

Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pelanggan KRL Commuterline Jabodetabek

Rizki Hamdallah Habel¹, Mukhammad Alginat Romadhon², Marini Andriyani Putri³,
Siti Sahara⁴

^{1,2,3,4}Universitas Negeri Jakarta

Email: habelrizki304@gmail.com¹, malginatromadhon@gmail.com², mariniandriyani.3@gmail.com³,
sitisahara@unj.ac.id⁴

Abstraksi

KRL Commuter Line Jabodetabek merupakan transportasi umum yang kini banyak digunakan masyarakat umum. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan KRL Jabodetabek dimata penggunanya. Penelitian ini menggunakan metode studi literasi yang mana penelitian menggunakan jurnal-jurnal yang tersedia di media elektronik. Hasil dari penelitian ini kualitas pelayanan KRL Jabodetabek sudah memuaskan bagi para penggunanya. Akan tetapi masih terdapat beberapa aspek yang harus ditingkatkan kembali. Secara keseluruhan para pengguna sudah merasa puas dan KRL Jabodetabek memiliki reputasi atau citra yang baik dimata penggunanya.

Kata Kunci: Transportasi umum, KRL Jabodetabek, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna.

Abstract

Jabodetabek Commuter Line KRL is a public transportation that is now widely used by the general public. The purpose of this study was to analyze the service quality and customer satisfaction of Jabodetabek KRL in the eyes of its users. This study uses the literacy study method in which research uses journals available in electronic media. The results of this study show that the service quality of the Jabodetabek KRL has been satisfactory for its users. However, there are still some aspects that need to be improved. Overall, the users are satisfied and the Jabodetabek KRL has a good reputation or image in the eyes of its users.

Keywords: Public transportation, Jabodetabek KRL, Service Quality, User Satisfaction.

PENDAHULUAN

Jabodetabek merupakan akronim dari Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Wilayah-wilayah tersebut masuk dalam provinsi yang berbeda, yakni Jakarta terletak pada provinsi DKI Jakarta, Tangerang terletak pada provinsi Banten, serta Bogor, Depok, dan Bekasi yang terletak di Jawa Barat. Daerah Bodetabek merupakan daerah penyanggah yang terletak dipinggir kota Jakarta. Munculnya daerah penyangga ini menimbulkan peningkatan ekonomi yang positif baik bagi daerah perbatasan atau penyangga maupun daerah Jakarta (Karim et al., 2019).

Menurut penelitian Karim et al., (2019) fenomena daerah penyangga ini juga dapat meningkatkan pembangunan infrastruktur dan fasilitas yang menghubungkan daerah penyangga dengan Jakarta sebagai pusat. Perkembangan wilayah inilah yang memaksa untuk terjadinya perkembangan dalam transportasi (SAHARA & Delvia Yuliana, 2021). Banyak pilihan moda transportasi umum yang disediakan pemerintah, seperti KRL *Commuter Line*, Transjakarta, MRT, LRT, Jak-Lingko, dan masih banyak lagi

transportasi yang dapat menghubungkan kota penyangga dengan Jakarta. Dalam hal ini dapat disimpulkan konektivitas sangat diperlukan dalam proses penyelenggaraan transportasi terutama dalam hal integrasi moda transportasi (Azwar et al., 2022). Konektivitas yang mendukung tentunya menjadi salah satu penunjang untuk menstabiliskan perekonomian bangsa secara merata (SAHARA & Annas Ruli Pradana, 2021).

Transportasi umum merupakan moda yang kini banyak dipilih oleh masyarakat pada saat ini baik untuk berpergian atau bekerja. Transportasi memiliki peranan penting dalam perpindahan, pergerakan, dan pengalihan dari satu tempat ke tempat lain (Sahara & Jesica, 2022). Transportasi umum memiliki peranan besar dalam pertumbuhan ekonomi bagi negara dan tentunya moda transportasi umum tersebut harus yang efektif dan efisien, juga mengutamakan keselamatan dan kenyamanan pengguna, contoh transportasi umum tersebut adalah kereta (Setianingrum, 2018). Pertumbuhan ekonomi ini juga menjadi salah satu indikator untuk pengukuran dan evaluasi kondisi pembangunan ekonomi di dalam negara (Sahara et al., 2022).

