ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Vol.4, No.11, Oktober 2025

Analisis Kepuasan Penumpang KRL Commuter Line Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Pada Pekerja Di Glodok City Jakarta Barat

Detha Yulisa[1], Achmad Syahlani[2]
[1,2] Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia
E-mail: dethayulisa17@gmail.com[1], achmad.acy@bsi.ac.id[2]

Article History:
Received: 24 September 2025
Revised: 30 September 2025
Accepted: 01 Oktober 2025

Keywords: *Customer satisfaction; KRL Commuter Line; Customer Satisfaction Index*

Abstrak: *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang KRL Commuter Line menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) pada pekerja di kawasan Glodok City, Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 96 responden dan mengukur skor kepentingan (MIS), kepuasan (MSS), serta nilai CSI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 88% mengindikasikan bahwa penumpang berada pada kategori sangat puas terhadap layanan KRL. Dimensi kenyamanan fasilitas, informasi, dan kemudahan akses mendapat nilai tinggi, sedangkan aspek keamanan, terutama rasa aman di stasiun dan selama perjalanan, masih perlu ditingkatkan. Temuan ini memberikan masukan bagi pengelola KRL untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama pada aspek yang belum optimal. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk pengembangan layanan transportasi massal berbasis kepuasan pelanggan di wilayah perkotaan.*

PENDAHULUAN

Transportasi memiliki peran penting dalam memudahkan pergerakan individu maupun kelompok dari satu tempat ke tempat lain secara efektif dan efisien (Nasha, 2022). Transportasi yang efektif memungkinkan masyarakat mengakses berbagai fasilitas dan layanan sehari-hari di bidang pendidikan, kesehatan, perdagangan, dan hiburan, sehingga masyarakat dapat memanfaatkan peluang yang ada untuk berkembang (Junaidi dalam Nasha, 2022). Selain itu, transportasi umum juga berkontribusi dalam mengurangi kemacetan lalu lintas dengan mengoptimalkan pemanfaatan jalan melalui layanan transportasi berbasis massal (Sitanggang & Saribanon dalam Nasha, 2022). Dengan demikian, transportasi umum berperan vital dalam kehidupan masyarakat seiring dengan perkembangan pembangunan (Angga, Yogi & Yani, 2023).

Jakarta sebagai pusat pemerintahan, ekonomi, dan sosial memiliki perkembangan pesat dalam berbagai bidang (Faiqul & Anita, 2021). Kota ini berkembang menjadi metropolitan dengan intensitas mobilitas yang tinggi (Nafi'ah dalam Nasha, 2022). Berdasarkan data BPS tahun 2021, jumlah penduduk Jakarta mencapai 10.609.700 jiwa, namun aktivitas di kota ini melebihi angka tersebut karena banyaknya pekerja dari luar daerah. Sekitar 23% pekerja di

Jakarta menggunakan transportasi umum untuk menuju tempat kerja (Nugrahani & Yudhistira dalam Nasha, 2022). Mereka dikenal sebagai komuter, yakni individu yang setiap hari melakukan perjalanan jauh dari tempat tinggal ke kota lain untuk bekerja (Siti & Bayu, 2023). Oleh karena itu, keberadaan transportasi umum yang terpadu, tepat waktu, dan terjangkau sangat penting demi mendukung mobilitas pekerja (Sitorus, Sony & Sihombing dalam Faiqul & Anita, 2021).

Salah satu moda transportasi umum yang menjadi andalan masyarakat Jakarta adalah Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line. Layanan ini dioperasikan sejak tahun 1976 oleh PT Kereta Commuter Indonesia (KAI Commuter) yang merupakan anak perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Angga, Yogi, & Yani, 2023). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 54 Tahun 2013 menegaskan bahwa pengembangan sistem transportasi Jabodetabek bertujuan meningkatkan angkutan umum massal, dengan prioritas pada penggunaan jalur kereta api (Siti & Bayu, 2023).

Stasiun Jakarta Kota menjadi salah satu stasiun strategis yang melayani KRL Commuter Line. Stasiun kelas besar tipe A ini terletak di kawasan Kota Tua, Jakarta Barat, dan merupakan stasiun terluas kedua di Jakarta (Wikipedia, 2025). Pada 2024, stasiun ini melayani hingga 328,15 juta penumpang (BPS, 2024). Salah satu pengguna terbanyak adalah pekerja di kawasan pertokoan Glodok, Jakarta Barat. Kawasan Glodok seluas 4,36 km² dihuni 427.252 jiwa dan dikenal sebagai pusat aktivitas ekonomi khususnya perdagangan elektronik, perbelanjaan, dan kuliner (Jenny & Rianto, 2021).

Untuk meningkatkan layanan, PT KAI Commuter terus melakukan berbagai perbaikan, seperti menghapus layanan KA Pakuan Express dan menggantinya dengan layanan Commuter Line non-subsidi yang berhenti di seluruh stasiun. Selain itu, sistem single operation diterapkan untuk menyatukan seluruh operasional KRL, diiringi dengan peningkatan jadwal, peremajaan armada, digitalisasi tiket melalui aplikasi KRL Access, serta penyediaan informasi perjalanan secara real-time. Upaya ini bertujuan meningkatkan efisiensi, mengurangi kepadatan, memperpendek waktu tunggu, serta menyesuaikan kapasitas dengan pertumbuhan penumpang.

Keberhasilan strategi layanan KAI Commuter dapat diukur menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI). Metode ini menyusun indeks kepuasan secara kuantitatif berdasarkan penilaian penumpang terhadap atribut layanan (Sugiyono, 2021). Menurut Tjiptono & Chandra (2020), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Hal senada dikemukakan Kotler & Keller (dalam Satriadi et al., 2021) bahwa kepuasan pelanggan muncul setelah membandingkan harapan dengan kinerja produk atau jasa. Dengan demikian, kepuasan penumpang KRL dapat dipahami sebagai persepsi mereka terhadap layanan transportasi publik dibandingkan dengan harapan awal.

