

PENGARUH AKSESIBILITAS, INOVASI DAN KUALITAS PELAYANAN FASILITAS PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DISABILITAS DI KERETA REL LISTRIK JAKARTA

1st Sendi Arief Prawira, 2nd Dr. Ir. Diah Pranitasari, S.P., M.M.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta

sendi.arief98@gmail.com; @stei.ac.id

***Abstrak** - Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan fasilitas terhadap kepuasan penumpang disabilitas di kereta rel listrik Jakarta. Penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang disabilitas yang tergabung dalam komunitas disabilitas penumpang KRL di Jakarta pusat, dengan jumlah sampel 100 responden menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis koefisien determinasi menggunakan SPSS versi 23.0. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel aksesibilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian variabel inovasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya untuk variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya secara simultan aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kesimpulan dari penelitian ini menerangkan bahwa secara parsial maupun simultan anatar variabel aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang disabilitas di kereta rel listrik Jakarta.*

***Kata Kunci:** Aksesibilitas, Inovasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen*

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan transportasi darat terutama kereta api dan perlunya peningkatan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, mulai dari memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik dari kualitas dan pelayanan fisik di stasiun kereta api, maupun penambahan kenyamanan dan keamanan didalam kereta api. Dengan pelayanan yang baik serta memberikan kenyamanan, maka masyarakat dan juga khususnya bagi para penyandang disabilitas akan lebih memilih untuk menggunakan transportasi kereta api.

Diskriminasi terhadap penyandang disabilitas dibidang pelayanan publik terjadi dalam berbagai macam bentuk seperti aksesibilitas fisik, petugas stasiun belum memiliki kepekaan terhadap difabel. Bahkan ada pula yang menghindari dari tanggung jawab untuk membantu difabel. Selain itu belum merakyatnya bahasa isyarat juga turut mendiskriminasi difabel tuli untuk mengakses informasi (Sri, 2018).

Akses terhadap keadilan, sebagai hak *fundamental* bagi setiap orang dan sebagai prasyarat untuk menikmati semua hak yang lain, sangatlah penting bagi penyandang disabilitas, dan dapat menjadi alat yang unik untuk melawan diskriminasi yang sering kali terjadi (Ashar *et al.*, 2019: 10).

Tersedianya ruang tunggu yang dilengkapi dengan cafetaria, toilet, instalasi listrik untuk men-charge *handphone*, serta area yang memadai, bersih dan nyaman sangat bermanfaat bagi para penumpang sehingga mereka merasa nyaman saat menunggu keberangkatan kereta api tujuan mereka. Inovasi fasilitas yang tersedia diruang tunggu tersebut, diharapkan adanya peningkatan *corporate image* perusahaan sehingga secara berkesinambungan terdapat peningkatan jumlah konsumen (Prasetyo, 2018).

Menurut Ray (2020) dengan kualitas layanan yang baik maka perusahaan akan mendapat citra yang baik dari konsumen, sehingga memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalani hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam hubungan tersebut perusahaan dapat lebih memahami apa yang menjadi kebutuhan dan harapan konsumen.

Kepuasan konsumen memegang peran yang penting dan kritis bagi kelangsungan dan perkembangan kehidupan suatu perusahaan. Dengan mendengarkan kosumen kemudian merespon keinginan atau permintaan maka akan memberikan hasil yang lebih memuaskan dan membuat kosumen menjadi loyal (Apriyadi, 2017).

Penelitian ini akan melihat bagaimana pengaruh aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan fasilitas publik terhadap kepuasan penumpang disabilitas di Kereta Rel Listrik Stasiun Pasar Senen.

