

## Optimalisasi Standar Pelayanan Minimum Mass Rapid Transit (MRT)

Sevia Dwi Astuti<sup>1</sup>, Tiara Nur Angraini<sup>2\*</sup>, Ikram Maulana Firdaus<sup>3</sup>,  
Taufik Nurochman<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia.

Email responden: [seviadwiastuti\\_1511521004@mhs.unj.ac.id](mailto:seviadwiastuti_1511521004@mhs.unj.ac.id)<sup>1</sup>,  
[tiaranurangraini\\_1511521036@mhs.unj.ac.id](mailto:tiaranurangraini_1511521036@mhs.unj.ac.id)<sup>2</sup>, [ikrammaulanafirdaus\\_1511521041@mhs.unj.ac.id](mailto:ikrammaulanafirdaus_1511521041@mhs.unj.ac.id)<sup>3</sup>,  
[taufiknurochman\\_1511521002@mhs.unj.ac.id](mailto:taufiknurochman_1511521002@mhs.unj.ac.id)<sup>4</sup>

**Abstract.** This research was conducted at PT MRT Jakarta which is a fast rail transportation system in Jakarta. This study aims to determine the optimization of MRT Jakarta's minimum service standards and its relation to customer satisfaction. This study uses a qualitative method with data collection through questionnaires, and literacy studies related to supporting documents at PT MRT Jakarta. Based on the research results of PM 47 of 2014, it shows that the five indicators such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy provided by PT MRT Jakarta are effective and in accordance with the SOP.

**Keywords:** Optimization, Minimum Service Standards, Customer Satisfaction

**Abstrak.** Penelitian ini dilaksanakan di PT MRT Jakarta yang merupakan sistem transportasi rel angkutan cepat di Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi standar pelayanan minimum MRT Jakarta dan kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan proses pengambilan data melalui kuisioner, dan studi literasi terkait dokumen pendukung di PT MRT Jakarta. Berdasarkan hasil penelitian PM 47 Tahun 2014 menunjukkan bahwa kelima indikator seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang diberikan PT MRT Jakarta sudah efektif dan sesuai dengan SOP.

**Kata Kunci:** Optimalisasi, Standar Pelayanan Minimum, Kepuasan Pelanggan

### PENDAHULUAN

Transportasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana yang didukung oleh tata laksana dan sumber daya manusia membentuk jaringan prasarana dan jaringan pelayanan. Sedangkan menurut Miro, transportasi adalah sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu (Sahara & Delvia Yuliana, 2021). Transportasi umum belum menjadi pilihan utama bagi masyarakat JABODETABEK. DKI Jakarta yang memiliki sistem transportasi terancang di kawasan bahkan di seluruh Indonesia juga gagal menarik mayoritas penduduknya untuk menggunakan transportasi umum. Akhirnya sepeda motor dan mobil penumpang menjadi pilihan transportasi sehari-hari sehingga menimbulkan kemacetan yang tak terhindarkan. Kemacetan lalu lintas merupakan masalah sehari-hari di kota-kota besar di Indonesia, dan jika tidak segera diatasi dapat merugikan dan berdampak buruk (Ratnawati, 2021). Masalah kemacetan juga dapat menyebabkan kelumpuhan lalu lintas, sehingga kemacetan harus dihindari, dicegah dan ditangani secara terarah, terencana dan sistematis. Salah satu strategi pemerintah Jakarta untuk mengatasi masalah kemacetan adalah dengan menerapkan sistem Mass Rapid Transit (MRT) (PT. MRT Jakarta, n.d.).

Mass Rapid Transit (MRT) atau jaringan transportasi bukanlah hanya sekedar urusan kelayakan ekonomi dan finansial saja, tetapi juga mencerminkan sebuah visi sebuah kota itu sendiri ( et al., 2018). Kehidupan dan aktivitas ekonomi yang ada di sebuah kota besar bergantung dari seberapa mudahnya warga kota melakukan mobilitas/perpindahan. MRT adalah sebuah moda transportasi massal yang akan dikembangkan (Rachman et al., 2021). MRT merupakan sebuah moda transportasi berbasis rel listrik yang telah terbukti lebih nyaman

---

Received Mei 30, 2023; Revised Juni 02, 2023; Accepted Juli 01, 2023

\* Tiara Nur Angraini, [tiaranurangraini\\_1511521036@mhs.unj.ac.id](mailto:tiaranurangraini_1511521036@mhs.unj.ac.id)

dan efektif serta banyak diterapkan sebagai moda transportasi di bernagai kota-kota besar di dunia (Satriani et al., 2015).