Transportasi umum yang banyak digunakan pada saat ini adalah KRL *Commuter Line*. KRL *Commuter Line* Jabodetabek adalah moda transportasi kereta listrik yang dioperasikan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) yang merupakan anak perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (KAI). Pada tahun 2022 BPS atau Badan Pusat Statistik mencatat bahwa 217.965 juta orang menggunakan KRL *Commuter Line* Jabodetabek sepanjang tahun. Jumlah penumpang KRL *Commuter Line* pada tahun 2022 tentunya naik dibandingkan dengan 2 tahun sebelumnya. BPS mencatat bahwa penumpang KRL *Commuter Line* Jabodetabek pada tahun 2020 dan 2021 berturut-turut adalah 153.591 juta dan 126.740 juta orang yang menggunakan KRL *Commuter Line* Jabodetabek. Para pengguna KRL *Commuter Line* didominasi oleh para pekerja komuter. Komuter adalah perjalanan harian antara tempat tinggal dan tempat kerja di kota/kabupaten yang berbeda (Irjayanti et al., 2021). Dalam pemilihan moda para pekerja komuter ini memperhatikan faktor sosio-ekonomi dan demografi, karakteristik perjalanan, jenis kelamin, umur, dan kualitas transportasi (Irjayanti et al., 2021) (Adwiluvito, 2019). Alasan utama banyak orang menggunakan KRL *Commuter Line* adalah kemudahan, kenyamanan, tarif yang terjangkau, keselamatan, kelayakan moda yang ditawarkan, dan rasa keamanan (Monica et al., 2021).

Peningkatan pengguna KRL *Commuter Line* Jabodetabek pada 2022 diakibatkan oleh pencabutan PPKM akibat pandemi COVID-19. Peningkatan ini dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu meraih keuntungan secara

maksimal. Selain untuk meraih keuntungan tinggi penyedia jasa juga harus memperhatikan kepuasan pelanggan agar penyedia jasa mendapatkan manfaat yang lebih banyak (Gultom et al., 2020). Kepuasan pelayanan ini diatur dalam PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api yaitu standar pelayanan minimum yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas (Republik Indonesia, 2019).

Menurut jurnal (Novia et al., 2020) dalam mengidentifikasi kepuasan pelayanan terdapat empat metode, yaitu sistem keluhan dan saran, ghost shopping, lost customer analysis, dan survey kepuasan pelanggan. Dengan dilakukannya penelitian terhadap kepuasan pelanggan ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan layanan bagi para pengguna (Dharmanto et al., 2021).

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literasi. Menurut (Sari & Asmendri, 2018) kegiatan studi literasi adalah sebuah teknik penelitian dengan mengumpulkan berbagai informasi dari sumber ilmiah, seperti jurnal ilmiah majalah, dan koran. Sumber yang didapat pada penelitian ini merupakan jurnal ilmiah yang didapat dari media elektronik atau internet. Penelitian ini menggabungkan dan membandingkan informasi dari jurnal-jurnal terdahulu yang relevan terkait penelitian yang dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis tingkat kualitas pelayanan KRL Jabodetabek, menurut Undang undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian, menyatakan bahwa perkeretaapian menjadi salah satu moda transportasi dalam sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik pengangkutan secara massal dan karakteristik tersendiri, yang tidak dapat di pisahkan oleh moda transportasi lain, perlu dikembangkan potensinya dan di tingkatkan perannya sebagai penghubung wilayah, baik nasional maupun internasional, untuk menunjang, mendorong, dan menggerakkan pembangunan guna meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dalam mengevaluasi atau mengetahui tentang kualitas pelayanan diperlukan beberapa faktor atau aspek. Terdapat lima aspek yang dapat mengukur kualitas pelayanan, seperti *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*,

Empathy dan Tangible (Fawwaz & Rakhmatulloh, 2021). Sejalan dengan lima aspek tersebut, menurut Tjiptono dalam (Adawia et al., 2020) menjabarkan tentang lima aspek tersebut sebagai berikut:

1. *Reliability* merupakan kemampuan penyedia jasa untuk memberikan jasa atau pelayanan terbaiknya sesuai yang telah dijanjikan secara tepat waktu.
2. *Tangible* merupakan suatu bukti nyata dari kepedulian dan perhatian penyedia jasa kepada pelanggan.
3. *Responsiveness* merupakan daya tanggap penyedia jasa dalam memberikan pelayanan jasanya kepada para pelanggan atau konsumen secara cepat dan tanggap.
4. *Assurance* atau jaminan merupakan suatu perilaku karyawan atau penyedia jasa dalam membangun kepercayaan pelanggan dalam menggunakan jasa yang ditawarkan.
5. *Empathy* atau empati merupakan kemampuan dari penyedia jasa atau karyawan dalam memberikan perhatian kepada pelanggan atau konsumen, termasuk juga kepekaan terhadap kebutuhan pelanggan.

Tabel 1. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan

1	Herlin Widasiwi Setianingrum (2018) (Setianingrum, 2018)	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kereta Api Commuter Line Jabodetabek pada Stasiun Bogor.	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan uji regresi.	Hasil dari penelitian yang dilakukan ini menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Pada hasil penelitian ini kualitas pelayanan atau <i>service quality</i> memiliki nilai signifikansi 0,003 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan punya pengaruh positif.
2	Popon Rabia Adawia, Ayu Azizah, Yenia Endriastuty, dan Sugandi. (2020) (Adawia et al., 2020)	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERETA API COMMUTER LINE (STUDI KASUS COMMUTER LINE ARAH CIKARANG KE JAKARTA KOTA)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan cara wawancara dan kuisioner dalam mengabil data primer. Responden atrau sampel pada penelitian berjumlah 100 orang.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas yang diberikan konsumen maka semakin tinggi kepuasan pelanggan KA Commuter Line.
3	Efendy Tambunan (2020) (Tambunan, 2020)	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KA COMMUTER LINE RUTE PARUNGPANJANG-TANAH ABANG	Metode deskriptif dan kuantitatif yang digunakan pada penelitian ini.	Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kehandalan (<i>reliability</i>) pelayanan pada jam sibuk KA Commuter Line Koridor Parungpanjang-Tanah Abang masih berada di bawah batas toleransi atau relatif baik.

4	David Firmansyah, Dorojatun Prihandono (2018) (Firmansyah & Prihandono, 2018)	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN	Penelitian ini menggunakan <i>nonprobability sampling</i> dan teknik pengambilan sampel menggunakan <i>sampling purposive</i> . Dalam menganalisis menggunakan teknik analisis jalur dengan program SPSS versi 21.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Penawaran jasa KRL yang diberikan di stasiun Manggarai bernilai tinggi terhadap pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah memuaskan.
5	Faiqul Fawwaz, Anita Ratnasari Rakhmatulloh (Fawwaz & Rakhmatulloh, 2021)	ANALISIS PELAYANAN INTEGRASI ANTARMODA BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DI KRL STASIUN SUDIRMAN	Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif dan pengumpulan data melalui observasi dan kuisioner.	Hasil penelitian ini adalah tingkat kualitas pelayanan pada KRL Sudirman terhadap integrasi moda di Kawasan Dukuh Atas sudah memberikan kepuasan pada penggunanya, terutama para pekerja. Nilai kepuasan pengguna sebesar 73,07% berdasarkan analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .
6	Farastia Salsabilah, Basrah Saidani, Nadya Fadillah Fidhyallah (Salsabilah et al., 2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Rel Listrik	Pada penelitian ini metode yang digunakan ialah metode survey dan sampel pada penelitian berjumlah 200 orang dengan menggunakan metode <i>purposive sampling</i> .	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra perusahaan dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif.

