,8\%$		
15	X2.2	4,75	4,34	0,03	0,11	4,34	Sangat Tidak Pua		
16	X2.3	4,66	4,59	0,03	0,12	4,59	Tidak Pua		
17	X2.4	4,76	4,47	0,03	0,12	4,47	Cukup Pua		
18	X2.5	4,78	4,65	0,03	0,12	4,65	Pua		
19	X2.6	4,79	4,54	0,03	0,12	4,54	Sangat Pua		
20	X2.7	4,74	4,60	0,03	0,12	4,60	Tabel 11 Rentang Nilai CSI		
21	X2.8	4,76	4,49	0,03	0,12	4,49			
22	X2.9	4,76	4,58	0,03	0,12	4,58			
23	X2.10	4,77	4,66	0,03	0,12	4,66			
24	X2.11	4,68	4,55	0,03	0,12	4,55			
25	X2.12	4,74	4,51	0,03	0,12	4,51			
26	X2.13	4,75	4,57	0,03	0,12	4,57			
27	X2.14	4,66	4,49	0,03	0,12	4,49			
28	X2.15	4,74	4,54	0,03	0,12	4,54			
29	X2.16	4,75	4,57	0,03	0,12	4,57			
30	Y1.1	4,78	4,62	0,03	0,12	4,62			
31	Y1.2	4,75	4,51	0,03	0,12	4,51			
32	Y1.3	4,71	4,63	0,03	0,12	4,63			
33	Y1.4	4,77	4,50	0,03	0,12	4,50			
34	Y1.5	4,75	4,60	0,03	0,12	4,60			
35	Y1.6	4,66	4,55	0,03	0,12	4,55			
36	Y1.7	4,71	4,57	0,03	0,12	4,57			
37	Y1.8	4,69	4,50	0,03	0,12	4,50			

Berdasarkan dari hasil pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode *Customer*

Satisfaction Index (CSI) menunjukkan tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas MRT Jakarta sebesar

90,8% yang berarti nilai ini berada pada tingkat sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang yang menggunakan MRT Jakarta sudah merasa sangat puas terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh

MRT Jakarta. Dari perhitungan tertinggi dari nilai rata-rata tingkat kinerja, nilai paling besar berada pada atribut *platform screen door* yang dapat dijelaskan bahwa penumpang merasa puas karena penumpang merasa aman karena adanya *platform screen door* pada area peron stasiun, karena adanya *platform screen door* penumpang tidak perlu khawatir ketika berdiri di depan peron kereta dan ketika kereta datang.

N o.	Atri but	Penila ian Kinerja	Penilaia n Kepenti ngan	Rata -rata Kine rja	Ratarata Kepenti ngan
1	X1.1	493	513	4,48	4,66
2	X1.2	508	523	4,62	4,75
3	X1.3	499	514	4,54	4,67
4	X1.4	499	524	4,54	4,76
5	X1.5	497	523	4,52	4,75
6	X1.6	499	520	4,54	4,73
7	X1.7	498	526	4,53	4,78
8	X1.8	496	524	4,51	4,76

Dilihat dari nilai terendah pada rata-rata kinerja atribut yang memiliki nilai paling rendah berada pada atribut lokasi stasiun. Sebesar 9,2% penumpang merasa sangat tidak puas menggunakan MRT Jakarta, yang dimana beberapa penumpang merasa lokasi stasiun MRT yang kurang terjangkau dari pemukiman

penduduk. Dari hasil tersebut diharapkan adanya perbaikan dari MRT Jakarta untuk menambah stasiun

MRT agar lebih mudah dijangkau oleh penumpang yang ingin menggunakan MRT Jakarta.