MRT hadir dengan harapan bisa menjadi solusi kemacetan lalu lintas, namun justru sebaliknya, kebanyakan masyarakat lebih memilih mobil pribadi dengan berbagai alasan. Mereka percaya bahwa mobil pribadi adalah cara memberikan keselamatan dan keamanan dibandingkan dengan transportasi umum. Di sisi lain, masyarakat mungkin enggan menggunakan transportasi umum karena melihat tingkat kehandalan, kenyamanan, dan kebersihan angkutan umum yang sangat rendah (Suprpto, 2021) .

Dapat disimpulkan bahwa penting untuk menerapkan kebijakan standar pelayanan minimal yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. Nomor 47 Tahun 2014. Berdasarkan Pasal 137 ayat (1) Undang-Undang Perkeretaapian 2007, operator fasilitas perkeretaapian menentukan dan harus memenuhi standar pelayanan minimum. Standar pelayanan minimum sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan acuan bagi Penyelenggara Prasarana perkeretaapian yang mengoperasikan stasiun kereta api dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa stasiun kereta api dan Penyelenggara Sarana perkeretaapian yang dalam melaksanakan kegiatan angkutan orang dengan kereta api (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2014).

(Jayanti, 2016) mengemukakan bahwa konsep kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur kualitas pelayanan yang biasa disebut dengan "RATER" (*responsiveness, assurance, tangibility, empathy, dan reliability*). Hakikat konsep kualitas pelayanan didasarkan pada daya tanggap, dari orang yang memberikan pelayanan untuk menunjukkan pemenuhan berbagai bentuk kegiatan pelayanan untuk kepuasan orang yang menerima pelayanan (*responsiveness*), untuk menumbuhkan jaminan (*assurance*), untuk menunjukkan bukti nyata yang dapat terlihat (*tangible*), untuk melakukan tugas-tugas pelayanan yang sesuai menurut kehandalannya berdasarkan empati (*empathy*) dan untuk memuaskan pihak yang menerima pelayanan tersebut (*reliability*).

#### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan *Mass Rapid Transit* (MRT) berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM)?
2. Apa kaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan?

#### **Tujuan**

1. Mengetahui kualitas pelayanan *Mass Rapid Transit* (MRT) berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM).
2. Mengetahui kaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

#### **METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan dua jenis teknik pengumpulan data, yaitu primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner, sedangkan teknik pengumpulan data sekunder melalui kajian literatur dan telaah dokumen. Kemudian, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 101 responden. Berikut beberapa pertanyaan yang dibuat, antara lain :

1. Konstruk : (Tangibles)  
Item 1 : Kebersihan Rangkaian Kereta & Stasiun  
Pertanyaan : Bagaimana kebersihan rangkaian kereta & stasiun?  
Item 2 : Kerapihan Petugas MRT  
Pertanyaan : Bagaimana kerapihan petugas MRT?
2. Konstruk : (Realibility)  
Item 1 : Kemudahan Pembelian Tiket  
Pertanyaan : Bagaimana kemudahan pembelian tiket?  
Item 2 : Ketepatan Waktu Tiba Sesuai Jadwal  
Pertanyaan : Bagaimana ketepatan waktu tiba sesuai jadwal?
3. Konstruk : (Responsiveness)  
Item 1 : Ketanggapan Petugas  
Pertanyaan : Bagaimana ketanggapan petugas?  
Item 2 : Penindaklanjutan Proses Complain  
Pertanyaan : Bagaimana penindaklanjutan proses complain?

4. Konstruk : (Assurance)  
 Item 1 : Keamanan di Kereta dan Stasiun  
 Pertanyaan : Bagaimana keamanan di kereta dan stasiun?  
 Item 2 : Kesopanan dan Keterampilan Petugas  
 Pertanyaan : Bagaimana kesopanan dan keterampilan petugas?
  