Para pengguna layanan atau pelanggan KRL Jabodetabek rata-rata sudah merasa kualitas pelayanan yang diberikan sudah memuaskan standar. Hal ini juga dapat didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Firmansyah & Prihandono, 2018) yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan KRL Jabodetabek di Stasiun Manggarai sudah baik sehingga pelanggan tidak ragu dalam menggunakan jasa KRL Jabodetabek sebagai moda transportasi. Hasil yang sama juga terdapat dalam hasil penelitian (Fawwaz & Rakhmatulloh, 2021), yakni kepuasan pelanggan terhadap integrasi pelayanan KRL Jabodetabek di Stasiun Sudirman terhadap moda transportasi lain menunjukkan hasil sebesar 73,07% yang mana termasuk dalam kategori puas. Tercapainya kepuasan pelanggan ini juga tidak lepas dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa atau KRL Jabodetabek. Pernyataan ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh (Adawia et al., 2020) dalam penelitiannya, yaitu semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin besar juga kepuasan pelanggan yang akan didapatkan. Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh KRL Jabodetabek sudah memuaskan di mata penggunanya. Selain itu dapat dikatakan pula bahwa perusahaan dari KRL Jabodetabek memiliki citra perusahaan yang baik (Salsabilah et al., 2021).

Kepuasan pelanggan ini tentunya didukung oleh aspek-aspek yang ada. Dalam aspek *reability*, yaitu aspek tentang kemampuan penyedia jasa untuk memberikan jasa atau pelayanan terbaiknya sesuai yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Menurut penelitian yang dilakukan (Firmansyah & Prihandono, 2018) contoh dari aspek ini dalam pelayan KRL Jabodetabek adalah pelayanan yang tepat waktu, jadwal kereta yang tepat waktu sesuai yang telah dijanjikan, keandalan dalam menyelesaikan masalah yang muncul, serta menyediakan pelayanan jasa terbaik sejak pertama kali. Sedangkan menurut (Fawwaz & Rakhmatulloh, 2021) contoh dari aspek *reliability*, seperti ketersediaan informasi yang berisi tentang jadwal keberangkatan moda, terdapat konektivitas antara jadwal KRL dengan moda transportasi lain, serta kemudahan pengguna KRL dalam berganti moda. Sejalan dengan hasil penelitian dari (Tambunan, 2020) yang menyatakan bahwa tingkat keandalan atau *reliability* yang diberikan KRL Jabodetabek khususnya rute Parung Parungpanjang–Tanah Abang yang relatif baik. Maka dari itu aspek keandalan atau *reliability* dalam KRL Jabodetabek memiliki tingkat kepuasan yang baik.

Dalam pengukuran kualitas terdapat juga aspek lain, yakni aspek *tangible* atau aspek nyata atas kepedulian penyedia jasa kepada pelanggan. Aspek *tangible* dalam KRL Jabodetabek merupakan aspek terpenting karena *tangible* merupakan aspek yang

dapat dirasakan secara nyata dan dapat mempengaruhi pandangan pelanggan terhadap kualitas yang ditawarkan. Aspek *tangible* ini dapat meliputi fasilitas yang ditawarkan, kebersihan, dan lainnya. Dalam penelitian (Fawwaz & Rakhmatulloh, 2021) aspek *tangible* meliputi, fasilitas pembelian tiket, fasilitas untuk mobilitas (eskalator, lift, dan tangga), fasilitas mobilitas untuk disabilitas, serta tersedianya jalur pejalan kaki. Sedangkan menurut (Jhon et al., 2018) aspek nyata atau *tangible* ini masuk kedalam aspek kenyamanan, seperti kursi yang nyaman, berfungsinya *hand railing*, dan kebersihan yang terjaga. Dalam (Fawwaz & Rakhmatulloh, 2021) aspek *tangible* KRL Jabodetabek di Stasiun Sudirman masih belum maksimal dalam fasilitas untuk mobilitas (eskalator, lift, dan tangga) dan fasilitas mobilitas untuk disabilitas. Sedangkan menurut penelitian (Jhon et al., 2018) aspek *tangible* sudah handal dalam pelayanannya.

Ditinjau dari *responsiveness* atau aspek yang merupakan daya tanggap dari penyedia jasa dalam memberikan pelayanan jasa terhadap pelanggannya. Aspek ini merupakan aspek yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh KRL Jabodetabek. Contoh dari aspek *responsiveness* ini ,seperti memberikan layanan yang cepat tanggap dan kesediaan membantu dalam pelayanan permintaan pelanggan (Firmansyah & Prihandono, 2018). Contoh lain dari *responsiveness* adalah kecepatan dan kesiapan petugas dalam memproses keluhan dan permasalahan pelanggan (Jhon et al., 2018). Dalam aspek ini KRL Jabodetabek sudah memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini dapat didukung oleh penelitian dari (Jhon et al., 2018) dimana kecepatan dan kesiapan petugas dalam memproses keluhan dan permasalahan pelanggan yang masuk dalam aspek keamanan yang bernilai sangat handal.