7) Analisis Tingkat Kepentingan

24	X2.1 1	501	515	4,55	4,68
25	X2.1 2	496	521	4,51	4,74
26	X2.1 3	503	522	4,57	4,75
27	X2.1 4	494	513	4,49	4,66
28	X2.1 5	499	521	4,54	4,74
29	X2.1 6	503	522	4,57	4,75
30	Y1.1	508	526	4,62	4,78
31	Y1.2	496	522	4,51	4,75
32	Y1.3	509	518	4,63	4,71
33	Y1.4	495	525	4,50	4,77
34	Y1.5	506	522	4,60	4,75
35	Y1.6	500	513	4,55	4,66
36	Y1.7	503	518	4,57	4,71
37	Y1.8	495	516	4,50	4,69
38	Y1.9	492	519	4,47	4,72
Total		18992	19781		

9	X1.9	492	524	4,47	4,76
10	X1.1 0	508	521	4,62	4,74
11	X1.1 1	497	525	4,52	4,77
12	X1.1 2	498	517	4,53	4,70
13	X1.1 3	508	518	4,62	4,71
14	X2.1	499	509	4,54	4,63
15	X2.2	477	523	4,34	4,75
16	X2.3	505	513	4,59	4,66
17	X2.4	492	524	4,47	4,76
18	X2.5	511	526	4,65	4,78
19	X2.6	499	527	4,54	4,79
20	X2.7	506	521	4,60	4,74
21	X2.8	494	524	4,49	4,76
22	X2.9	504	524	4,58	4,76
23	X2.1 0	513	525	4,66	4,77

Analisis tingkat kepentingan pada penelitian ini menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang memiliki fungsi untuk menunjukkan informasi tentang atribut-atribut apa saja yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan kepentingan, dan atribut-atribut apa saja yang harus diperbaiki dan ditingkatkan karena masih kurang dalam memenuhi kepuasan penumpang. Perhitungan analisis ini dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna MRT yang berusia 15-64 tahun. Setiap atribut memiliki dua jawaban dalam skala likert 1-5 dari sangat tidak puas sampai dengan sangat puas ialah tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Metode ini menunjukkan prioritas tingkat kinerja dari setiap atribut pernyataan melalui diagram kartesius yang terbagi dalam empat kuadran, letak atribut tersebut diperoleh dari jumlah nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.

Tabel 12 *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan tabel 12 dapat diketahui sebagai berikut:

1. Tingkat Kesesuaian total antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

$$T_k = \frac{Y}{X} \times 100\%$$

$$T_k = \frac{18992}{19781} \times 100\%$$

$$T_k = 96,01\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan adalah 96,01%.

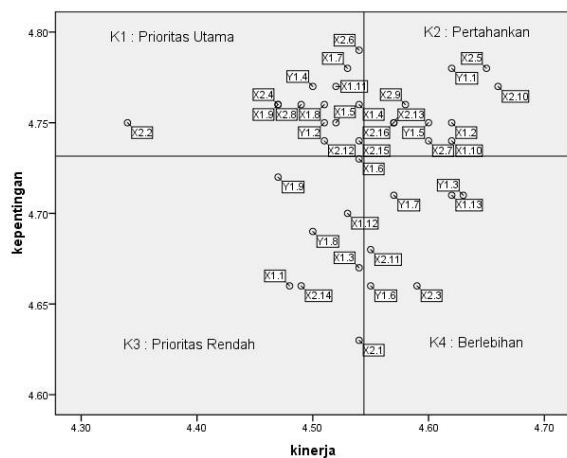
2. Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

$$a = \frac{\sum xi}{k} = \frac{18992}{38} = 4,58$$

$$b = \frac{\sum yi}{k} = \frac{19781}{38} = 4,75$$

Berdasarkan hasil rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap indikator, maka diperoleh bahwa nilai rata-rata tingkat kepentingan (sumbu Y) yaitu sebesar 5,21 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (sumbu X) yaitu sebesar 5. Nilai rata-rata kepentingan dan nilai rata-rata kinerja ini akan dijadikan garis tengah untuk diagram kartesius, sehingga akan

terbagi menjadi 4 (empat) kuadran. Diagram kartesius dalam penelitian ini menggunakan SPSS 16.0