II. KAJIAN LITERATUR

2.1 Review Penelitian

Penelitian pertama Dede Apriyadi (2017) dengan judul “Analisis pengaruh ketepatan waktu, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Purwosari” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh secara simultan ketepatan waktu, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang di Stasiun Purwosari, mengetahui dan menganalisis pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan penumpang di Stasiun Purwosari, mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Stasiun Purwosari, mengetahui dan menganalisis pengaruh harga tiket terhadap kepuasan penumpang di Stasiun Purwosari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu, fasilitas dan harga tiket secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap terhadap kepuasan penumpang di Stasiun Purwosari. Nilai Adjusted R Square sebesar 0.503 artinya variasi perubahan antara variabel independen dan variabel dependen dalam model regresi sebesar 50.3% dan sisanya 49.7% dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Penelitian kedua oleh Agus Prasetyo (2016) dengan judul “Pengaruh fasilitas *ticketing on line*, fasilitas ruang tunggu, dan fasilitas parkir terhadap *corporate image* PT. Kereta Api Indonesia di stasiun kereta api Sragen” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas *ticketing on line*, ruang tunggu, dan parkir terhadap *corporate image* PT Kereta Api Indonesia di Stasiun Kereta Api Sragen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen kereta api di Stasiun Kereta Api Sragen dalam kategori tak terhingga. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *Slovin*. Teknik pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner dan observasi. Sedangkan pengumpulan data sekunder melalui dokumentasi. Teknik pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji

asumsi klasik (yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas), analisis regresi berganda, uji f, uji t, dan uji koefisien determinasi (R²). Hasil penelitian ini adalah fasilitas *ticketing on line*, ruang tunggu, dan parkir, masing-masing secara individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap corporate image PT Kereta Api Indonesia di Stasiun Kereta Api Sragen. Keseluruhan fasilitas *ticketing on line*, ruang tunggu, dan parkir berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap corporate image PT Kereta Api Indonesia di Stasiun Kereta Api Sragen. Dan fasilitas *ticketing on line*, dengan nilai koefisien regresi standar yaitu sebesar 0.443 telah terbukti menjadi fasilitas yang paling berpengaruh atau dominan apabila dibandingkan dengan fasilitas ruang tunggu dan fasilitas parkir.

Penelitian ke tiga oleh Selinda dan Parjono (2020) dengan judul “Pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kereta api Probawangi pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 9 Jember” Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan pengguna kereta api Probawangi secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Penelitian berjenis deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian sebesar 933 pengguna kereta Probawangi dan sampel sebanyak 105 orang. Angket digunakan sebagai pengumpulan data. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 10.073 dengan signifikansi $0.000 < 0.05$, variabel fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar -0.135 dengan signifikansi $0.893 > 0.05$, dan variabel harga tiket tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar -0.449 dengan signifikansi $0.654 > 0.05$. Berdasar nilai R Square sebesar 0.502 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, fasilitas, dan harga tiket memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Penelitian ke empat oleh Jihan *et al.*, (2019) dengan judul “Analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan kereta api Pangrango kelas eksekutif rute Bogor-Sukabumi” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan ada pada Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi. Teori dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori kualitas jasa pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *empathy*, *responsiveness* dan *assurance*. Kepuasan masyarakat menurut Fandy Tjiptono adalah kinerja pelayanan, kualitas produk, dan harga. Metode penelitian menggunakan metode asosiatif dengan menggunakan rumus kuantitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Uji korelasi digunakan uji Spearman Rank. Penelitian ini merupakan suatu teknik dalam pengumpulan data dengan populasi masyarakat pengguna layanan sebanyak 593 orang, sampel penelitian sebanyak 86 responden. Hasil dari penelitian ini diperoleh angka penilaian untuk variabel X yaitu 3,84 dengan kriteria penilaian baik dan variabel Y adalah 3,83 dengan kriteria penilaian baik. Dalam uji korelasi Spearman Rank diperoleh nilai korelasi sebesar 0,674. Nilai korelasi 0,674, adalah kuat dengan arah hubungan positif, artinya hubungan yang searah. Besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,674, sedangkan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,4542. Diketahui bahwa kualitas jasa pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 45,42%, dan sebesar 54,58% oleh dipengaruhi oleh faktor lain.