5. Konstruk : (Empathy)  
 Item 1 : Keramahan dan Kepedulian Petugas  
 Pertanyaan : Bagaimana keramahan dan kepedulian petugas?  
 Item 2 : Kenyamanan dan Perhatian yang Diberikan Petugas  
 Pertanyaan : Bagaimana kenyamanan dan perhatian yang diberikan petugas?

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Analisis Kebijakan standar pelayanan minimum pengguna kereta api MRT di Jakarta untuk menentukan efektifitas pelayanan minimum pengguna kereta api MRT di Jakarta, berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM. 47 Tahun 2014 pasal 1 menyebutkan bahwa Perkeretaapian adalah suatu kesatuan yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan procedure untuk penyelenggaraan transportasi kereta api, terdapat indicator untuk menilai pelayanan minimum pengguna kereta api MRT di Jakarta adalah sebagai berikut:

Tabel .1 Modifikasi Skala Likert 4 Skala

Tingkat Pelayanan	Bobot Nilai
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

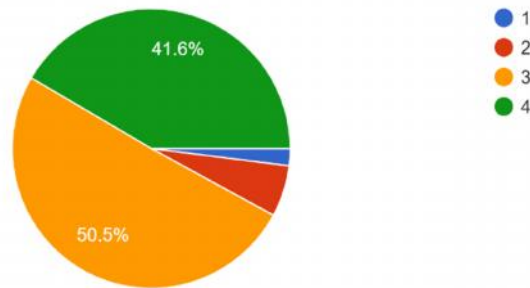
Terdapat 101 orang sebagai sampel pada kereta api MRT di Jakarta. Dalam penelitian ini Teknik sampling yang digunakan yaitu nonprobability sampling dengan teknik purposive sampling.

Penelitian tentang analisis kebijakan standar pelayanan minimum pengguna kereta api MRT di Jakarta bertujuan untuk menentukan efektifitas dari pelayanan minimum tersebut (Yudhistira et al., 2023). Pelayanan minimum adalah standar yang digunakan untuk menjamin kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini akan membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan minimum pengguna kereta api MRT di Jakarta (Retriana, 2021).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas pelayanan minimum pengguna kereta api MRT di Jakarta dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti: Tangibles meliputi hal-hal fisik yang berhubungan dengan pelayanan, seperti kondisi kereta, fasilitas di dalam kereta, dan penampilan petugas MRT. Hasil survey menunjukkan bahwa faktor tangibles mempengaruhi kepuasan penumpang MRT, terutama dari segi kebersihan dan kerapihan petugas. Berikut adalah hasil pembahasan dari faktor-faktor tersebut:

1. Kebersihan Rangkaian Kereta & Stasiun: menurut dari data survey, sebagian besar responden (50,5%) menganggap kebersihan di dalam rangkaian kereta MRT Jakarta masih perlu ditingkatkan. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa aspek kebersihan di dalam kereta MRT Jakarta yang perlu diperhatikan oleh pihak MRT Jakarta.

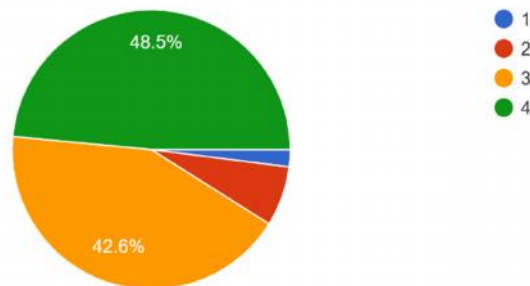
Kebersihan Rangkaian Kereta & Stasiun (Tangibles)  
101 responses



Gambar 1. Kebersihan Rangkaian Kereta & Stasiun  
Sumber : Hasil Survey (Data Primer)

2. Kerapihan Petugas MRT: Dari hasil survey tersebut, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap kerapihan dan keramahan petugas MRT yaitu, sebagian besar (48,5%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna MRT merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas MRT.