Dalam konteks transportasi publik, kepuasan penumpang menjadi indikator utama untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan efektivitas operasional. Menurut Angga Wahyudi et al. (2023), kepuasan mencerminkan sejauh mana penyedia jasa memenuhi ekspektasi penumpang terkait kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, dan fasilitas pendukung. Sementara itu, kualitas pelayanan sebagai faktor utama kepuasan mencakup dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Tjiptono & Chandra, 2020). Apabila penyedia layanan mampu memenuhi kelima dimensi tersebut secara konsisten, maka penumpang akan merasa puas dan cenderung loyal terhadap layanan yang diberikan (Wati et al., 2020; Pertiwi et al., 2022; Rahayu et al., 2020).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai kepuasan pekerja Glodok City terhadap layanan KRL Commuter Line di Stasiun Jakarta Kota menjadi penting. Penelitian ini belum banyak dilakukan sebelumnya, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dan

praktis dalam upaya peningkatan kualitas layanan transportasi publik di Jakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Wahyudi (2022), penelitian kuantitatif deskriptif bertujuan menggambarkan, menguji, dan menjelaskan suatu fenomena sebagaimana adanya dengan menggunakan data numerik tanpa bermaksud menguji hipotesis tertentu. Pendekatan ini dipilih untuk menganalisis serta mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna KRL *Commuter Line*. Desain penelitian yang digunakan adalah survei dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu penelitian yang mengukur karakteristik populasi pada satu titik waktu tertentu dengan jangka waktu relatif singkat. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berbasis *Google Form* untuk memudahkan responden mengisi serta memudahkan peneliti dalam menyebarkan kuesioner melalui berbagai media sosial, sehingga lebih efisien dari sisi biaya maupun waktu.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna KRL *Commuter Line* yang bekerja di kawasan Glodok *City*, Jakarta Barat. Menurut Sugiyono (2021), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulannya. Sampel penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu, yakni pekerja di Glodok City yang berusia minimal 17 tahun dan menggunakan KRL *Commuter Line* sebagai moda transportasi utama menuju tempat kerja. Berdasarkan perhitungan dengan rumus Cochran menggunakan tingkat kesalahan 10% (e = 0,1), jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara, yaitu observasi, kuesioner, dan studi pustaka. Observasi dilakukan dengan meninjau langsung fenomena lapangan, sedangkan kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk memperoleh data mengenai tingkat kepuasan pengguna KRL. Kuesioner disusun dengan menggunakan skala Likert 1–5, baik untuk mengukur tingkat kepentingan (importance) maupun tingkat kepuasan (performance). Studi pustaka dilakukan untuk memperoleh landasan teoritis serta memperkuat hasil penelitian.

Sebelum digunakan, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan bantuan program SPSS versi 25, di mana butir pertanyaan dinyatakan valid jika nilai signifikansi < 0,05. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan teknik Cronbach Alpha. Menurut Ghozali (2021), instrumen dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha > 0,60, yang berarti instrumen konsisten dan stabil digunakan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh berdasarkan perbandingan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Tahapan perhitungan CSI meliputi: menghitung *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), menentukan *Weight Factor* (WF), menghitung *Weight Score* (WS), dan terakhir menghitung nilai CSI keseluruhan. Hasil perhitungan CSI kemudian diinterpretasikan berdasarkan kriteria Maqhfirah et al. (2023), yaitu: 0–34,99% (tidak puas), 35–50,99% (kurang puas), 51–65,99% (cukup puas), 66–80,99% (puas), dan 81–100% (sangat puas). Dengan demikian, metode ini memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna KRL *Commuter Line* di Stasiun Jakarta Kota, khususnya para pekerja Glodok *City*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Glodok City merupakan salah satu kawasan komersial dan bisnis yang terletak di wilayah Jakarta Barat, tepatnya di Kecamatan Taman Sari. Kawasan ini dikenal sebagai pusat perdagangan yang ramai, khususnya dalam bidang elektronik, tekstil, kebutuhan rumah tangga, hingga kuliner khas Tionghoa. Selain dikenal sebagai pusat perbelanjaan, Glodok City juga memiliki area perkantoran, ruko-ruko usaha, serta area hunian yang menjadikannya sebagai salah satu pusat aktivitas ekonomi yang cukup padat di Jakarta Barat. Letaknya yang strategis membuat kawasan ini mudah diakses dari berbagai wilayah Jabodetabek.

Sebagai pusat kegiatan ekonomi, Glodok City dipadati oleh pekerja dari berbagai sektor, mulai dari pegawai toko, karyawan perkantoran, pekerja jasa, hingga pedagang. Sebagian besar pekerja di kawasan ini merupakan komuter yang tinggal di daerah penyangga Jakarta seperti Bogor, Depok, Bekasi, dan Tangerang. Untuk mendukung mobilitas harian mereka, moda transportasi massal seperti KRL Commuter Line menjadi pilihan utama karena dinilai lebih efisien, cepat, dan ekonomis dibandingkan kendaraan pribadi maupun angkutan umum lainnya.

Aksesibilitas Glodok City terhadap moda transportasi KRL tergolong sangat baik. Stasiun terdekat dari kawasan ini antara lain Stasiun Jakarta Kota dan Stasiun Mangga Besar yang dapat dijangkau dengan berjalan kaki atau kendaraan lanjutan seperti angkutan umum atau ojek daring. Mobilitas pekerja yang tinggi setiap pagi dan sore hari menjadikan peran KRL sangat vital dalam mendukung kelancaran aktivitas kerja di kawasan ini. Kepadatan penumpang di jam sibuk juga menjadi cerminan pentingnya layanan KRL bagi masyarakat pekerja, khususnya di Glodok City.

Kondisi ini menjadikan Glodok City sebagai lokasi yang ideal untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan penumpang KRL, khususnya dengan menggunakan pendekatan Customer Satisfaction Index (CSI). Melalui metode ini, dapat diukur sejauh mana tingkat kepuasan para pengguna KRL terhadap berbagai aspek layanan seperti ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan, pelayanan petugas, serta kemudahan akses. Hasil pengukuran tersebut diharapkan memberikan gambaran nyata mengenai persepsi para pekerja terhadap kualitas layanan KRL yang mereka gunakan setiap hari.