Penelitian ke lima dilakukan oleh Biomantara dan Herdiansyah (2019) dengan judul “Peran Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai infrastruktur transportasi wilayah kekotaaan” Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peran kereta api dalam mendukung aksesibilitas wilayah. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara, dan tinjauan literatur. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa sejak pertama kali dibangun oleh pemerintah Hindia Belanda pada tahun 1864, 26 km di daerah Kemijen Tanggung saat ini memiliki 25.361 karyawan. Pertumbuhan transportasi yang baik dan lancar adalah kolaborasi antara tiga kekuatan pendukung dalam bentuk perencanaan tata ruang yang baik, kebijakan atau peraturan di bidang infrastruktur jaringan jalan dan transportasi multi-modal, perilaku lalu lintas jalan dan

penegakan hukum. PT. KAI mencoba memberikan pilihan agar masyarakat terpenuhi aksesibilitasnya dalam melakukan kegiatan ke tempat tujuan.

Penelitian ke enam Mustapha dan Habidin, Malaysia (2016) dengan judul “*Using DMAIC in improvement of customer satisfaction and facilities provided at commuter station*” Tujuan penelitian ini membahas penggunaan enam sigma pendekatan untuk meningkatkan layanan dan fasilitas pelanggan di stasiun komuter. Manajemen stasiun komuter harus peka terhadap kebutuhan dan keinginan penumpang. Dalam studi ini, pendekatan DMAIC memperhitungkan pandangan pelanggan terhadap ketidakpuasan layanan dan fasilitas komuter yang tersedia di stasiun komuter. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian hipotesis statistik dapat digunakan untuk mengidentifikasi apakah perbaikan diusulkan untuk meningkatkan manfaat biaya. Analisis kinerja dapat diterapkan untuk memastikan bahwa perbaikan tersebut dapat dimintai pertanggungjawaban atas laba.

Penelitian ke tujuh dilakukan oleh Jaroslav Matuska, *Czech Republic* (2017) dengan judul “*Railway system accessibility evaluation for wheelchair user: case study in the Czech Republic*” Tujuan dari penelitian ini membahas aksesibilitas transportasi kereta api sebagai suatu sistem. Metode yang disajikan menghadirkan cara-cara infrastruktur kereta api dan evaluasi aksesibilitas kereta. Model dua tahap yang diterapkan memungkinkan evaluasi aksesibilitas ruang keberangkatan. Tingkat aksesibilitas kereta ditentukan oleh koefisien waktu dan arah ketidakseragaman. Sementara peluang untuk perjalanan bebas hambatan relatif seimbang di wilayah yang dipantau, koefisien menunjukkan ketidakseimbangan waktu dalam hasilnya. Peluang untuk melakukan perjalanan bebas hambatan (sesuai dengan koefisien non-keseragaman) menunjukkan bahwa ada fluktuasi di akhir pekan dan pada hari kerja. Ini bukan sangat penting. Namun, layanan kereta api bebas hambatan terutama untuk bepergian jarak jauh, sementara yang di pinggiran kota dan regional sebagian besar masih tidak dapat diakses untuk kursi roda, yang sangat tidak menguntungkan. Sejak 2010 tingkat aksesibilitas telah meningkat di daerah ini di Republik Ceko. Perbandingan dengan negara tetangga menunjukkan poin kuat dan lemah dari layanan bebas hambatan yang dijamin di setiap negara.

Penelitian ke delapan dilakukan oleh Bhavesh *et al.*, India (2018) dengan judul “*A proposal for smart railway station at Vadodara junction*” Tujuan dari penelitian ini membahas teknologi canggih adalah salah satu faktor utama yang mempercepat pengembangan ekonomi India dan memastikan mesin pertumbuhan ekonomi yang memungkinkan nilai tambah tinggi dan pengembangan ekonomi yang diinvestasikan oleh sektor transportasi kereta api dalam teknologi canggih untuk memastikan keselamatan, keramahan lingkungan, efisiensi energi, daya saing, dan kualitas layanan berorientasi pelanggan tingkat tinggi. Abstrak singkat memberikan konsep teknologi canggih dan area penggunaan dan signifikansi, menyediakan fitur teknologi canggih ke jalur kereta api India. Di stasiun kereta Vadodara (Gujarat, India), begitu banyak fasilitas tersedia dari tahun-tahun sebelumnya tetapi karena telah digunakan oleh penumpang, menjadi perlu untuk meningkatkan fasilitas yang disediakan dan cara baru untuk memberikan kenyamanan dan tingkat layanan kepada pengguna, kebutuhan modernisasi berada di puncak era digital.