Kerapihan Petugas MRT (Tangibles)  
101 responses



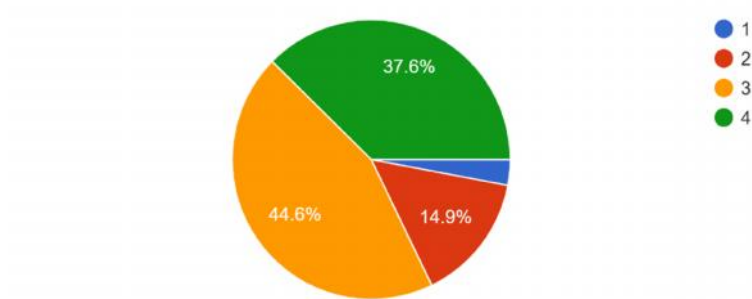
Gambar 2. Kerapihan Petugas MRT  
Sumber : Hasil Survey (Data Primer)

Reliability: Faktor reliability meliputi kemampuan MRT untuk menjalankan jadwal tepat waktu dan memberikan informasi yang akurat kepada penumpang (Laloma et al., 2018). Hasil survey menunjukkan bahwa faktor reliability sangat penting bagi kepuasan penumpang MRT, terutama dari segi Kemudahan Pembelian Tiket dan Ketepatan Waktu Tiba Sesuai Jadwal. Berikut adalah hasil pembahasan dari faktor-faktor tersebut:

1. Kemudahan Pembelian Tiket: dari hasil survey tersebut, dapat diketahui bahwa tingkat kemudahan pembelian tiket MRT sebagian besar responden (44,6%) menunjukkan tingkat kepuasan dalam kemudahan pembelian tiket MRT masih perlu ditingkatkan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna MRT masih kesulitan saat membeli tiket MRT dan perlu diperhatikan oleh pihak MRT.

### Kemudahan Pembelian Tiket (Realibility)

101 responses

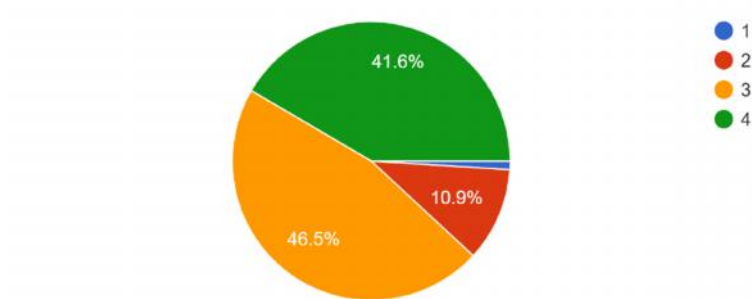


Gambar 3. Kemudahan Pembelian Tiket  
Sumber : Hasil Survey (Data Primer)

2. Ketepatan Waktu Tiba Sesuai Jadwal: dari hasil survey tersebut, dapat diketahui bahwa Ketepatan Waktu Tiba Sesuai Jadwal, sebagian besar responden (46,5%). Hal ini menunjukkan bahwa Ketepatan Waktu Tiba Sesuai Jadwal masih perlu di tingkatkan.

### Ketepatan Waktu Tiba Sesuai Jadwal (Realibility)

101 responses



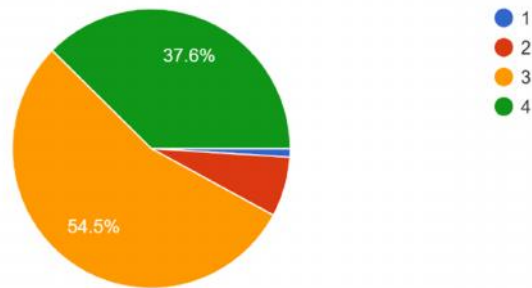
Gambar 4. Ketepatan Waktu Tiba Sesuai Jadwal  
Sumber : Hasil Survey (Data Primer)

Responsiveness: Faktor responsiveness meliputi kemampuan petugas MRT untuk merespon masalah dan kebutuhan penumpang secara cepat dan efektif (Oktaria, 2020). Hasil survey menunjukkan bahwa faktor responsiveness juga mempengaruhi kepuasan penumpang MRT, terutama dalam hal Penindak lanjutan Proses Complain dan ketanggapan petugas. Berikut adalah hasil pembahasan dari faktor-faktor tersebut:

1. Ketanggapan Petugas: Dari survey tersebut juga diketahui bahwa sebagian besar responden (54,5%) untuk ketanggapan petugas MRT cukup ramah dan membantu pengguna MRT. Mereka selalu memberikan informasi yang jelas dan akurat serta memberikan bantuan kepada pengguna yang membutuhkan.