Aspek *assurance* atau aspek yang berhubungan dengan perilaku maupun pengetahuan dari karyawan. Pada aspek ini pelanggan mempercayakan atau menjamin kelancaran perjalanan kepada penyedia jasa. Menurut (Firmansyah & Prihandono, 2018) aspek ini meliputi sopan atau kesopanan dari petugas, pemberitahuan jadwal kereta, pengetahuan petugas KA Jabodetabek dalam menjawab pertanyaan pelanggan, dan mampu memberikan informasi terkait perusahaan. Berbeda dengan sebelumnya, menurut (Fawwaz & Rakhmatulloh, 2021) aspek dari *assurance* ini meliputi keamanan dan nyaman dalam pergantian moda serta jadwal yang terkoneksi dengan baik. Dalam aspek ini menurut (Fawwaz & Rakhmatulloh, 2021) masih kurang maksimal dalam jadwal yang terkoneksi. Selanjutnya terdapat aspek dari *empathy* atau aspek yang ditinjau berdasarkan perhatian serta kepekaan yang diberikan oleh petugas atau karyawan kepada pelanggan. Aspek *assurance* dan *empathy* ini memiliki

kesamaan, yakni berhubungan langsung dengan petugas atau karyawan dalam prosesnya. Pada aspek ini pelanggan menilai kualitas pelayanan berdasarkan perhatian atau kepekaan dari petugas terhadap masalah dan kebutuhan pelanggan. Pada aspek *empathy* hasilnya sudah memuaskan dan sudah memenuhi kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Hal ini dapat diperkuat oleh penelitian (Fawwaz & Rakhmatulloh, 2021) yang menyatakan bahwa keramahan dan kesopanan petugas, serta kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi harus dipertahankan karena sudah memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan.

KESIMPULAN

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dari KRL Jabodetabek sudah memuaskan bagi pelanggan atau penggunanya. Hal ini dapat dilihat dari berbagai penelitian yang menyatakan bahwa keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah memuaskan. Hal ini tentunya menandakan bahwa KRL Jabodetabek memiliki citra yang baik bagi para penggunanya. Akan tetapi masih ada beberapa aspek yang harus diperhatikan oleh KA Jabodetabek sebagai penyedia jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, seperti masih belum maksimalnya fasilitas untuk mobilitas (eskalator, lift, dan tangga), fasilitas mobilitas untuk disabilitas, dan jadwal konektivitas kereta yang beroperasi.