2.2 Pengertian Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan ukuran kemudahan lokasi untuk dijangkau dari lokasi lainnya melalui sistem transportasi. Ukuran keterjangkauan atau aksesibilitas meliputi kemudahan waktu, biaya, dan usaha dalam melakukan perpindahan antar tempat-tempat atau kawasan.

Menurut Prajalani (2017) aksesibilitas memiliki definisi yaitu memfasilitasi kemudahan yang pengadaannya ditunjukkan bagi penyandang cacat dengan penerapannya secara optimal agar tercapai kesamaan kesempatan dalam mengakses berbagai kegiatan sehingga terwujud pemerataan pelayanan dalam aspek kehidupan mengikuti pelayanan fasilitas dan aksesibilitas bagi difabel.

Aksesibilitas menurut Sheth dan Sisodia (2012: 15) adalah sejauh mana pelanggan dapat dengan mudah memperoleh dan menggunakan produk. Aksesibilitas memiliki dua dimensi, yaitu:

1. Ketersediaan : ditunjuk oleh faktor-faktor seperti pasokan relatif terhadap permintaan, sejauh mana produk disimpan di penyimpanan, terkait produk dan layanan.
2. Kenyamanan : ditunjukkan oleh faktor-faktor seperti waktu dan upaya yang diperlukan untuk memperoleh produk, kemudahan yang produk dapat ditemukan di dalam dan berbagai lokasi, kemasan dalam ukuran nyaman.

2.3 Indikator Aksesibilitas

Salah satu komponen penting dalam kegiatan pariwisata adalah aksesibilitas atau kelancaran masyarakat atau wisatawan dari tempat ke tempat lainnya berpindahan tersebut bisa dalam jarak dekat maupun jarak jauh. Untuk melakukan perpindahan itu tentu saja di perlukan alat transportasi dan sarana transportasi ketika melakukan perjalanan. Menurut Tjiptono (2014: 159), aksesibilitas adalah lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum. Indikator dari aksesibilitas yaitu: Jarak; akses ke tempat lokasi, Transportasi; arus lalu-lintas.

Menurut Sefaji *et al.*, (2018) tingkat aksesibilitas dapat diukur dengan ketersediaan transportasi dan dengan jarak pencapaian yang singkat. Selain faktor jarak, tingkat kemudahan pencapaian tujuan juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti faktor waktu tempuh faktor biaya atau ongkos perjalanan, faktor intensitas guna lahan, dan faktor pendapatan orang yang melakukan perjalanan.

2.4 Pengertian Inovasi

Inovasi merupakan pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, atau pembaruan. Pengertian inovasi lainnya adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dengan mendayagunakan pemikiran, kemampuan imajinasi, berbagai stimulan, dan individu yang mengelilinginya.

Menurut Rosenfeld dalam Sutarno (2012: 132), inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut Hubeis (2012: 67), inovasi adalah sebagai suatu perubahan atau ide besar dalam sekumpulan informasi yang berhubungan antara masukan dan luaran.

Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan dibidang aturan, pendekatan, prosedur, metode maupun struktur organisasi pelayanan yang memberikan hasil yang lebih baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan (Ray, 2020).