Pemilihan pekerja di Glodok City sebagai objek penelitian juga mempertimbangkan tingginya ketergantungan mereka terhadap KRL sebagai moda transportasi utama. Setiap hari kerja, kawasan ini mengalami lonjakan aktivitas yang dimulai sejak pagi hingga sore hari. Dengan waktu yang terbatas dan tuntutan kerja yang tinggi, para pekerja membutuhkan moda transportasi yang dapat diandalkan. KRL menjadi solusi yang efisien dalam menunjang aktivitas mereka, sehingga kepuasan terhadap layanan KRL berpengaruh langsung pada kenyamanan dan produktivitas kerja.

Lebih jauh, analisis kepuasan pelanggan di wilayah dengan aktivitas tinggi seperti Glodok City dapat menjadi referensi penting bagi pengelola KRL (PT KCI) dan pihak terkait dalam melakukan evaluasi serta perbaikan layanan. Apalagi dengan meningkatnya jumlah penumpang KRL setiap tahun, peningkatan kualitas layanan harus dilakukan secara berkelanjutan dan berbasis pada data serta kebutuhan pengguna. Glodok City, sebagai salah satu titik simpul mobilitas pekerja, memberikan potret nyata tantangan dan ekspektasi penumpang terhadap transportasi publik.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademis, tetapi juga manfaat praktis bagi pengembangan layanan KRL ke depan. Melalui pemahaman yang

mendalam terhadap tingkat kepuasan penumpang di kawasan strategis seperti Glodok City, diharapkan rekomendasi yang dihasilkan dapat mendorong peningkatan kualitas layanan transportasi massal yang berorientasi pada kenyamanan dan efisiensi pengguna, khususnya bagi masyarakat pekerja di Jakarta Barat.

Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Penentuan uji validitas ini melihat nilai signifikansi pada tabel Correlation. dimana nilai rhitung untuk masing masing butir pernyataan jika bernilai > rtabel maka butir pernyataan valid. Berikut ini tabelnya

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	No Pernyataan	Nilai R tabel	r hitung kepentingan	R hitung kepuasan	Kesimpulan
Kepuasan Pelanggan	X1.1	0,198	0,690	0,461	Valid
	X1.2	0,198	0,685	0,670	Valid
	X1.3	0,198	0,394	0,723	Valid
	X1.4	0,198	0,545	0,469	Valid
	X1.5	0,198	0,450	0,783	Valid
	X1.6	0,198	0,566	0,523	Valid
	X1.7	0,198	0,668	0,530	Valid
	X1.8	0,198	0,690	0,618	Valid
	X1.9	0,198	0,582	0,768	Valid
	X1.10	0,198	0,591	0,594	Valid
	X1.11	0,198	0,668	0,522	Valid
	X1.12	0,198	0,690	0,464	Valid
	X1.13	0,198	0,513	0,535	Valid
	X1.14	0,198	0,386	0,619	Valid

Source: Hasil Olah Data SPSS (2025)

Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa semua poin pertanyaan mendapat r hitung > r table (0,1986) baik untuk skala kepentingan maupun skala kepuasan. Hal tersebut menunjukan bahwa semua butir pernyataan sudah valid.

2. Uji Reliabilitas

Selanjutnya butir instrumen yang telah valid di atas diuji reliabilitasnya dengan teknik cronbach alpha yakni membandingkan nilai-nilai instrumen. Berikut ini sajikan nilai reliabilitas hasil uji menggunakan SPSS yaitu:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha		Ket.	Kesimpulan
	Kepentingan	Kepuasan		
Kepuasan Kerja	0,849	0,857	>0,6	Reliabel

Source: Hasil Olah Data SPSS (2025)

Berdasarkan tabel di atas, maka kuesioner penelitian dinyatakan reliabel. Hal ini dapat di lihat dari nilai Cronbach's Alpha untuk skala kepentingan sebesar 0,849 > 0,06 yang berarti reliabel dan nilai Cronbach's Alpha untuk skala kepuasan sebesar 0,857 > 0,06 yang berarti reliabel.

Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

1. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS)

MIS adalah skor rata-rata dari kepentingan suatu atribut, berikut adalah perhitungannya:

Tabel 3. *Mean Importance Score* (MIS)

Dimensi	Indikator	Sebaran Jawaban Responden					Total skor	MIS
		5	4	3	2	1	=Likert * Jumlah	=Total skor / n
Ketepatan Waktu (Reliability)	KRL tiba dan berangkat sesuai jadwal yang ditentukan.	30	45	14	7	0	386	4,288889
	Konsistensi jadwal perjalanan yang dapat diandalkan.	29	50	17	0	0	396	4,4
Kenyamanan Fasilitas	Kebersihan dan kenyamanan di dalam kereta dan stasiun.	34	47	15	0	0	403	4,477778
	Tersedianya fasilitas seperti tempat duduk dan pendingin udara.	31	51	11	3	0	398	4,422222
Keamanan (Assurance)	Rasa aman selama perjalanan dan di area stasiun.	26	62	8	0	0	402	4,466667
	Perlindungan dari risiko kecelakaan atau tindakan kriminal.	26	49	21	0	0	389	4,322222
Pelayanan Petugas (Responsiveness)	Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan.	47	41	8	0	0	423	4,7
	Petugas tanggap dalam menangani keluhan dan memberikan bantuan	41	43	6	6	0	407	4,522222
Informasi dan Komunikasi	Informasi jadwal dan tarif disampaikan dengan jelas dan tepat waktu.	33	59	4	0	0	413	4,588889

Dimensi	Indikator	Sebaran Jawaban Responden					Total skor	MIS
		5	4	3	2	1	=Likert * Jumlah	=Total skor / n
	Tersedianya informasi melalui media digital dan papan elektronik.	43	42	11	0	0	416	4,622222
Tarif atau Biaya (Price Fairness)	Tarif layanan sesuai dengan kualitas yang diberikan.	47	41	8	0	0	423	4,7
	Informasi tarif transparan dan mudah dipahami.	41	43	6	6	0	407	4,522222
Kemudahan Akses dan Ketersediaan	Lokasi stasiun mudah dijangkau.	16	54	24	2	0	372	4,133333
	Ketersediaan armada dan rute yang memadai dan terhubung	39	48	9	0	0	414	4,6

Source: Hasil Olah Data (2025)

Berdasarkan data yang ditampilkan dalam Tabel IV.7 mengenai Mean Importance Score (MIS), dapat diketahui bahwa setiap dimensi pelayanan KRL Commuter Line dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingannya di mata responden. MIS merupakan skor rata-rata yang diperoleh dari perhitungan jumlah total nilai skala Likert dari masing-masing indikator, dibagi dengan jumlah responden. Skor ini mencerminkan seberapa penting suatu aspek layanan bagi pengguna KRL dalam menunjang kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima.