Gambar 5 Diagram Kartesius

Dengan diagram kartesius pada gambar 5 menunjukkan hasil statistic kepuasan kinerja pelayanan MRT Jakarta. Analisis dilakukan pada 4 kuadran dengan tampilan dalam Diagram Kartesius, yaitu sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama), pada kuadran ini terdapat 14 atribut yang menjelaskan bahwa kinerja layanan rendah namun memiliki tingkat harapan para penumpang tinggi. Atribut yang berada di dalam kuadran I harus menjadi prioritas utama bagi pihak MRT Jakarta dalam meningkatkan kinerja sehingga dapat memenuhi dan meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Kuadran II (Dipertahankan), pada kuadran ini terdapat 10 atribut yang menjelaskan bahwa kinerja layanan tinggi dan tingkat harapan tinggi. Atribut dalam kuadran ini dianggap sudah sesuai dengan harapan penumpang sehingga tingkat kepuasan penumpang relative tinggi sehingga kinerja pada atribut ini harus dipertahankan oleh penyedia jasa layanan.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah), pada kuadran ini terdapat 8 atribut yang menjelaskan bahwa kinerja layanan rendah dan tingkat harapan penumpang juga rendah. Prioritas atribut yang ada di kuadran ini menjadi rendah, karena dianggap tidak terlalu penting bagi penumpang.
4. Kuadran IV (Berlebihan), pada kuadran ini terdapat 6 atribut yang menjelaskan bahwa kinerja pada kuadran ini tinggi namun tingkat

harapan penumpang rendah, sehingga penyedia jasa layanan tidak perlu melakukan perbaikan terhadap atribut kinerja yang ada pada kuadran ini.

Hasil pembagian kinerja pelayanan MRT Jakarta berdasarkan Importance Performance matrix dapat dilihat pada tabel 13

Tabel 13 Pembagian Kinerja Pelayanan MRT Jakarta Berdasarkan Kuadran IPA

Kuadran I (Prioritas Utama) 14 Atribut	1) Ketepatan dan kecepatan pelayanan petugas(X1.4), 2) Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong(X1.5), 3) Kemampuan petugas untuk selalu tanggap dalam memberikan pelayanan(X1.7), 4) Kemampuan petugas untuk selalu tanggap terhadap keluhan penumpang(X1.8), 5) Petugas dapat dipercaya dan memberikan rasa aman bagi penumpang(X1.9), 6) Petugas dapat berkomunikasi secara efektif kepada penumpang(X1.11), 7) Lokasi stasiun yang mudah dijangkau(X2.2), 8) Kursi tunggu di stasiun(X2.4), 9) Toilet, mushola(X2.6), 10) Area komersial(X2.8), 11) <i>Top up machine (AVM)</i> (X2.12), 12) Ruang P3K (pertolongan pertama pada kecelakaan)(X2.15), 13) Memiliki ketepatan waktu kedatangan dan
--	---

	3) Eskalator & Elevator(X2.5), 4) Ruang menyusui(X2.7), 5) Kantor pelayanan pelanggan(X2.9), 6) Platform screen door (PSD)(X2.10), 7) Pencahayaan yang cukup(X2.13) 8) Pendingin ruangan(X2.16) 9) Pelayanan oleh petugas sesuai dengan yang diharapkan (Y1.1) dan 10) Merasa nyaman dan aman ketika menggunakan MRT (Y1.5)
Kuadran III (Prioritas Rendah)	1) Kebersihan dan kerapian petugas stasiun MRT Jakarta(X1.1), 2) Penataan fasilitas dan peralatan(X1.3), 3) Memberi layanan sesuai yang dijanjikan(X1.6), 4) Bertanggung jawab terhadap keamanan, kenyamanan dan kepercayaan penumpang(X1.12), 5) Layout stasiun yang menarik(X2.1), 6) Desain warna stasiun yang menarik dan bagus(X2.14), 7) Kemudahan dalam transaksi pembelian tiket(Y1.8) dan 8) Biaya tiket yang terjangkau (Y1.9)
Kuadran IV (Berlebihan)	1) Memprioritaskan penyandang disabilitas, ibu hamil, lansia dan

