

## Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Stasiun Probolinggo

Muhammad Yunus<sup>1</sup>, R Abdul Haris<sup>2\*</sup>, Dedi Joko Hermawan<sup>3</sup>  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Panca Marga<sup>123</sup>  
Email : [harisprof7@gmail.com](mailto:harisprof7@gmail.com)

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Stasiun Probolinggo. Penumpang kereta api DAOP IX Stasiun Probolinggo pada bulan Februari-Maret 2023 adalah Populasi dari penelitian. Teknik sampling yang digunakan yaitu nonprobability sampling berupa sampling insidental. pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis kuantitatif menggunakan uji validitas, reliabilitas uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi dan uji t (parsial) dengan menggunakan aplikasi SPSS 26. Hasil pengujian kualitas pelayanan, harga dan ketepatan waktu secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, harga, Ketepatan Waktu, Kepuasan Pelanggan

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to determine the effect of service quality, price and timeliness on customer satisfaction at PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Probolinggo Station. Passengers of the DAOP IX train at Probolinggo Station in February-March 2023 are the population of the study. The sampling technique used is nonprobability sampling in the form of incidental sampling. data collection using interviews, documentation, and questionnaires. Data analysis used quantitative analysis using validity test, classical assumption test reliability, multiple linear regression analysis, determination coefficient analysis and t (partial) test using SPSS 26 application. The results of testing service quality, price and timeliness partially had a significant positive effect on satisfaction customer.*

**Keywords:** Service Quality, Price, Timeliness, Customer Satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Untuk dapat bersaing didalam bidang transportasi, setiap perusahaan jasa transportasi harus bisa melakukan yang terbaik dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, seperti menerapkan pelayanan yang baik sebagai awal merebut pangsa pasar, menawarkan harga yang lebih terjangkau, serta dapat memberikan kepercayaan kepada



para pelanggan yakni dengan memenuhi segala apa yang dibutuhkan oleh pelanggan secara cepat dan tanggap. Pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa Daryanto & Setyobudi (2014:136). Oleh karena itu pelayanan menjadi hal yang perlu untuk tingkatkan demi tercapainya kepuasan pelanggan. Selain mendapatkan pelayanan, tentunya pelanggan juga mempertimbangkan harga yang diberikan oleh setiap perusahaan. Harga sebuah produk atau jasa merupakan faktor penentu utama permintaan pasar. Kesalahan dalam menentukan harga dapat menimbulkan berbagai konsekuensi dan dampak, tindakan penentuan harga yang melanggar etika dapat menyebabkan pelaku usaha tidak disukai pembeli (Indrasari, 2019). Oleh sebab itu, tingkat kepuasan dari pelanggan akan sangat berpengaruh dari hal ini. Rasa puas konsumen juga bisa dilihat dari segi harapan yang di butuhkan oleh pelanggan, mereka tentunya menginginkan kebutuhannya diatasi dengan cepat. Setiap perusahaan harus konsisten dalam memberikan pernyataan kepada pelanggan agar tingkat kepercayaan mereka menjadi tinggi. Ketepatan waktu merupakan faktor yang menjadikan konsumen puas, ini bisa dilihat pada pelayanan yang di berikan oleh semua perusahaan khususnya perusahaan jasa. Seperti contoh jasa transportasi, pelanggan merasa puas jika kendaraan yang akan dinaiki tiba pada tujuan dengan estimasi waktu yang sudah di jadwalkan. Namun sebaliknya, jika mengalami keterlambatan tak sedikit pelanggan yang akan mengeluh sehingga membuat mereka tidak puas. Saat ini kebutuhan akan transportasi terus terjadi peningkatan, hal ini terjadi karena banyaknya kegiatan-kegiatan yang butuh dengan adanya transportasi, pada akhirnya kehidupan mereka sulit dipisahkan dari adanya transportasi. Masyarakat pada umumnya membutuhkan jasa transportasi sebagai alat pemenuhan kebutuhan sehari-hari seperti bepergian untuk bekerja, liburan ataupun yang lainnya. Tentunya mereka menginginkan jasa transportasi yang cepat dan nyaman pastinya dengan harga yang terjangkau. Ada banyak jenis transportasi yang ditawarkan kepada pelanggan, seperti contoh jasa transportasi dibawah kendali pemerintah yakni transportasi kereta api. Kereta api adalah sarana transportasi massal yang umumnya terdiri dari lokomotif dan gerbong yang berukuran relatif luas sehingga mampu memuat penumpang atau barang dalam skala besar (Putri et al, 2013). Pada tahun 2021, PT KAI (Persero) telah mencatat angka penurunan penumpang kereta api yakni sebanyak 19%. Badan Pusat Statistik (BPS) menyampaikan, jumlah penumpang pada bulan November 2022 kereta api di Indonesia mencapai 26.924 orang. Angka itu turun 2,48% dibandingkan bulan sebelumnya. Akan tetapi jumlah penumpang Kereta Api di Indonesia cenderung meningkat di sepanjang tahun 2022, meskipun jumlahnya masih dibawah level pra-pandemi. Secara kumulatif selama bulan Januari hingga bulan November 2022 penumpang telah mencapai sebanyak 247,29 juta orang, dibandingkan pada tahun 2021 dengan periode yang sama, jumlah ini naik sebanyak 86,87%.