2.5 Indikator Inovasi

Pengukuran inovasi layanan akan mempengaruhi keberhasilan dari perusahaan dalam melakukan inovasi. Menurut Dhewanto *et al.*, (2014: 95) menyatakan bahwa pengukuran inovasi layanan dapat dilakukan melalui:

1. Menciptakan model bisnis baru
Mengembangkan model bisnis baru melibatkan perubahan mendasar dalam cara pendapatan dan keuntungan yang diperoleh. Inovasi dalam model bisnis dapat terjadi melalui integrasi bidang bisnis dalam satu proses, misalnya mendapatkan data basis pelanggan yang lebih luas dan menciptakan nilai lebih kepada pelanggan.
2. Mengembangkan layanan baru
Pengembangan layanan baru dapat terjadi dalam banyak cara, yaitu dalam bentuk jasa atau konsep-konsep baru. Bentuk jasa baru akan mempengaruhi kinerja pemasaran karena apabila pengembangan layanan berhasil diteapkan maka akan meningkatkan kinerja pemasaran perusahaan, begitu juga sebaliknya apabila pengembangan layanan tersebut tidak berhasil dalam penerapannya kinerja pemasaran perusahaan akan mengalami penurunan.
3. Membuat interaksi dengan pelanggan baru

Interaksi penyedia jasa dengan pelanggan memiliki hubungan yang sangat erat, interaksi ini membuat kedekatan antara konsumen dengan perusahaan sehingga perusahaan akan mudah mengetahui keinginan dan kebutuhan dari konsumen.

2.6 Pengertian Kualitas Pelayanan

Perkembangan perusahaan menciptakan persaingan yang ketat. Berbagai cara dilakukan agar dapat memperoleh pelanggan dan mempertahankannya. Salah satu strategi yang dipakai perusahaan untuk bisa memenangkan persaingan adalah dengan kualitas layanan yang baik. Pelanggan tertarik membeli sebuah produk atau jasa karena kualitas layanan yang baik.

Menurut Tjiptono (2014: 268), kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan jasa tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan sertaketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Oleh sebab itu kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Pengertian kualitas menurut Lupiyoadi (2013: 212) perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan konsumen. Konsumen yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.

2.7 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2016: 284) menungkapkan ada terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.
2. Empati (*Emphaty*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atas keluhan para konsumen.
3. Cepat tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah pada setiap konsumenn, kesigapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.
4. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. Contoh dalam hal ini antara lain, kemepuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan konsmen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.
5. Kepastian (*Assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Contoh dalam hal ini antara lain, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkna, pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik.

2.8 Pengertian Kepuasan Konsumen

Perusahaan dituntut untuk memenuhi kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan jeli melihat pergeseran kebutuhan dan keinginan yang sangat cepat berubah. Pembeli akan mempertimbangkan kepuasan berdasarkan harapan dan harga yang harus dibayar. Harapan dan harga harus beriringan agar menciptakan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013: 35), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Sedangkan menurut Tjiptono (2015: 146), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

2.9 Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono (2014: 368), berbagai penelitian memilah kepuasan pelanggan kedalam komponen-komponennya. Umumnya terdiri atas empat langkah dimensi kepuasan pelanggan yaitu:

1. Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan.
2. Meminta pelanggan menilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan atau keramahan staf layanan pelanggan.
3. Meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama.
4. Meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

Penelitian lain yang dilakukan Puspita dan Santoso (2018) menyatakan kepuasan konsumen pada layanan publik dipengaruhi oleh:

1. Kejelasan informasi.
2. Daya tanggap SDM (petugas layanan) di stasiun dan di kereta api.
3. Ketepatan waktu pemberangkatan dan tiba.
4. Fasilitas fisik yang bagus.

III. METODE PENELITIAN

Strategi penelitian yang digunakan yaitu strategi penelitian *asosiatif*. Strategi penelitian ini menggunakan metode survei bagian dari penelitian eksplanasi dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian survei dengan pengamatan langsung dan menyebarkan dengan melalui *google form* dan dikirimkan kepada responden untuk pengambilan data dan sampel, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relative serta pengaruh antar variabel penelitian.

Melihat unit analisis di atas, maka penarikan sampel dalam penelitian ini adalah dengan mengambil teknik Pemilihan Sampel Bertujuan (*Purposive Sampling*). Pemilihan sampling bertujuan yaitu penentuan sampel dengan mengambil data-data tertentu yang dianggap sesuai dan terkait dengan penelitian yang dilakukan.