	keberangkatan(Y1.2) dan 14) Petugas yang cepat tanggap(Y1.4).
Kuadran II (Pertahankan)	1) Kebersihan lingkungan stasiun MRT jakarta(X1.2), 2) Sikap petugas dan pengetahuan petugas(X1.10),

	ibu membawa balita (X1.13),
	2) Area stasiun menampilkan kesan modern(X2.3),
	3) <i>Ticket vending machine</i> (X2.11),
	4) Pelayanan oleh petugas sesuai yang diharapkan penumpang(Y1.3),
	5) Ada perasaan bangga setelah menggunakan jasa MRT(Y1.6) dan
	6) Merasa nyaman dan aman ketika menggunakan MRT(Y1.7)

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode IPA maka dapat diketahui bahwa dari 38 atribut yang dinilai, terdapat 14 atribut yang berada pada kuadran I yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan dan 8 atribut pelayanan pada kuadran III yang memiliki prioritas rendah.

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian ini dengan memakai metode *Importance Performance Analysis* (IPA), variabel kualitas pelayanan pada atribut ketepatan dan kecepatan pelayanan petugas, kemampuan petugas untuk selalu tanggap dalam memberikan pelayanan, kemampuan penumpang untuk maksimal dalam memenuhi kepuasan penumpang karena semua atribut yang berada pada kuadran ini membuat produk jasa unggul dimata pelanggan, pada variabel kualitas pelayanan atribut yang harus dipertahankan ialah kebersihan lingkungan MRT Jakarta dan sikap dan pengetahuan petugas yang membuat penumpang merasa nyaman dan aman. Dan pada variabel fasilitas stasiun Adapun atribut yang harus dipertahankan ialah *escalator* dan elevator yang sudah berfungsi dengan baik, ruang menyusui yang bersih dan nyaman, kemudahan mendapatkan informasi dari kantor pelayanan pelanggan, penumpang merasa aman karena adanya *platform screen door* di area peron kereta, pencahayaan yang berfungsi dengan baik.

Pada kuadran III yang artinya atribut tidak terlalu penting tetapi kinerja nya tinggi maka bisa diperbaiki sesuai dengan harapan penumpang pada variabel kualitas pelayanan atribut yang masuk kedalam kuadran III yaitu kebersihan dan kerapian petugas MRT Jakarta, penataan fasilitas dan peralatan di stasiun. Pada variabel fasilitas stasiun atribut yang berada pada kuadran III yaitu desain warna yang menarik dan bagus tidak terlalu penting bagi penumpang karena tidak mempengaruhi pada kepuasan penumpang. Dan pada variabel kepuasan penumpang atribut biaya tiket tidak terlalu berpengaruh kepada kepuasan penumpang. Atribut

selalu tanggap terhadap keluhan penumpang dan petugas dapat berkomunikasi secara efektif dengan penumpang berada pada kuadran I yaitu artinya pada atribut diatas harus diprioritaskan untuk perbaikan oleh MRT Jakarta karena tingkat kepentingan lebih besar daripada tingkat kepuasan. Dan pada variabel fasilitas stasiun beberapa hal yang harus diperhatikan lagi seperti lokasi stasiun yang mudah dijangkau dan pada kenyataannya lokasi MRT Jakarta masih susah untuk dijangkau karena jarak stasiun yang masih jauh dari pemukiman penduduk, kursi tunggu di stasiun yang harus diperbanyak, toilet dan mushola yang harus selalu bersih, area komersil yang harus lebih dilengkapi lagi agar penumpang lebih mudah mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan, Ruang P3K yang harus lengkap dan bersih peralatannya. Dan pada variabel kepuasan penumpang pelayanan petugas yang masih kurang tanggap dan cepat menjadi prioritas utama untuk perbaikan pada kinerja nya agar lebih maksimal memenuhi kepuasan penumpang.