**Ketanggapan Petugas (Responsiveness)**

101 responses

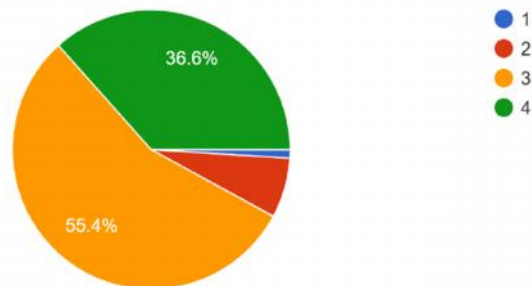


Gambar 5. Ketanggapan Petugas  
Sumber : Hasil Survey (Data Primer)

2. Penindak lanjutan Proses Complain: Dari hasil survey tersebut, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap Penindaklanjutan Proses Complain yaitu, sebagian besar (55,4%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna MRT merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas MRT.

**Penindaklanjutan Proses Complain (Responsiveness)**

101 responses



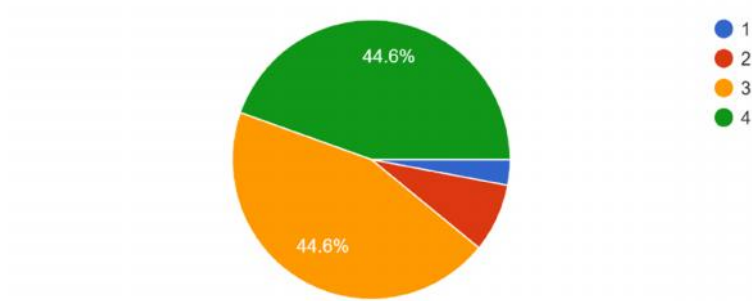
Gambar 6. Penindaklanjutan Proses Complain  
Sumber : Hasil Survey (Data Primer)

**Assurance:** Faktor assurance meliputi kepercayaan dan keyakinan penumpang terhadap pelayanan MRT, termasuk keamanan dan kualitas pelayanan yang diberikan (Oleh, 2021). Hasil survey menunjukkan bahwa faktor assurance sangat penting bagi kepuasan penumpang MRT, terutama dalam hal keamanan di kereta dan kesopanan atau keterampilan petugas. Berikut adalah hasil pembahasan dari faktor-faktor tersebut:

1. Keamanan di Kereta dan Stasiun: Dari hasil survey sebagian besar responden (55,4%) menunjukkan bahwa tingkat keamanan di dalam kereta MRT cukup baik. Faktor yang berpengaruh pada tingkat keamanan di dalam kereta meliputi keamanan pintu kereta, keamanan penumpang, dan keamanan barang bawaan.

### Keamanan di Kereta dan Stasiun (Assurance)

101 responses

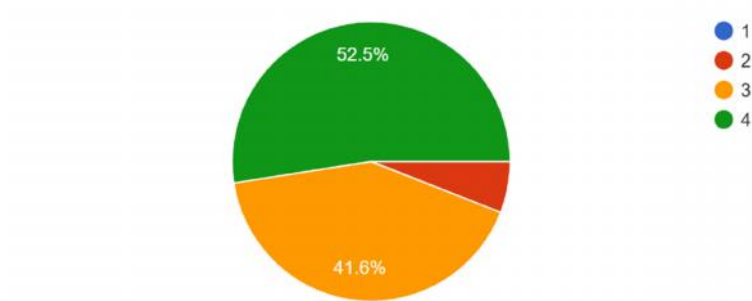


Gambar 7. Keamanan di Kereta dan Stasiun  
Sumber : Hasil Survey (Data Primer)

2. Kesopanan dan Keterampilan Petugas: hasil survey sebagian besar responden (44,6%) menunjukkan bahwa pengguna MRT merasa petugas MRT memiliki keterampilan yang memadai dalam menjalankan tugasnya dan juga pengguna MRT merasa puas dengan tingkat kesopanan petugas MRT. Hal ini menunjukkan bahwa petugas MRT memiliki tingkat kesopanan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna MRT.