Populasi adalah kumpulan obyek yang ingin diketahui sifat, jenis, dan karakteristiknya. Populasi umum dalam penelitian ini adalah pengunjung disabilitas di stasiun kereta rel listrik Jakarta. Sampel adalah sebagian dari elemen-elemen populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap cepat mewakili dari keseluruhan populasi. Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013: 116).

Menurut Sugiyono (2015: 223) terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen

penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas. Sedangkan, kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan *reliable* apabila instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Untuk mengetahui valid tidaknya setiap pernyataan instrumen penelitian, maka dilakukan uji validitas perbutir pertanyaan. Pengujian menggunakan rumus produk moment, dengan bantuan program SPSS versi 23.0. Hasil pengolahan data untuk semua pernyataan dalam instrumen aksesibilitas yang terdiri dari 9 (sembilan) butir pernyataan, sebagai berikut :

Tabel 1. Validitas instrumen per Butir untuk Aksesibilitas (X_1)

No Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	keputusan
1	0,533	0,1966	Valid
2	0,638	0,1966	Valid
3	0,608	0,1966	Valid
4	0,531	0,1966	Valid
5	0,646	0,1966	Valid
6	0,721	0,1966	Valid
7	0,596	0,1966	Valid
8	0,543	0,1966	Valid
9	0,539	0,1966	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas seperti yang tertera di Tabel 4.5, maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel aksesibilitas (X_1), dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1966), sehingga semua pernyataan tersebut dapat digunakan untuk pengumpulan data.

Tabel 2. Validitas Instrumen per butir untuk Inovasi (X_2)

No pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
------------------	--------------	-------------	-----------

1	0,612	0,1966	Valid
2	0,536	0,1966	Valid
3	0,626	0,1966	Valid
4	0,609	0,1966	Valid
5	0,675	0,1966	Valid
6	0,614	0,1966	Valid
7	0,660	0,1966	Valid
8	0,703	0,1966	Valid
9	0,682	0,1966	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas seperti yang tertera ditabel 4.6, maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel inovasi (X_2), dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1966), sehingga semua pernyataan tersebut dapat digunakan untuk pengumpulan data.

Tabel 3. Validitas Instrument per Butir untuk Kualitas Pelayanan (X_3)

No pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
1	0,633	0,1966	Valid
2	0,750	0,1966	Valid
3	0,708	0,1966	Valid
4	0,699	0,1966	Valid
5	0,623	0,1966	Valid
6	0,743	0,1966	Valid

7	0,707	0,1966	Valid
8	0,717	0,1966	Valid
9	0,615	0,1966	Valid
10	0,540	0,1966	Valid
11	0,402	0,1966	Valid
12	0,642	0,1966	Valid
13	0,569	0,1966	Valid
14	0,623	0,1966	Valid
15	0,634	0,1966	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas seperti yang tertera di tabel 4.7, maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan (X_3), dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1966), sehingga semua pernyataan tersebut dapat digunakan untuk pengumpulan data.

Tabel 4. Validitas Instrument per Butir untuk Kepuasan Konsumen (Y)

No pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
1	0,693	0,1966	Valid
2	0,623	0,1966	Valid
3	0,648	0,1966	Valid
4	0,549	0,1966	Valid
5	0,680	0,1966	Valid

6	0,663	0,1966	Valid
7	0,439	0,1966	Valid
8	0,731	0,1966	Valid
9	0,669	0,1966	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas seperti yang tertera di tabel 4,8. Maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel kepuasan konsumen (Y), dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1966), sehingga semua pernyataan tersebut dapat digunakan untuk pengumpulan data.