Pada kuadran II yang artinya kinerja sudah sesuai dengan kepentingan penumpang yang berarti pada atribut ini harus dipertahankan agar tetap

dalam kuadran ini harus dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dialami pelanggan sangat kecil.

Pada kuadran IV atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pelanggan sehingga tidak terlalu memengaruhi pada kepuasan pelanggan, atribut yang termasuk kedalam kuadran IV ini yaitu area stasiun yang menampilkan kesan modern, *ticket vending machine* yang jarang digunakan oleh penumpang karena penumpang sudah yang ingin menggunakan MRT Jakarta bisa menggunakan kartu elektronik apa saja dan bisa menggunakan aplikasi pembayaran *online*. Atribut yang berada pada kuadran ini dapat dikurangi sehingga perusahaan dapat mengurangi biaya dan lebih menghemat biaya.

5. KESIMPULAN

- Uji hipotesis secara parsial pada variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan penumpang dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) sebesar 66,8%.
- Uji hipotesis secara parsial pada fasilitas stasiun terhadap kepuasan penumpang menunjukkan dapat disimpulkan bahwa Fasilitas Stasiun (X2) memiliki pengaruh

- secara signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) sebesar 76,8%.
- C. Uji hipotesis secara simultan (uji f) pada Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Stasiun secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang sebesar 82,080.
- D. Hasil analisis dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas MRT Jakarta sebesar 90,8% yang berarti nilai ini berada pada tingkat sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang yang menggunakan MRT Jakarta sudah merasa sangat puas terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh MRT Jakarta.
- E. Hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) maka dapat diketahui bahwa dari 38 atribut yang dinilai, terdapat 14 atribut yang berada pada kuadran I antara lain Ketepatan dan kecepatan pelayanan petugas(X1.4), Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong(X1.5), Kemampuan petugas untuk selalu tanggap dalam memberikan pelayanan(X1.7), Kemampuan petugas untuk selalu tanggap terhadap keluhan penumpang(X1.8), Petugas dapat dipercaya dan memberikan rasa aman bagi penumpang(X1.9), Petugas dapat berkomunikasi secara efektif kepada penumpang(X1.11), Lokasi stasiun yang mudah dijangkau(X2.2), Kursi tunggu di stasiun(X2.4), Toilet, mushola(X2.6), Area komersial(X2.8), *Top up machine* (AVM) (X2.12), Ruang P3K (pertolongan pertama pada kecelakaan)(X2.15), Memiliki ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan(Y1.2) dan Petugas yang cepat tanggap(Y1.4). Atribut tersebut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh MRT Jakarta agar tingkat kepuasan penumpang sesuai dengan tingkat kepentingan.
- Matondang, Z. (2009). *VALIDITAS DAN RELIABILITAS SUATU INSTRUMEN PENELITIAN* (Vol. 6, Issue 1).
- Putri, M. (2021). *PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PENGGUNA TRANS BATAM DI KORIDOR SEKUPANGJODOH*.
- Sugianto, & Kurniawan, M. A. (2020). *TINGKAT KETERTARIKAN MASYARAKAT TERHADAP TRANSPORTASI ONLINE, ANGKUTAN PRIBADI DAN ANGKUTAN UMUM BERDASARKAN PERSEPSI*. 1.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Tazaruwah, W. (2019). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN TRANSPORTASI PUBLIK DI KOTA SEMARANG SKRIPSI Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Universitas Negeri Semarang Oleh Destin Witari Tazaruwah NIM 7111415013*.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono. (2001). *manajemen jasa* (Vol. 2). andi.