### Kesopanan dan Keterampilan Petugas (Assurance)

101 responses



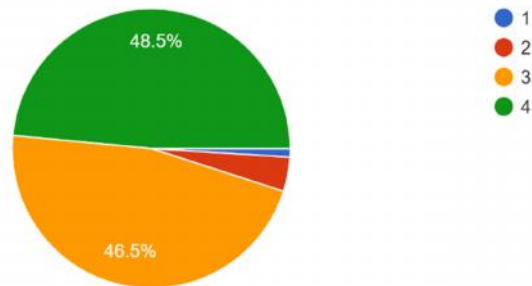
Gambar 8. Kesopanan dan Keterampilan Petugas  
Sumber : Hasil Survey (Data Primer)

Empathy: Faktor empathy meliputi kemampuan petugas MRT untuk memahami dan merespons kebutuhan dan masalah penumpang. Hasil survey menunjukkan bahwa faktor empathy juga mempengaruhi kepuasan penumpang MRT, terutama dalam hal Keramahan dan Kepedulian Petugas dan Kenyamanan dan Perhatian yang Diberikan Petugas. Berikut adalah hasil pembahasan dari faktor-faktor tersebut:

1. Keramahan dan Kepedulian Petugas: Dari hasil survey tersebut, dapat diketahui bahwa pengguna MRT merasa puas dengan tingkat kesopanan petugas MRT. Hal ini menunjukkan bahwa petugas MRT memiliki tingkat kesopanan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna MRT.

Keramahan dan Kepedulian Petugas (Empathy)

101 responses

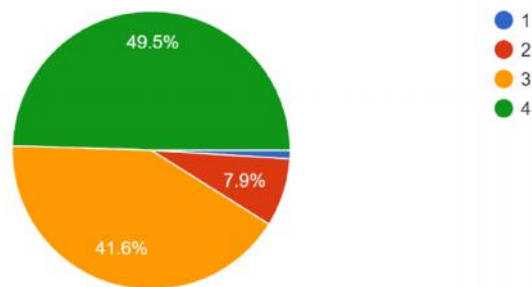


Gambar 9. Keramahan dan Kepedulian Petugas  
Sumber : Hasil Survey (Data Primer)

2. Kenyamanan dan Perhatian yang Diberikan Petugas: Dari hasil survey sebagian besar responden (48,5%) menunjukkan bahwa pengguna MRT merasa cukup nyaman selama menggunakan MRT. Hal ini menunjukkan bahwa MRT mampu memberikan kenyamanan yang memadai kepada pengguna MRT, seperti AC yang dingin, jaringan internet yang stabil, dan fasilitas yang memadai di dalam kereta MRT.

Kenyamanan dan Perhatian yang Diberikan Petugas (Empathy)

101 responses



Gambar 10. Kerapihan dan Perhatian yang Diberikan Petugas  
Sumber : Hasil Survey (Data Primer)

Pada Februari 2023, tercatat 2.384.710 orang menggunakan layanan MRT Jakarta. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa rata-rata per hari sekitar 85.168 orang menggunakan MRT Jakarta dengan total jumlah perjalanan kereta sebanyak 7.340 perjalanan. Ketepatan waktu tempuh, kedatangan, dan berhenti ratangga pun mencapai 99,99 persen. Jumlah angka keterangkutan tersebut menunjukkan adanya kenaikan rata-rata harian dari bulan sebelumnya, yaitu 81.952 orang. Kenaikan angka keterangkutan ini menunjukkan kepercayaan tinggi masyarakat terhadap layanan MRT Jakarta.

Untuk menaikkan angka keterangkutan, PT MRT Jakarta (Perseroda) bekerja sama dengan berbagai pihak, terutama dari industri wisata seperti sektor kuliner, aktivitas, hingga pusat perbelanjaan, kesehatan, pendidikan, hingga promo tiket di sejumlah tempat wisata. Kerja kolaborasi dengan sejumlah operator transportasi publik pengumpan (*feeder*) juga mendorong peningkatan angka keterangkutan seperti PPD, Tebengan, gojek, grab, transjakarta dan yang terbaru, Swoop (Ramadhayanti, 2020). Kehadiran angkutan pengumpan ini akan berdampak tidak saja terhadap kenaikan angka keterangkutan, namun juga mendorong kebudayaan menggunakan platform berbagi kendaraan (*ride sharing*).



Secara angka, operator pengumpan ini menyumbang sekitar 19 persen angka keterangkutan dari total *ridership* MRT Jakarta (Chasanah & Wijaya, 2020).