4.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, maka untuk pernyataan yang valid selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Pengujian reliabilitas instrumen ini dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Berdasarkan pengolahan data, diperoleh uji reliabilitas aksesibilitas, inovasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen, sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas

No	Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i>	>	Keterangan
1	Aksesibilitas (X ₁)	0,772	0,60	Reliabel
2	Inovasi (X ₂)	0,814	0,60	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan (X ₃)	0,898	0,60	Reliabel
4	Kepuasan Konsumen (Y)	0,816	0,60	Reliabel

Hasil uji reliabilitas untuk variabel aksesibilitas (X₁), inovasi (X₂), kualitas pelayanan (X₃) dan kepuasan konsumen (Y) menunjukkan nilai $r_b > 0,60$ (Sugiyono, 2012:122). Sehingga instrument variabel aksesibilitas (X₁), inovasi (X₂), kualitas pelayanan (X₃) dan kepuasan konsumen (Y) dinyatakan reliabel

4.3 Analisis Statistik Data

Tabel 6. Koefisien Determinasi Aksesibilitas (X_1) dengan Kepuasan Konsumen

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.748 ^a	.559	.554	2.808	2.221

a. Predictors: (Constant), Aksesibilitas (X_1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan pada tabel 6 besarnya nilai R_{Square} adalah sebesar 559 angka tersebut digunakan untuk melihat besarnya pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan konsumen, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh aksesibilitas (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) yaitu sebesar 55,90%.

Tabel 7. Koefisien Determinasi Inovasi (X_2) dengan Kepuasan Konsumen

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.803 ^a	.645	.641	2.520	1.935

a. Predictors: (Constant), Inovasi (X_2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.15 besarnya nilai R_{Square} adalah sebesar 645 angka tersebut untuk melihat besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh inovasi (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) yaitu sebesar 64,50%.

Tabel 8. Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X_3) dengan Kepuasan Konsumen

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.834 ^a	.695	.692	2.335	2.081

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X_3)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

sumber : data dioalah (2020)

Berdasarkan pada tabel 4.16 besarnya nilai R_{Square} adalah sebesar 695 angka tersebut digunakan untuk melihat besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y) yaitu sebesar 69,50%.

Tabel 9. Koefisien determinasi berganda

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.862 ^a	.743	.735	2.166	2.139

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah (2020)