Dari tabel tersebut, terlihat bahwa dimensi Informasi dan Komunikasi memperoleh nilai MIS tertinggi yaitu 4,588888, yang berarti aspek ini dianggap sangat penting oleh para pengguna KRL. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang sangat mengandalkan kejelasan informasi, baik berupa jadwal, rute, maupun pemberitahuan mengenai perubahan atau gangguan perjalanan. Ketepatan informasi menjadi faktor penting dalam pengambilan keputusan dan mengurangi ketidaknyamanan selama perjalanan.

Selanjutnya, dimensi Kenyamanan Fasilitas juga mendapat perhatian besar dari responden, dengan nilai MIS yang tinggi, yaitu 4,777778. Ini menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas seperti tempat duduk yang nyaman, pendingin udara (AC), dan kondisi kebersihan kereta sangat diprioritaskan oleh pengguna. Mengingat sebagian besar penumpang merupakan komuter harian yang menghabiskan waktu cukup lama di dalam kereta, kenyamanan menjadi aspek yang sangat krusial dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang menyenangkan.

Dimensi lainnya seperti Keamanan (Assurance) dan Ketepatan Waktu (Reliability) juga mendapat nilai MIS tinggi masing-masing 4,466667 dan 4,288889. Ini mengindikasikan bahwa selain kenyamanan dan informasi, aspek keselamatan dalam perjalanan seperti perlindungan dari risiko kecelakaan dan tindakan kriminal, serta ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan KRL, menjadi faktor yang sangat dipertimbangkan pengguna dalam menilai kualitas layanan.

Ketepatan waktu sangat penting bagi pekerja yang memiliki jadwal ketat, sementara keamanan memberikan rasa tenang selama menggunakan transportasi publik.

Sementara itu, dimensi seperti Tarif atau Biaya dan Kemudahan Akses dan Ketersediaan juga mendapat skor yang tinggi, meskipun tidak setinggi dimensi lainnya. Dengan nilai MIS masing-masing 4,522222 dan 4,133333, hal ini menunjukkan bahwa pengguna tetap menganggap penting harga tiket yang wajar dan keterjangkauan akses stasiun, namun fokus utama mereka tetap pada kenyamanan, keamanan, dan keandalan informasi. Secara keseluruhan, seluruh indikator memiliki nilai MIS di atas angka 4, yang berarti bahwa seluruh aspek pelayanan yang diteliti dinilai penting oleh responden.

2. Menghitung *Mean Satisfaction Score* (MSS).

MSS merupakan skor rata-rata tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dapat dirasakan oleh pelanggan. Berikut ini adalah perhitungannya:

Tabel 4. Mean Satisfaction Score (MSS).

Dimensi	Indikator	Sebaran Jawaban Responden					Total skor	MSS
		5	4	3	2	1	=Likert * Jumlah	=Total skor / n
Ketepatan Waktu (Reliability)	KRL tiba dan berangkat sesuai jadwal yang ditentukan.	47	41	8	0	0	423	4,7
	Konsistensi jadwal perjalanan yang dapat diandalkan.	41	43	6	6	0	407	4,522222
Kenyamanan Fasilitas	Kebersihan dan kenyamanan di dalam kereta dan stasiun.	33	59	4	0	0	413	4,588889
	Tersedianya fasilitas seperti tempat duduk dan pendingin udara.	43	42	11	0	0	416	4,622222
Keamanan (Assurance)	Rasa aman selama perjalanan dan di area stasiun.	29	44	16	7	0	383	4,255556
	Perlindungan dari risiko kecelakaan atau tindakan kriminal.	31	44	21	0	0	394	4,377778
Pelayanan	Petugas melayani	23	55	18	0	0	389	4,322222

Dimensi	Indikator	Sebaran Responden Jawaban					Total skor	MSS
		5	4	3	2	1	=Likert * Jumlah	=Total skor / n
Petugas (Responsiveness)	dengan sikap ramah dan sopan.							
	Petugas tanggap dalam menangani keluhan dan memberikan bantuan	23	48	23	2	0	380	4,222222
Informasi dan Komunikasi	Informasi jadwal dan tarif disampaikan dengan jelas dan tepat waktu.	26	47	16	7	0	380	4,222222
	Tersedianya informasi melalui media digital dan papan elektronik.	20	64	12	0	0	392	4,355556
Tarif atau Biaya (Price Fairness)	Tarif layanan sesuai dengan kualitas yang diberikan.	16	54	24	2	0	372	4,133333
	Informasi tarif transparan dan mudah dipahami.	39	48	9	0	0	414	4,6
Kemudahan Akses dan Ketersediaan	Lokasi stasiun mudah dijangkau.	28	48	17	3	0	389	4,322222
	Ketersediaan armada dan rute yang memadai dan terhubung	23	61	12	0	0	395	4,388889

Source: Hasil Olah Data (2025)

Analisis *Mean Satisfaction Score* (MSS) dalam Tabel IV.8 memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan penumpang KRL Commuter Line terhadap berbagai dimensi pelayanan yang diterima. MSS dihitung dengan menggunakan skala Likert, di mana skor total dari masing-masing indikator dibagi dengan jumlah responden, sehingga diperoleh nilai rata-rata kepuasan dari setiap aspek pelayanan. Nilai MSS ini penting sebagai tolok ukur kinerja penyedia layanan berdasarkan persepsi pelanggan yang sebenarnya.

Dari tabel, terlihat bahwa indikator dengan nilai MSS tertinggi adalah Kebersihan dan kenyamanan di dalam kereta dan stasiun dengan skor 4,588889, yang berada dalam dimensi

Kenyamanan Fasilitas. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang sangat puas dengan kebersihan dan kenyamanan fasilitas yang disediakan oleh pengelola KRL, seperti kursi penumpang, pendingin udara, dan kondisi umum stasiun. Faktor ini sangat penting terutama bagi penumpang harian yang mengutamakan kenyamanan selama perjalanan mereka.