### **Rumusan Masalah**

Apakah terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan? Apakah terdapat pengaruh variabel harga terhadap kepuasan pelanggan? Apakah terdapat pengaruh variabel ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan?

## **2. TELAAH PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang di harapkan (Indrasari, 2019). Dari hal ini kualitas pelayanan merupakan langkah untuk memberikan kepuasan yang sejalan dengan apa yang diharapkan dan ketepatan dalam menyampaikannya agar bisa memenuhi apa yang diinginkan oleh pelanggan tersebut. Menurut (Nurdin, 2019) Kualitas jasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan didalam kualitas pelayanan yaitu Berwujud (Tangibles), Keandalan (Reliability), Ketanggapan Responsiveness), Jaminan dan Kepastian (Assurance), Empati (Emphaty) (Indrasari, 2019).

### **Harga**

Indrasari (2019) Menyatakan Harga merupakan nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan jumlah uang yang di keluarkan oleh pembeli untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dan barang atau jasa berikut pelayanannya. Menurut Ginting (2017) Harga adalah satu-satunya variabel marketing mix tradisional yang menghasilkan pendapatan dan paling fleksibel jika ada perubahan. Dharmmesta (2018) menyatakan dari sisi konsumen, harga dapat dipersepsikan sebagai ongkos atau pengeluaran, bahkan secara luas diartikan sebagai pengorbanan. Terdapat enam indikator yang mencirikan harga. Keenam indikator tersebut adalah Keterjangkauan harga, Kesesuaian harga dengan kualitas produk, Daya Saing Harga, Kesesuaian harga dengan manfaat, Harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan (Indrasari 2019).

### **Ketepatan Waktu**

Menurut Muhlidin (2022) Timeliness adalah suatu pemanfaatan informasi oleh pengambil keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas atas kemampuannya untuk mengambil keputusan. Definisi ketepatan waktu menurut Apriyadi (2017) Ketepatan waktu dalam transportasi kereta api yaitu pemberangkatan, persiapan dan kedatangan kereta api sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan di Grafik Perjalanan Kereta Api (Gapeka). Menurut Apriyadi (2017) Adapun indikator ketepatan waktu yaitu Ketepatan waktu kedatangan kereta api sesuai jadwal, Ketepatan waktu keberangkatan kereta api sesuai jadwal, Ketepatan waktu persiapan, Ketepatan



waktu berhenti di stasiun, Ketepatan waktu dibanding modal transportasi lain dengan tujuan yang sama.

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Daryanto & Setyobudi (2014) Definisi kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, dengan diasumsikan bahwa kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa, kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas. Gultom et al. (2020) menyatakan Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Menurut Daga (2017) Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas. Menurut Hermanto (2019) Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan meminta pelanggan menilai produk atau jasa berdasarkan item spesifik seperti kecepatan petugas pelayanan, fasilitas pelayanan, atau keramahan petugas pelayanan. Menurut Ritonga (2020) indikator dari kepuasan pelanggan yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, Kesiediaan merekomendasikan.

### **Penelitian Terdahulu**

Terdapat penelitian terdahulu yang menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, ditunjukkan pada penelitian yang dilakukan Sofyan Matondang & Baresman (2019) yang memperoleh hasil kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan melihat sig  $0,00 < 0,05$ . penelitian terdahulu yang menganalisa pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan, ditunjukkan Penelitian yang dilakukan Surbakti, (2018) menunjukkan harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan melihat nilai sig  $0,00 < 0,05$ . penelitian terdahulu yang menganalisa pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan, ditunjukkan Penelitian yang dilakukan Apriyadi (2017) ketepatan waktu memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $t > 2,110$  melebihi nilai  $t$  tabel 1984 .