Berdasarkan hasil pengolahan data untuk Aksesibilitas (X_1), Inovasi (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) dapat dilihat langsung pada Adjusted R Square yaitu sebesar 0,743% atau 74,3% dan sisanya 25,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan data sebagaimana telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang disabilitas kereta rel listrik (KRL) sebesar 55,9%.
2. Inovasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang disabilitas kereta rel listrik (KRL) sebesar 64,5%.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang disabilitas kereta rel listrik (KRL) sebesar 69,5%.
4. Aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang disabilitas kereta rel listrik (KRL) sebesar 74,3%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana diuraikan maka peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan. Hal yang disarankan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Untuk variabel aksesibilitas dimana terdapat pengaruh kepuasan konsumen, peneliti menyarankan akses jarak ketempat pengantrian tiket dengan ketersediaan kondisi jalan yang baik dan ketersediaan lahan parkir yang memadai dan terhubung kejalur pedestrian (trotoar) dengan membuat spanduk dilarang berdagang di sekitar trotoar.
2. Untuk variabel inovasi dimana terdapat pengaruh kepuasan konsumen, peneliti menyarankan untuk lebih mengikuti perkembangan teknologi dalam melakukan inovasi menggunakan mesin tiket *online* untuk memudahkan pengantrian penumpang disabilitas.
3. Untuk variabel kualitas pelayanan dimana terdapat pengaruh kepuasan konsumen, peneliti menyarankan kemudahan akses penumpang dalam permohonan pelayanan, semua keluhan direspon dengan baik dengan petugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyadi, D. 2017. Analisis pengaruh ketepatan waktu, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api di stasiun Purwosari. *Jurnal Magistra*. 99 (71-83). ISSN 0215-9511.
- Aqli, E. *et al.*, 2019. Permeabilitas kawasan jalan MH Thamrin terhadap akses pejalan kaki menuju stasiun MRT bundaran HI Jakarta. *NALARs Jurnal Arsitektur*. (18) 1 (75-84). P-ISSN 1412-3266. E-ISSN 2549-6832.
- Artharini, I. 2016. Membuka akses transportasi buat kelompok difabel. Diunduh tanggal 6 januari 2016, <https://www.bbc.com>.
- Ashar, D. *et al.*, 2019. Panduan penanganan perkara penyandang disabilitas berhadapan dengan hukum. Diterbitkan oleh masyarakat pemantau peradilan indonesia fakultas hukum universitas indonesia.
- Bhaves, S. *et al.*, 2018. *A proposal for smart railway station at vadodara junction (India)*. *International Journal of Scientific Research in Science, Engineering and Technology*. (4) 1 (1148-1150). Print ISSN 2395-1990. Online ISSN 2394-4099.
- Biomantara, K. dan H. Herdiansyah. 2019. Peran kereta api indonesia (KAI) sebagai infrastruktur transportasi wilayah perkotaan. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*. (19) 1 (1-8). P-ISSN 1411-8629. E-ISSN 2579-3314.
- Dhewanto, W. *et al.*, 2014. *Manajemen inovasi: peluang sukses menghadapi perubahan*. Edisi ke-1. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyanto, S. M. 2019. Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pt Kereta Api Indonesia DAOP VIII jurusan Surabaya-Malang. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*. (07) 2 (440-444). ISSN 2337-6078.
- Hubeis, M. 2012. *Manajemen kreatifitas dan inovasi dalam bisnis*. Jakarta: PT. Hecca Mitra Utama.
- Jihan, N. S. *et al.*, 2019. Analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan kereta api pangrango kelas eksekutif rute Bogor-Sukabumi. *Jurnal GOVERNANSI*. (5) 1 (79-88). P-ISSN 2442-3971. E-ISSN 2549-7138.
- Kotler, P. and K. L. Keller. 2016 *marketing management, 15th edition, pearson education, inc*.
- Lupiyoadi, R. 2013 *manajemen pemasaran jasa, berbasis kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba empat.
- Matuska, J. 2017. *Railway system accessibility evaluation for wheelchair user: case study in the Czech Republic (Czech Republic)*. *Journal Transport*. (32) 1 (32-43). ISSN 1648-4142. E ISSN 1648-3480.
- Mustapha, R. and N. F. Habidin. 2016. *Using DMAIC improvement of customer satisfaction and facilities provided at commuter station (Malaysia)*. *International journal of academic research in business and social sciences*. (6) 2 (821-836). ISSN 2222-6990.
- Nurdin, S. 2016. *Kurikulum dan pembelajaran*. Edisi ke-2. Jakarta: Rajawali press.

- Prasetyo, A. 2016. Pengaruh fasilitas *ticketing online*, fasilitas ruang tunggu, dan fasilitas parkir terhadap *corporate image* pt kereta api indonesia di stasiun kereta api Sragen. *Jurnal Magistra*. 98 (55-63). ISSN 0215-9411.
- Ray, R. I. W. 2020. Inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penerapan sistem *check-in dan boarding pass* pada pt KAI Daop 1 Jakarta. *Journal of Governance Innovation*. (2) 1 (32-52). P-ISSN 2656-6732. E-ISSN 657-1714.
- Selinda, E. M dan Parjono. 2020. Pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan harga tiket terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kereta api probowangi pada pt KAI (persero) Daop 9 Jember. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*. (8) 1 (695-701). ISSN 2337-6078.
- Sri, A. 2018. Belum aksesibel, berikut beberapa tips difabel naik kereta api. Diunduh tanggal 9 mei 2018, <https://www.solider.id/>.
- Sugiyono. 2012. Memahami penelitian kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabeta.
- Sutarno. 2012. Serba serbi manajemen bisnis. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunyoto, D. 2013. Metodologi penelitian akuntansi. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Tjiptono, F. 2014. Pemasaran jasa, prinsip: penerapan dan penelitian. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F dan A. Diana. 2016. Pemasaran esensi dan aplikasi. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2017. Pemasaran staregik. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI).