SARAN

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pada fasilitas mobilitas untuk memudahkan pergerakan dalam area stasiun KRL Jabodetabek.
2. Lebih memperhatikan fasilitas untuk kenyamanan disabilitas, terutama dalam hal pergerakan atau mobilitas.
3. Jadwal yang diberikan harus sesuai dengan kedatangan kereta agar tidak timbul keterlambatan.
4. Mempertahankan kualitas yang sudah memuaskan dan meingkatkan kekurangan yang ada pada KRL Jabodetabek.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandhi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota). *Sebatik*, 24(1), 87–95. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v24i1.869>
- Adwiluvito, H. (2019). *DETERMINAN PEMILIHAN MODA TRANSPORTASI PEKERJA KOMUTER JABODETABEK DENGAN MODEL REGRESI LOGISTIK MULTINOMIAL MULTILEVEL*. 49–61. <https://doi.org/10.29244/ijsa.v3i1.184>
- Azwar, S. A., Sahara, S., & Ginting, M. H. (2022). Intermodal Connectivity At Kampung Rambutan Bus Terminal. *International Journal of Research - GRANTHAALAYAH*, 10(11), 123–131. <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v10.i11.2022.4839>
- Dharmanto, A., S, N. W., & Woelandari, D. S. (2021). Pelayanan Publik Pada Pengguna Commuter Line Pt . Kereta Commuter Indonesia Di Jakarta. *JURNAL ILMIAH AKUNTANSI DAN MANAJEMEN*, 17(1), 45–51. <https://doi.org/https://doi.org/10.31599/jiam.v17i1.547>
- Fawwaz, F., & Rakhmatulloh, A. R. (2021). Analisis Pelayanan Integrasi Antarmoda Berdasarkan Persepsi Pengguna Di Krl Stasiun Sudirman. *Jurnal Pengembangan Kota*, 9(1), 111–123. <https://doi.org/10.14710/jpk.9.1.111-123>
- Firmansyah, D., & Prihandono, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan. *Management Analysis Journal*, 7(1), 120–128. <https://doi.org/10.15294/MAJ.V7I1.20638>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5290>
- Irjayanti, A. D., Sari, D. W., & Rosida, I. (2021). Perilaku Pemilihan Moda Transportasi Pekerja Komuter: Studi Kasus Jabodetabek. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 21(2), 125–147. <https://doi.org/10.21002/jepi.v21i2.1340>
- Jhon, F., Sitorus, P., Fassa, F., & Nurhidayah, F. (2018). Analisis Kesiediaan Membayar Kereta Commuter Line Cikarang. *Prosiding Semnastek 2018*, 1–11.
- Karim, M. Al, Utomo, G. J., & Fauziah, B. (2019). Kualitas Hidup Dan Pertumbuhan Ekonomi, Studi Kasus Dki Jakarta Dan Daerah Penyangganya. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 15(3), 227–247. <https://doi.org/10.14710/pwk.v15i3.22287>
- Monica, A. M., Sukanta, S., & Winarno, W. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa KRL Commuter Line Bekasi Selama Pandemi COVID-19. *Jurnal Teknik Industri*, 11(1), 17–22. <https://doi.org/10.25105/jti.v11i1.9661>

- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201–212. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>
- Republik Indonesia. (2019). PM 63 tahun 2019 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. *Menteri Perhubungan Republik Indonesia*, 3, 50.
- SAHARA, S., & Annas Ruli Pradana. (2021). Optimalisasi Penggunaan Forklift Terhadap Kelancaran Proses Bongkar Steel Coil Di Pt. Daisy Mutiara Samudra. *Logistik*, 14(1), 57–68. <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20508>
- SAHARA, S., & Delvia Yuliana. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Boarding Pass Di Gate Keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Geban. *Logistik*, 14(1), 44–56. <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20507>
- Sahara, S., Hadi, W., & Ptra, Y. R. (2022). Analisis Faktor Penyebab Kesalahan Penetapan HSCode(Studi Kasus: Impor Ball ValvePT. Global Cargo System). *Jurnal Logistik*, 15(1), 49.
- Sahara, S., & Jesica, R. (2022). Optimalisasi Kegiatan Trucking di PT. Jasa Prima Logistik Bulog. *Logistik*, 15(02), 120–134.
- Salsabilah, F., Saidani, B., & Fidhyallah, N. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Rel Listrik. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 3(Vol 3 No 2 (2022): Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan), 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.21009/jbmk.0302.11>
- Sari, M., & Asmendri. (2018). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. *Penelitian Kepustakaan (Library Research) Dalam Penelitian Pendidikan IPA*, 2(1), 15. <https://doi.org/10.15548/nsc.v6i1.1555>
- Setianingrum, H. W. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kereta Api Commuter Line Jabodetabek pada Stasiun Bogor. *Cakrawala*, XVIII(1), 51–58. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jc.v18i1.2731>
- Tambunan, E. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Ka Commuter Line Rute Parungpanjang-Tanah Abang. *Jurnal Rekayasa Teknik Sipil Dan Lingkungan - CENTECH*, 1(1), 15–23. <https://doi.org/10.33541/cen.v1i1.1427>
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian
- Badan Pusat Statistik. (2022). Jumlah Penumpang Kereta Api. Jakarta: BPS.
- Badan Pusat Statistik. (2021). Jumlah Penumpang Kereta Api. Jakarta: BPS.
- Badan Pusat Statistik. (2020). Jumlah Penumpang Kereta Api. Jakarta: BPS.