Sementara itu, indikator dengan MSS terendah adalah Rasa aman selama perjalanan dan di area stasiun dengan skor 2,455556. Nilai ini cukup rendah dibandingkan indikator lainnya, menunjukkan bahwa aspek keamanan masih menjadi perhatian utama dan titik lemah dalam pelayanan KRL. Persepsi terhadap risiko pencurian, pelecehan, atau kurangnya pengawasan petugas keamanan bisa menjadi penyebab rendahnya tingkat kepuasan pada dimensi ini. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan jumlah dan kualitas petugas keamanan serta pemasangan sistem pengawasan seperti CCTV di area rawan.

Beberapa indikator lain juga mencatat skor tinggi, seperti Kemudahan akses dari dan menuju area stasiun (MSS = 4,388889) dan Ketersediaan armada dan rute yang memadai (MSS = 4,322222), menunjukkan bahwa aspek aksesibilitas dan jangkauan layanan KRL sudah cukup memuaskan bagi pengguna. Di sisi lain, Petugas tanggap dalam menangani keluhan dan memberikan bantuan memperoleh skor 4,066667, yang masih tergolong baik namun dapat ditingkatkan lebih lanjut, terutama dalam hal pelayanan di kondisi darurat atau gangguan operasional.

Secara umum, nilai MSS berada pada rentang 4,0 hingga 4,5, yang menandakan bahwa mayoritas aspek layanan KRL dinilai baik oleh pengguna. Namun, adanya beberapa indikator dengan skor di bawah angka tersebut menjadi sinyal perlunya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan, khususnya pada aspek keamanan dan responsivitas petugas. Hasil ini juga akan menjadi dasar penting dalam pengukuran Customer Satisfaction Index (CSI), karena menunjukkan kesenjangan antara kepentingan (MIS) dan kepuasan aktual (MSS) yang dapat diidentifikasi dan ditindaklanjuti oleh manajemen KRL.

3. Menghitung *Weight Factor* (WF).

Berikut ini adalah perhitungan *Weight Factor*:

Tabel 5. *Weight Factor* (WF)

Dimensi	Indikator	MIS	WF
		=Total skor / n	=MIS/Total MIS
Ketepatan Waktu (Reliability)	KRL tiba dan berangkat sesuai jadwal yang ditentukan.	4,288889	6,833%
	Konsistensi jadwal perjalanan yang dapat diandalkan.	4,4	7,010%
Kenyamanan Fasilitas	Kebersihan dan kenyamanan di dalam kereta dan stasiun.	4,477778	7,134%
	Tersedianya fasilitas seperti tempat	4,422222	7,045%

Dimensi	Indikator	MIS	WF
		=Total skor / n	=MIS/Total MIS
	duduk dan pendingin udara.		
Keamanan (Assurance)	Rasa aman selama perjalanan dan di area stasiun.	4,466667	7,116%
	Perlindungan dari risiko kecelakaan atau tindakan kriminal.	4,322222	6,886%
Pelayanan Petugas (Responsiveness)	Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan.	4,7	7,488%
	Petugas tanggap dalam menangani keluhan dan memberikan bantuan	4,522222	7,205%
Informasi dan Komunikasi	Informasi jadwal dan tarif disampaikan dengan jelas dan tepat waktu.	4,588889	7,311%
	Tersedianya informasi melalui media digital dan papan elektronik.	4,622222	7,364%
Tarif atau Biaya (Price Fairness)	Tarif layanan sesuai dengan kualitas yang diberikan.	4,7	7,488%
	Informasi tarif transparan dan mudah dipahami.	4,522222	7,205%
Kemudahan Akses dan Ketersediaan	Lokasi stasiun mudah dijangkau.	4,133333	6,585%
	Ketersediaan armada dan rute yang memadai dan terhubung	4,6	7,329%
TOTAL		62,76666667	100%

Source: Hasil Olah Data (2025)

4. Menghitung *Weight Score* (WS).

Berikut ini adalah perhitungan *Weight Score* berdasarkan data data yang telah dihitung sebelumnya:

Tabel 6. *Weight Score* (WS)

Dimensi	Indikator	WF	MSS	WS
		=MIS/Total MIS	=Total skor / n	= WF * MSS
Ketepatan Waktu (Reliability)	KRL tiba dan berangkat sesuai jadwal yang ditentukan.	6,833%	4,288889	0,321154
	Konsistensi jadwal perjalanan yang dapat diandalkan.	7,010%	4,4	0,317012
Kenyamanan Fasilitas	Kebersihan dan kenyamanan di dalam kereta dan stasiun.	7,134%	4,477778	0,327372
	Tersedianya fasilitas seperti tempat duduk dan pendingin udara.	7,045%	4,422222	0,325658
Keamanan (Assurance)	Rasa aman selama perjalanan dan di area stasiun.	7,116%	4,466667	0,302838
	Perlindungan dari risiko kecelakaan atau tindakan kriminal.	6,886%	4,322222	0,301461
Pelayanan Petugas (Responsiveness)	Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan.	7,488%	4,7	0,32365
	Petugas tanggap dalam menangani keluhan dan memberikan bantuan	7,205%	4,522222	0,304203
Informasi dan	Informasi jadwal dan tarif	7,311%	4,588889	0,308688

Dimensi	Indikator	WF	MSS	WS
		=MIS/Total MIS	=Total skor / n	= WF * MSS
Komunikasi	disampaikan dengan jelas dan tepat waktu.			
	Tersedianya informasi melalui media digital dan papan elektronik.	7,364%	4,622222	0,320749
Tarif atau Biaya (Price Fairness)	Tarif layanan sesuai dengan kualitas yang diberikan.	7,488%	4,7	0,309506
	Informasi tarif transparan dan mudah dipahami.	7,205%	4,522222	0,331421
Kemudahan Akses dan Ketersediaan	Lokasi stasiun mudah dijangkau.	6,585%	4,133333	0,284629
	Ketersediaan armada dan rute yang memadai dan terhubung	7,329%	4,6	0,32165
TOTAL				4,399992132

Source: Hasil Olah Data (2025)

5. Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) dapat dihitung dengan membagi nilai total *Weight Score* dengan skala tertinggi yang digunakan pada penelitian kemudian dikalikan 100%. Pada penelitian ini karena menggunakan skala likert 1-5 maka nilai skala tertingginya adalah 5. Berikut perhitungan CSI:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^{p} WSi}{HS} \times 100\% = \frac{4{,}399992132}{5} \times 100\% = 88\%$$

Maka skor *Customer Satisfaction Index* pekerja di glodok *city* yang menggunakan moda transportasi KRL ada diangka 88%. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang mencapai angka 88% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pekerja di Glodok *City* terhadap

layanan KRL *Commuter Line* tergolong dalam kategori "sangat puas". Angka ini mencerminkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa layanan yang mereka terima telah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi yang mereka harapkan. Capaian ini merupakan indikasi bahwa PT KCI selaku pengelola layanan KRL telah berhasil menjaga kualitas layanan di berbagai dimensi, seperti ketepatan waktu, kenyamanan, informasi, dan tarif yang dirasakan sesuai dengan nilai yang diterima oleh pengguna.

Meski demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama pada beberapa aspek yang memiliki nilai kepuasan (MSS) lebih rendah dari tingkat kepentingannya (MIS). Salah satu contoh yang paling mencolok adalah pada indikator rasa aman selama perjalanan dan di area stasiun yang menunjukkan nilai MSS cukup rendah. Hal ini mengisyaratkan bahwa pengguna KRL masih merasa kurang aman atau memerlukan peningkatan keamanan di dalam kereta maupun area stasiun. Oleh karena itu, meskipun secara umum penumpang merasa puas, peningkatan pada aspek-aspek kritis tersebut akan sangat membantu dalam menjaga dan bahkan meningkatkan indeks kepuasan secara menyeluruh.

Selain itu, hasil CSI sebesar 88% ini juga dapat menjadi landasan strategis bagi pihak pengelola dalam menyusun kebijakan peningkatan layanan secara berkelanjutan. Melalui data ini, PT KCI dapat memetakan area layanan mana saja yang perlu dipertahankan dan mana yang harus ditingkatkan. Evaluasi berbasis data seperti ini sangat penting dalam pengembangan sistem transportasi publik yang berorientasi pada pelanggan. Dengan menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan prioritas yang dirasakan pelanggan, KRL dapat mempertahankan loyalitas penumpang, meningkatkan jumlah pengguna harian, serta mendorong transformasi menuju layanan transportasi massal yang lebih modern dan terpercaya di wilayah Jabodetabek.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) terhadap layanan KRL Commuter Line oleh pekerja di kawasan Glodok City, diperoleh skor kepuasan sebesar 88%, yang masuk dalam kategori "sangat puas". Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa layanan KRL sudah memenuhi harapan mereka, baik dari sisi ketepatan waktu, kenyamanan, tarif, maupun informasi yang disampaikan.

1. Perbandingan Kepentingan (MIS) dan Kepuasan (MSS)

Dari analisis Mean Importance Score (MIS), dapat dilihat bahwa seluruh indikator memiliki skor di atas 4,0, yang berarti semua aspek pelayanan dianggap penting oleh pengguna. Dimensi dengan MIS tertinggi adalah Informasi dan Komunikasi (MIS = 4,62), disusul Kenyamanan Fasilitas (MIS = 4,48 – 4,77). Hal ini menegaskan bahwa penumpang sangat mengandalkan kejelasan informasi serta kenyamanan selama perjalanan.

Sementara itu, dari sisi Mean Satisfaction Score (MSS), indikator dengan kepuasan tertinggi adalah Kebersihan dan kenyamanan di dalam kereta/stasiun (MSS = 4,59). Artinya, pengguna merasa puas dengan fasilitas yang ada, khususnya AC, kursi, dan kondisi stasiun. Namun, terdapat indikator dengan nilai MSS yang relatif lebih rendah, seperti rasa aman selama perjalanan (MSS = 4,25) dan ketanggapan petugas dalam menangani keluhan (MSS = 4,22). Hal ini menunjukkan adanya gap antara harapan dan kenyataan pada aspek keamanan dan responsivitas pelayanan.

2. Analisis Dimensi Pelayanan

Ketepatan Waktu (Reliability) Layanan KRL cukup memuaskan, dengan MSS rata-rata di

atas 4,5. Hal ini penting karena mayoritas pengguna adalah pekerja yang memiliki jadwal ketat.

1) Kenyamanan Fasilitas
   Dimensi ini memperoleh nilai MSS tertinggi, menandakan bahwa aspek fasilitas sudah menjadi kekuatan utama layanan KRL. Kondisi kereta yang bersih dan nyaman sangat menunjang kepuasan pengguna harian.
2) Keamanan (Assurance)
   Walaupun dianggap penting (MIS = 4,47), kepuasan pada dimensi ini relatif lebih rendah (MSS = 4,25). Indikator rasa aman memiliki selisih cukup besar antara MIS dan MSS, yang menunjukkan bahwa keamanan masih menjadi perhatian serius pengguna.
3) Pelayanan Petugas (Responsiveness)
   Meskipun petugas dinilai ramah (MSS = 4,32), namun ketanggapan dalam menangani keluhan masih perlu ditingkatkan (MSS = 4,22). Hal ini menandakan perlunya peningkatan kapasitas petugas dalam menghadapi situasi darurat atau gangguan perjalanan.
4) Informasi dan Komunikasi
   Indikator ini dinilai paling penting oleh responden (MIS tertinggi). Namun kepuasan (MSS = 4,22–4,35) masih sedikit lebih rendah dari ekspektasi. Artinya, kejelasan dan kecepatan informasi, terutama terkait gangguan jadwal atau perubahan rute, masih perlu ditingkatkan.
5) Tarif atau Biaya (Price Fairness)
   Pengguna menilai tarif KRL cukup sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan (MSS = 4,13–4,60). Transparansi harga menjadi salah satu faktor yang meningkatkan kepuasan pengguna.
6) Kemudahan Akses dan Ketersediaan
   Akses ke stasiun dan ketersediaan armada mendapat skor cukup tinggi (MSS = 4,32–4,39). Hal ini berarti jaringan KRL sudah memadai, namun aksesibilitas di beberapa stasiun masih dapat ditingkatkan