Pada 2022, jumlah pengguna jasa MRT Jakarta mencapai 54 ribu orang per hari. Angka ini melampaui target PT MRT Jakarta (Perseroda) 50 ribu orang per hari sepanjang 2022. Pada 2023 ini, PT MRT Jakarta (Perseroda) menargetkan 70 ribu orang per hari pada akhir tahun. PT MRT Jakarta (Perseroda) berterima kasih kepada masyarakat yang telah menaruh kepercayaannya terhadap layanan MRT Jakarta dan mitra-mitra pengumpannya sehingga lebih banyak orang yang menggunakan MRT Jakarta dalam mobilitas sehari-harinya (Transit et al., 2019).

Sebagai bagian dari inovasi dan mengikuti tren digital oleh masyarakat, pengguna jasa MRT Jakarta dapat menggunakan aplikasi MRT Jakarta di ponsel pintar untuk membeli tiket perjalanan, menggunakan poin penggunaan untuk ditukar dengan berbagai promo, bahkan menonton film dan bermain gim ponsel (Pambudi & Hidayati, 2020). Seluruh fitur gaya hidup ini bertujuan untuk memberikan pengalaman penuh kepada pelanggan saat menggunakan layanan MRT Jakarta. Pembelian tiket rombongan (maksimal lima tiket per akun) melalui aplikasi di ponsel berbasis android pun dapat dilakukan sehingga memudahkan bagi pelanggan rombongan untuk bepergian.

Di lingkungan MRT Jakarta, baik stasiun maupun ratangga, pemberlakuan Protokol Bangkit mutlak dilaksanakan. Bagi PT MRT Jakarta (Perseroda), aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pengguna jasa selalu menjadi prioritas perseroan (Pirmansah et al., 2022). MRT Jakarta secara konsisten menerapkan protokol kesehatan di stasiun dan ratangga demi keselamatan bersama melalui Protokol Bangkit yang mendapatkan apresiasi baik dari masyarakat sebagai bentuk nyata dalam mengurangi risiko penyebaran COVID-19 di MRT Jakarta (Tjokrosaputro, 2022).

Dari hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa semua faktor tersebut saling terkait dan mempengaruhi kepuasan penumpang MRT. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk meningkatkan semua faktor tersebut secara bersama-sama agar pelayanan MRT dapat semakin baik dan memuaskan bagi penumpang (Putri, 2016).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Berdasarkan indikator pelayanan sesuai dengan standar PM 47 Tahun 2004 menunjukkan bahwa kelima indikator tersebut seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan PT MRT Jakarta sudah efektif dan sesuai dengan SOP.
2. Berdasarkan data yang diperoleh dari MRT Jakarta, terjadi peningkatan jumlah pengguna jasa MRT dari tahun ke tahun.
3. Kepuasan pelanggan menggunakan layanan jasa MRT Jakarta mempengaruhi loyalitas penumpang.