### **Hipotesis**

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

H2: Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

H3: Ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

## **3. METODOLOGI**

Deskriptif kuantitatif merupakan jenis penelitian yang dipakai. Penumpang kereta api DAOP IX Stasiun Probolinggo adalah populasi dari penelitian ini tepatnya pada bulan Februari-Maret 2023 yakni sebanyak 17.779 pelanggan. Sampling Insidental merupakan



metode pengumpulan data yang dipilih. Sugiyono (2018 : 85) Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. pengambilan sampelnya yakni dengan rumus slovin, di dapatkan sebanyak 100 sampel yang diolah dengan SPSS 26. Alat analisis data pada penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji f, uji t dan uji regresi berganda.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Hasil

##### Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	X1 r hitung	X2 r hitung	X3 r hitung	Y r hitung	r table 5%	Keterangan
1	0,766	0,775	0,779	0,738	0,196	Valid
2	0,738	0,818	0,861	0,770	0,196	Valid
3	0,791	0,816	0,786	0,807	0,196	Valid
4	0,724	0,828	0,754	0,673	0,196	Valid
5	0,815	0,715	0,712	0,714	0,196	Valid
6	-	-	-	0,770	0,196	Valid

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Dari hasil diatas, membuktikan semua angka rhitung dari pernyataan/item setiap variabel lebih tinggi dari angka rtabel = 0,196 (df-2 = 100-2) sehingga dapat diketahui bahwa indikator dari setiap variabel valid.

##### Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha 0,70	Keterangan
Kualitas Pelayanann	0,816	0,70	Reliabel
Harga	0,844	0,70	Reliabel
Ketepatan Waktu	0,834	0,70	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,838	0,70	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Dari hasil diatas, nilai koefisien alpha melebihi dari nilai ketetapan reliabilitas, ini membuktikan semua variabel yang digunakan pada penelitian ini bisa dikatakan reliabel.

##### Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Model	Asymp. Sig. (2-tailed)	Ketentuan	Keterangan
1	0,072	> 0,05	Berdistribusi Normal

Sumber: Data diolah SPSS, 2023



Hasil diatas, nilai sig dari uji normalitas yakni 0,072. Nilai sig ini melebihi angka 0,05 sehingga bisa dikatakan variabel-variabel tersebut normal.

### Uji Multikolinieritas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel	VIF	Ketentuan	Keterangan
Kualitas Pelayanann	1,387	> 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Harga	1,425	> 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Ketepatan Waktu	1,448	> 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Hasil diatas menyatakan nilai VIF kualitas pelayanan (X1) 1,387, nilai Harga (X2) 1,425 dan nilai Ketepatan Waktu (X3) 1,448. Hasil diatas menyatakan VIF kurang dari 10. Ini menunjukkan pada model ini tidak terjadi multikolinieritas. Karena didalam model regresi tidak ada korelasi antar variabel bebas.

### Uji Autokorelasi

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi

Model Durbin-Watson	Ketentuan	Keterangan
1 1,910	1,910 > 4-1,736	Tidak Autokorelasi

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Hasil diatas, diketahui angka Durbin Watson 1,910, nilai ini melebihi nilai batas atas (du) yaitu 1,736 dan  $DW - 2 < DW < + 2$ . Maka bisa disimpulkan bahwa nilai diatas tidak terjadi autokorelasi.

### Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Hasil Uji Glejser

Variabel	Sig	Ketentuan	Keterangan
Kualitas Pelayanann	0,975	> 0,05	Tidak Heteroskedastisitas
Harga	0,893	> 0,05	Tidak Heteroskedastisitas
Ketepatan Waktu	0,613	> 0,05	Tidak Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Nilai ini menunjukkan didalam analisis regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena nilai signifikansi dari kualitas pelayanan 0,975, harga 0,893 dan ketepatan waktu 0,613. Hasil ini membuktikan semua nilai signifikansi variabel independen diatas 0,05 atau 5%.



### Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients B	Keterangan
	7,420	
Kualitas Pelayanann	0,289	Hubungan Positif
Harga	0,235	Hubungan Positif
Ketepatan Waktu	0,332	Hubungan Positif

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

$$Y = 7,420 + 0,289X_1 + 0,235X_2 + 0,332X_3 + 2.306 + e$$

Diketahui nilai konstanta sebesar 7,420 menyatakan jika tidak ada variabel kualitas pelayanan (X1), harga (X2), dan variabel Ketepatan Waktu (X3) maka akan diperoleh nilai kepuasan Pelanggan (Y) Sebesar 7,420. Koefisien Regresi b1 (Kualitas Pelayanan) = 0,289 yang menyatakan jika ada penambahan satu-satuan Kualitas Pelayanan (X1) akan mempengaruhi tingkat Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,289 dengan variabel bebas lainnya berupa Harga (X2) dan Ketepatan Waktu (X3) yang dianggap konstan. Koefisien Regresi b2 (Harga) = 0,235 yang menyatakan jika ada penambahan satu-satuan Kualitas Pelayanan (X2) akan mempengaruhi tingkat Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,235 dengan variabel bebas lainnya berupa Kualitas Pelayanan (X1) dan Ketepatan Waktu (X3) yang dianggap konstan. Koefisien Regresi b3 (Ketepatan Waktu) = 0,332 yang menyatakan jika ada penambahan satu-satuan Kualitas Pelayanan (X3) akan mempengaruhi tingkat Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,332 dengan variabel bebas lainnya berupa Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) yang dianggap konstan.

### Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R Square	Keterangan
1	0,407	40,7% berpengaruh

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

koefisien determinasi (adjusted R2) sesuai dengan hasil di atas didapatkan nilai sebesar 0,407. Dengan Ini berarti 40,7% kualitas pelayanan, harga dan ketepatan waktu mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan dijelaskan oleh variabel lain sebesar 59,3% .

### Uji Hipotesis

Tabel 9. Hasil Uji t

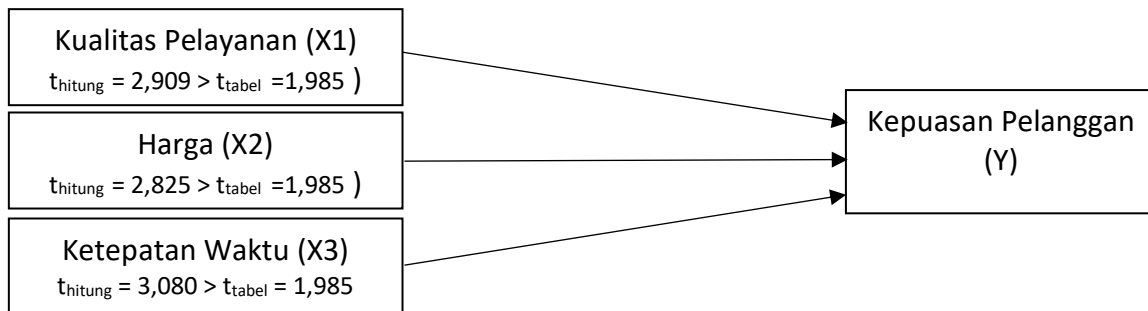
Variabel	Sig.	Ketentuan sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanann	0,004	< 0,025	Berpengaruh
Citra Perusahaan	0,006	< 0,025	Berpengaruh
Ketepatan Waktu	0,003	< 0,025	Berpengaruh

Sumber: Data diolah SPSS, 2023



Dari hasil uji t diatas, variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. dibuktikan dari hasil perhitungan diatas, yang mana Kualitas Pelayanan (X1) nilai thitung adalah 2,909 melebihi dari nilai ttabel sebesar 1,985 dan sig t = 0,004, nilai sig ini kurang dari 0,025 artinya hipotesis diterima. Harga (X2) nilai thitung adalah 2,825 melebihi dari nilai ttabel sebesar 1,985 dan sig t = 0,006, nilai sig ini kurang dari 0,025 artinya hipotesis diterima. Ketepatan Waktu (X3) nilai thitung adalah 3,080 melebihi dari nilai ttabel sebesar 1,985 dan sig t = 0,003, nilai sig ini kurang dari 0,025 artinya hipotesis diterima.

### Pembahasan



Gambar 1 : Hasil Kerangka Berpikir

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

### Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Hasil pengujian variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Stasiun Probolinggo dengan nilai tstatistik 2,909 dan nilai signifikansi  $0,004 < 0,025$ . Dengan demikian terbukti jika hipotesis pertama bisa diterima yaitu "Terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Stasiun Probolinggo". Kualitas pelayanan sangatlah penting karena pelanggan akan menilai pelayanan yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik. Variabel Kualitas pelayanan pada penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sofyan Matondang dan Baresman Sianturi (2019) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Medan".

### Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan

Hasil pengujian variabel harga berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Stasiun Probolinggo dengan nilai tstatistik 2,825 dan nilai signifikansi  $0,006 < 0,025$ . Dengan demikian terbukti jika hipotesis kedua bisa diterima yaitu "Terdapat pengaruh variabel harga terhadap





kepuasan pelanggan Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Stasiun Probolinggo”. Harga menjadi hal yang sangat sensitif dalam meraih kepuasan pelanggan. Kesalahan dalam menentukan harga dapat menimbulkan berbagai konsekuensi dan dampak, tindakan penentuan harga yang melanggar etika dapat menyebabkan pelaku usaha tidak disukai pembeli. Oleh karena itu penentuan harga yang pas dengan apa yang didapatkan pelanggan akan menjadikan pelanggan merasa puas. Variabel harga pada penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Peris Sepaka Surbakti (2017) yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Pematangsiantar (Survei Terhadap Masyarakat di Kelurahan Bantan RT 002 / RW 007 Pematangsiantar).

### **Pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan**

Hasil pengujian variabel ketepatan waktu berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Stasiun Probolinggo dengan nilai tstatistik 3,080 dan nilai signifikansi  $0,003 < 0,025$ . Dengan demikian terbukti jika hipotesis ketiga bisa diterima yaitu “Terdapat pengaruh variabel ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Stasiun Probolinggo”. Ketepatan waktu dalam dunia bisnis khususnya pada bidang transportasi akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan karena tentunya pelanggan menginginkan jasa transportasi yang cepat untuk sampai pada tujuan. Dengan ketepatan waktu tersebut pelanggan akan merasa senang dan akan tetap menggunakan produk/jasa yang sama. Variabel Ketepatan waktu pada penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dede Apriyadi (2017) yang berjudul “Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Purwosari”

## **5. KESIMPULAN**

Kesimpulan yang dapat diambil yaitu variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Stasiun Probolinggo, variabel harga berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Stasiun Probolinggo, variabel ketepatan waktu berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Stasiun Probolinggo. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti menggunakan objek penelitian yang lebih luas dengan menggunakan variabel lain yang belum diteliti didalam penelitian ini seperti, fasilitas, lay out, kebersihan dan lainnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Purwosari. Magistra, 29(99),



71–83.

<http://journal.unwidha.ac.id/index.php/MAGISTRA/article/view/882/35%0Ahttps://onsearch.id/Record/IOS616.article-882>

- Daga, R. (2017). Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan. Global-RCI.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). KONSUMEN DAN PELAYANAN PRIMA (Bintoro (ed.)). PENERBIT GAVA MEDIA.
- Dharmmesta, B. S. (2018). Manajemen Pemasaran (2nd ed.). Unniversitas Terbuka.
- Ginting, G. (2017). Pemasaran Jasa (2nd ed.). CV. Alied Jaya.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 3(2), 171–180.
- Hermanto. (2019). Faktor Pelayanan, Kepuasan & Loyalitos Pelanggan. Cv.Jakad Publishing Surabaya.
- Indrasari, M. (n.d.). PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN. UNITOMO PRESS.
- Menteri Perhubungan. (2017). Peraturan Menteri No. 121 tentang Lalu Lintas Kereta Api. 13.
- Muhlidin. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. KAI DAOP IV Stasiun Poncol Semarang. 52(2), 1–09.
- Nuridin, I. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. Media Sahabat Cendikia.
- Pt, P., Api, K., & Medan, P. (2019). Oleh : THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION TRANSPORTATION SERVICE USERS IN PT . TRAIN INDONESIA ( PERSERO ) MEDAN Oktober 2019 yaitu Kereta Api Srilelawangsa “ Pengaruh Kualitas Pelayanan “ Menyatakan Kepuasan Pelanggan dipenuhi dan . 9(2).
- Putri, M. G., Fairusiyah, N., & Dharmawan, Y. (2013). Samurai PKK (Sistem Palang Pintu Pencegah Kecelakaan Kereta Api) Dengan Control Room Dan Wifi Signal. Jurnal Ilmiah Mahasiswa, 3(2).
- Ritonga, H. M., Pane, D. N., & RAHMAH, C. A. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan. JUMANT, 12(2), 30–44.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. ALFABETA.
- Surbakti, P. S. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Pematangsiantar. Management, 10(2), 3. <http://dspace.lib.niigata-u.ac.jp/dspace/bitstream/10191/47523/2/h28ndk382.pdf>