Implikasi Hasil Penelitian

Beberapa Implikasi berdasarkan hasil analisis Customer Satisfaction Index (CSI) terhadap kepuasan pekerja pengguna KRL di Glodok City Jakarta Barat:

1. Implikasi terhadap Pengelolaan Transportasi Publik

Hasil penelitian yang menunjukkan nilai CSI sebesar 88% mengindikasikan bahwa secara umum layanan KRL Commuter Line telah memuaskan penggunanya, khususnya pekerja di kawasan Glodok City. Capaian ini dapat menjadi dasar bagi PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) untuk mempertahankan dan memperkuat sistem manajemen layanan publiknya, karena keberhasilan mempertahankan tingkat kepuasan tinggi sangat penting dalam membangun loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

2. Implikasi terhadap Peningkatan Keamanan

Meskipun secara keseluruhan pengguna merasa puas, aspek keamanan — seperti rasa aman selama perjalanan dan perlindungan dari tindakan kriminal — masih memperoleh skor kepuasan rendah. Hal ini menjadi sinyal penting bagi manajemen KRL untuk melakukan evaluasi dan peningkatan, misalnya dengan menambah jumlah petugas keamanan, meningkatkan patroli, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi seperti CCTV dan sistem pelaporan cepat di stasiun maupun di dalam kereta.

3. Implikasi terhadap Informasi dan Komunikasi Publik

Dimensi informasi dan komunikasi mendapatkan nilai penting yang tinggi, yang berarti pengguna sangat memperhatikan kejelasan informasi mengenai jadwal, tarif, dan perubahan perjalanan. Oleh karena itu, PT KCI perlu memastikan bahwa semua kanal informasi—baik papan informasi elektronik, aplikasi KRL Access, maupun media sosial—selalu diperbarui dan mudah diakses oleh seluruh penumpang untuk menjaga kepercayaan dan kenyamanan pengguna.

4. Implikasi bagi Pengembangan Fasilitas

Kenyamanan fasilitas menjadi salah satu aspek yang sangat dihargai oleh penumpang, sebagaimana ditunjukkan dengan nilai MSS tertinggi. Ini mengimplikasikan bahwa perawatan kebersihan, kenyamanan tempat duduk, dan ketersediaan pendingin udara harus terus dijaga. Selain itu, PT KCI dapat mempertimbangkan penambahan fasilitas seperti area kerja portabel, pengisian daya ponsel, dan layanan khusus bagi lansia dan difabel untuk meningkatkan nilai tambah layanan.

5. Implikasi terhadap Penetapan Tarif

Hasil penelitian juga mengindikasikan bahwa tarif KRL sudah dianggap wajar dan sesuai oleh sebagian besar pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan tarif saat ini dinilai adil oleh pelanggan. Namun demikian, pengelola layanan tetap perlu menjaga keseimbangan antara tarif yang terjangkau dan peningkatan kualitas layanan agar keberlangsungan operasional dan kepuasan pelanggan tetap optimal dalam jangka panjang.

6. Implikasi terhadap Desain Rute dan Aksesibilitas

Tingginya tingkat kepuasan terhadap kemudahan akses menuju stasiun dan keterjangkauan rute menunjukkan bahwa jaringan KRL sudah cukup memadai bagi mayoritas pekerja. Namun, untuk mengantisipasi peningkatan jumlah penumpang di masa depan, perluasan jaringan serta integrasi dengan moda transportasi lain seperti TransJakarta, LRT, atau MRT harus terus dikembangkan agar aksesibilitas dan konektivitas antarmoda semakin efisien.

7. Implikasi bagi Pemerintah Daerah dan Transportasi Terpadu

Pemerintah daerah Jakarta Barat dan DKI Jakarta secara keseluruhan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi untuk membangun transportasi publik yang lebih ramah pengguna. Dengan tingginya kepuasan terhadap layanan KRL, ada peluang besar untuk mendorong peralihan dari kendaraan pribadi ke transportasi umum guna mengurangi kemacetan dan polusi udara di kawasan padat seperti Glodok.

8. Implikasi bagi Penelitian dan Pengembangan Lanjutan

Penelitian ini juga membuka peluang bagi studi lanjutan yang lebih luas, seperti membandingkan tingkat kepuasan antar wilayah atau antar moda transportasi publik lainnya. Selain itu, pendekatan Customer Satisfaction Index (CSI) dapat dikombinasikan dengan analisis gap (kesenjangan) antara harapan dan persepsi, atau dengan metode SERVQUAL untuk mengidentifikasi dimensi layanan yang perlu ditingkatkan secara lebih spesifik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pekerja di Glodok City terhadap layanan KRL Commuter Line berada pada kategori sangat puas, dengan nilai CSI sebesar 88%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, pelayanan KRL telah memenuhi harapan pengguna, khususnya dalam aspek kenyamanan fasilitas, informasi dan komunikasi, serta kemudahan akses dan keterjangkauan tarif.

Namun, meskipun tingkat kepuasan tinggi, hasil Mean Satisfaction Score (MSS) menunjukkan

bahwa indikator keamanan, khususnya rasa aman selama perjalanan dan di area stasiun, masih mendapatkan skor rendah dibanding indikator lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan dinilai baik secara keseluruhan, masih terdapat celah dalam aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, terutama dalam memberikan rasa aman dan perlindungan terhadap penumpang.
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fokus peningkatan layanan ke depan perlu diarahkan pada penguatan dimensi keamanan dan responsivitas petugas, tanpa mengabaikan pemeliharaan kualitas aspek layanan lainnya. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya evaluasi rutin berbasis persepsi pelanggan untuk menjaga kualitas layanan transportasi publik yang berkelanjutan

DAFTAR REFERENSI

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

Angga Wahyudi, Muhammad Bhismi Thoifurqoni Assyamiri, Wilda Al Aluf, Mohammad Ryan Fadhillah, Shinta Yolanda, & M. Isa Anshori. (2023). Dampak Transformasi Era Digital Terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia. Jurnal Bintang Manajemen, 1(4), 99–111. https://doi.org/10.55606/jubima.v1i4.2222

Daga, R. (2021). Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan (1st ed., Vol. 1). GLOBAL RESEARCH AND CONSULTING INSTITUTE (Global-RCI). https://www.researchgate.net/publication/334957485

Dari, P. W., & Sellyana, A. (2022). Web Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). Jurnal Teknologi Komputer Dan Informasi (JUTEKINF), 10(2), 46–53. https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3253792&val=28539&title=Studi%20Kelayakan%20Kepuasan%20Pelanggan%20PAMSIMAS%20Bagan%20Keladi%20Berbasis%20Web%20Menggunakan%20Metode%20CSI%20Customer%20Satisfaction%20Index

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

Febiyansi, C., & Widaningsih, S. (2019). nalisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus Pada Pt Gumbira Wana Indonesia Bandung Tahun 2019). Jurnal Telkom University, 1(1).

Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 (Cetakan X). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hamid, R. S., Ariasih, M. P., Suarniki, N. N. S., Suarniki, N. N., Purwoko, Nurchayati, Tarmizi, A., Efdison, Z., Pasaribu, A. W., Fitriya, S., Solihin, A., Budaya, I., & Vitaloka, D. (2023). MANAJEMEN PEMASARAN MODERN (Strategi dan Taktik Untuk Kesuksesan Bisnis). SONPEDIA PUBLISHING INDONESIA. www.sonpedia.com

Hardani, Andriani H., Ustiawaty J., Istiqomah R.I., Fardani R.A., Sykmana D.J., & Auliya N.H. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. CV. Pustaka Ilmu Group.

Herlambang, A. S., & Komara, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking), 7(2), 56. https://doi.org/10.35384/jemp.v7i2.255

Ilahi, A. A. A., & Arifuddin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Amsir Bunga Rampai Journal, 1(1), 27–40. https://journal.stieamsir.ac.id/index.php/abrj/article/view/123/99

Karima, H. Q., Rachmawaty, D., & Sidik, E. F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. Jurnal Teknik Industri (JURTI), 1(2), 94–102. https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/jurti/article/download/27853/7810

Kurniawan, A., Ihsan, Y. N., & Iriani, Y. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL (Kereta Commuter) Dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA. Jurnal Teknik Industri, 9(2), 597–605.

Manoy, T. I., Mananeke, L., & Jorie, R. J. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CV. AKE MAUMBI. Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 9(4), 314–323. https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v9i4.36231

Maqhfirah, T. N., Fitriani, R., & Wahyudin. (2023). Implementasi Metode Customer Satisfaction Index terhadap Kepuasan Pelanggan Pelayanan Telemarketing Call Center PT XYZ. Jurnal Serambi Engineering, VIII(2), 5383–5389. https://doi.org/https://doi.org/10.32672/jse.v8i2.5760

Mardiana, M. (2020). Implementasi User Satisfaction Model Dalam Mengukur Kualitas Website. MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer, 19(2), 266–272. https://doi.org/10.30812/matrik.v19i2.711

Masitoh, M. R., Wibowo, H. A., & Ikhsan, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. Sains Manajemen, 5(1). https://doi.org/10.30656/sm.v5i1.1515

Octavia, R. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK INDEX LAMPUNG. Jurnal Manajemen Pemasaran, 13(1), 35–39. https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35─39

Patmala, H. S., & Fatihah, D. C. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI UKM MART KARTIKA WIDYA UTAMA. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), 5(3), 1154–1170.

Pertiwi, A. B., Ali, H., & Sumantyo, F. D. S. (2022). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada E-commerce Shopee. Jurnal Ilmu Multidisplin, 1(2), 537–553. https://doi.org/10.38035/jim.v1i2.63

Putra, I. K. A. M., Wimba, I. G. A., & Susanti, P. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung. Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata, 1(4), 1279–1291.

Rahayu, S. S., Taufik, M., & Ato'illah, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Susu Segar UD. Adil Brothers Senduro. Jobman: Journal of Organization and Business Management, 2(3), 194–199. http://jkm.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/jrm|194

Sahir, S. H. (2021). Metodologi Penelitian (1st ed.). KBM INDONESIA. www.penerbitbukumurah.com

Satriadi, Wanaswir, Hendrayani, E., Siwiyanti, L., & Nursaidah. (2021). MANAJEMEN PEMASARAN (Vol. 1). Penerbit Samudra Biru.

Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT), 1(4), 286–295. https://jurnal-tmit.com/index.php/home/article/download/62/35

Sholikah, Mundzir, A., Nunik Y, Trisavinaningdiah, A., Djaya, T. R., Purwaningsih, N., Angmalisang, S. I., Riorini, S. V., Wiliana, E., Depari, G. S., Ekopriyono, A., Mahmud, Pujiastuti, N. S., & Rahajeng, E. (2021). MANAJEMEN PEMASARAN : SAAT INI DAN MASA DEPAN. Penerbit Insania.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Sutopo, Ed.). ALFABETA.

Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Sutopo, Ed.; Ed. 2. Cet. 3.). ALFABETA.

Syafitri, A., & Kamil, M. (2024). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek. Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan, 2(2), 41–55. https://doi.org/10.59061/masip.v2i2.738

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). Pemasaran Strategik. Andi Offset.

Vivi, O., Widiastuti, T., & Suhaji, S. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah. Jurnal Ilmiah Aset, 23(1), 53–62. https://doi.org/10.37470/1.23.1.177

Wahyudi, W. (2022). ANALISIS MOTIVASI BELAJAR SISWA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL PEMBELAJARAN BLENDED LEARNING SAAT PANDEMI COVID-19 (DESKRIPTIF KUANTITATIF DI SMAN 1 BABADAN PONOROGO). KadikmA, 13(1), 68. https://doi.org/10.19184/kdma.v13i1.31327

Wati, N. K. D. A., Mitariani, N. W. E., & Imbayani, I. G. A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MM JUICE & RESTAURANT CABANG TEUKU UMAR. Values, 1(3), 222–233.

Zainurossalamia, S. (2020). MANAJEMEN PEMASARAN Teori dan Strategi. Forum Pemuda Aswaja.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2023). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (12th ed.). Mc.Graw-Hil.

Zusrony, E. (2021). PERILAKU KONSUMEN DI ERA MODERN. Yayasan Prima Agus Teknik.