### **Saran**

1. Diharapkan kedepannya MRT bisa lebih memberikan pelayanan yang maksimal dan profesional dalam menjalankan tugasnya.
2. Memberikan pelayanan yang insentif sehingga kepuasan konsumen akan semakin meningkat dan dapat menciptakan rasa kesetiaan pada konsumen dalam waktu yang lama.
3. Sebaiknya dilakukan evaluasi system berkala mengenai hambatan-hambatan atau kendala dalam menjalankan tugas, sehingga dengan adanya evaluasi berkala akan dilakukan perbaikan secara berkesinambungan demi meningkatkan kualitas pelayanan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Chasanah, R. N., & Wijaya, A. (2020). The Analysis Of Service Quality Using Importance Performance Analysis For Mrt Jakarta. *Primanomics: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 18(3), 85. <https://doi.org/10.31253/pe.v18i3.397>
- Farda, M., & Lubis, H. (2018). Transportation System Development and Challenge in Jakarta Metropolitan Area, Indonesia. *International Journal of Sustainable Transportation Technology*, 1(2), 42–50. <https://doi.org/10.31427/ijstt.2018.1.2.2>
- Jayanti, N. D. (2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles ) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 1–97.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2014). *PM. 47 Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api*. 13. [http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM\\_180\\_Tahun\\_2015.pdf](http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM_180_Tahun_2015.pdf)
- Laloma, A., Rompis, S. Y. R., & Longdong, J. (2018). Pengaruh Angkutan Online Terhadap Pemilihan Moda Transportasi Publik Di Kota Manado (Studi Kasus: Trayek Malalayang - Pusat Kota). *Jurnal Sipil Statik*, 6(8), 541–552. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jss/article/view/19931>
- Oktaria, D. S. (2020). Analisis Kebijakan Standar Pelayanan Minimum Bagi Pengguna Kereta Api Mrt Jakarta. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut*, 6(November), 4–5.
- Oleh, D. (2021). *Diajukan oleh:*
- Pambudi, A. S., & Hidayati, S. (2020). Analisis Perilaku Sosial Pengguna Moda Transportasi Perkotaan: Studi Kasus Mass Rapid Transit (MRT) DKI Jakarta. *Bappenas Working Papers*, 3(2), 143–156. <https://doi.org/10.47266/bwp.v3i2.74>
- Pirmansah, H., Arifin, J., Adi, E. N., Hidayat, M., & Saputro, S. E. (2022). Analisa Dampak Kebijakan Pemerintah Tentang Covid-19 Terhadap Prasarana, Sarana Dan Sdm Perkeretaapian Yang Berpengaruh Pada Kualitas Layanan Pt Mrt Jakarta Tahun 2021. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 5(4), 1023–1032. <https://doi.org/10.37481/sjr.v5i4.578>
- PT. MRT Jakarta. (n.d.). *Seri Pembelajaran Konstruksi Fase 1 Mrt Jakarta Standar Baru Pembangunan Infrastruktur Di Indonesia*.
- Putri, D. A. P. A. M. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Kelas Eksekutif Argo Bromo Anggrek Pagi. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4(1), 417–424.
- Rachman, F. F., Nooraeni, R., & Yuliana, L. (2021). Public Opinion of Transportation integrated (Jak Lingko), in DKI Jakarta, Indonesia. *Procedia Computer Science*, 179(2020), 696–703. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.01.057>
- Ramadhayanti, A. (2020). Analisis Pengaruh Dampak Tata Rung Kota Dan Antusias Masyarakat Dalam Menggunakan Mass Rapid Transit (Mrt) Terhadap Pengurangan Kemacetan Dki Jakarta (Lebak Bulus-Hotel Indonesia). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(1), 1–7. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.14.1.1-7>
- Ratnawati, E. (2021). MRT as an Alternative Transportation Solution which is environmentally friendly and traffic jam free in Jakarta. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 819(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/819/1/012040>
- Retriana, G. N. (2021). The Standard Operational Procedure (SOP) development of fire-safety system in Jakarta Mass Rapid Transit (MRT) based on risk analysis. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1098(2), 022036. <https://doi.org/10.1088/1757-899x/1098/2/022036>
- 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>
- Satriani, A. M., Indarto, E., & Nugroho, S. (2015). Stasiun Mass Rapid Transit (MRT) Blok M Jakarta dengan Konsep Hemat Energi. *Imaji*, 3(1), 37–46.

- Suprpto, F. N. (2021). *Efektivitas Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Dalam Melaksanakan Program MRT (Mass Rapid Transit) Untuk Mengatasi Kemacetan Di Kota Jakarta*. 68.
- Tjokrosaputro, M. (2022). Factors Determining MRT Users' Satisfaction During Covid-19 Pandemic. *Proceedings of the Tenth International Conference on Entrepreneurship and Business Management 2021 (ICEBM 2021)*, 653(Icebm 2021), 356–363. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.220501.054>
- Transit, M. R., Bulus, L., Hi, B., Provinsi, P., Jakarta, D. K. I., Jakarta, P. D. K. I., Obligation, P. S., Mrt, P. S. O., Daerah, S., Jakarta, D. K. I., Kota, B., Development, T. O., & Jakarta, P. T. M. R. T. (2019). *Subsidi Pelayanan Publik Pemprov DKI Jakarta Untuk MRT*. 1–7.
- Yudhistira, K., Faturrahman, R., & Rizki, M. F. (2023). *Analisis Kualitas Layanan , Persepsi Harga dan Fasilitas Pelanggan MRT Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 1(3).