

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS RESTORAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA KERETA API SEMBRANI

Asep Riendi Syahmaulana¹, Dedy Wahyudi^{2*}, Ahmad Zuhrofi³
Universitas Sahid, Jakarta^{1,2,3}
dedy4r@yahoo.com²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas restoran terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Sembrani. Penelitian ini melibatkan 100 responden yang dipilih menggunakan metode probability sampling dengan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan uji t, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas restoran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Di antara variabel yang dianalisis, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan fasilitas restoran dalam menentukan tingkat kepuasan penumpang. Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas restoran memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi informasi bagi para pelaku bisnis, khususnya PT KAI, dalam meningkatkan kepuasan penumpang Kereta Api Sembrani.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Restoran, Kepuasan Penumpang

Abstract

This study aims to analyze the influence of service quality and restaurant facilities on passenger satisfaction on the Sembrani Train. The research involved 100 respondents selected using the probability sampling method with purposive sampling technique. Data were analyzed using the t-test, which revealed that service quality and restaurant facilities have a positive and significant influence on passenger satisfaction. Among the variables analyzed, service quality has a more dominant impact compared to restaurant facilities in determining passenger satisfaction. Simultaneously, service quality and restaurant facilities have a positive and significant impact on passenger satisfaction. This research is expected to provide valuable insights for business practitioners, particularly PT KAI, in enhancing passenger satisfaction on the Sembrani Train.

Keywords: Service Quality, Restaurant Facilities, Passenger Satisfaction

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi saat ini mobilitas penduduk untuk berpindah dari suatu tempat ke tempat yang lain menjadi faktor yang sangat penting. Di dalam aspek perekonomian, transportasi memiliki pengaruh yang sangat besar, semakin berkembangnya perekonomian menuju arah globalisasi menuntun sebagian masyarakat melakukan mobilitas yang sangat tinggi. Banyak perusahaan transportasi yang menawarkan dan berusaha merebut minat konsumen untuk menggunakan produk dan atau jasa yang ditawarkan dari sebuah perusahaan transportasi (Isnain, 2013). Kualitas layanan memiliki ketertarikan erat dengan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik akan menimbulkan citra yang baik pula. Suatu perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan pelayanan yang lebih baik daripesaingnya secara konstiten. Kualitas layanan memberikan suatu dorongan kepada penumpang untuk menjadi ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan penumpang serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan memaksimalkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan (Pratiwi, 2012). Jumlah penumpang Kereta Api Sembrani dalam satu tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel 1:

Tabel 1. Jumlah Penumpang Kereta Api Sembrani 2022

Bulan	Jumlah penumpang (Orang)	Presentase %
Januari	3.015	-
Februari	2.358	-22%
Maret	3.398	44%
April	3.546	4%
Mei	6.039	70%
Juni	4.834	-20%
Juli	5.805	20%
Agustus	4.532	-22%
September	4.58	1%
Oktober	5.336	17%
November	4.884	-8%
Desember	6.127	25%
JUMLAH TAHUNAN 2022	54.454	

Sumber :PT Kereta Api Indonesia, (2022)

Data jumlah penumpang Kereta Api Sembrani selama satu tahun terakhir menunjukkan fluktuasi, dengan jumlah penumpang dari Januari ke Februari mengalami penurunan sebesar 22%, februari ke maret mengalami kenaikan 44% , maret ke april mengalami kenaikan 4% , april ke mei mengalami kenaikan 70%, mei ke juni mengalami penurunan 20%, juni ke juli mengalami kenaikan 20%, juli ke agustus mengalami penurunan 22% , agustus ke september mengalami kenaikan 1%, september ke oktober mengalami kenaikan 17%, oktober ke november mengalami penurunan 8%, dan november ke desember mengalami kenaikan 25%. Naik turun nya jumlah penumpang tersebut banyak dipengaruhi salah satunya oleh faktor kualitas pelayan dan fasilitas restoran. Menurut data informasi yang didapatkan dari sumber manajemen restoran kereta api Indonesia terutama pada restoran kereta api sembrani, selama 1 tahun terakhir, dapat dilihat naik turun nya jumlah penumpang yang datang ke restoran kereta api sembrani dari tabel 2:

Tabel 2. Jumlah Penumpang yang membeli ke restoran Kereta Api Sembrani 2022

Bulan	Jumlah Pelanggan yang datang ke restoran (Orang)	Presentase %
Januari	800	-
Februari	950	19%
Maret	700	-26%
April	850	21%
Mei	600	-29%
Juni	750	25%
Juli	1100	47%
Agustus	1300	18%
September	900	-31%
Oktober	1200	33%
November	800	-33%
Desember	950	19%
Jumlah Tahunan 2022	10.900	

sumber : PT Kereta Api Indonesia (Manajemen restoran kereta api(2022)

Berdasarkan data naik turunnya jumlah penumpang diatas, terlihat dari januari ke februari mengalami kenaikan 19% , februari ke maret mengalami penurunan sebesar -26%, maret ke april

mengalami kenaikan sebesar 21%, april ke mei mengalami penurunan 29%, mei ke juni mengalami kenaikan sebesar 25%, juni ke juli mengalami kenaikan sebesar 47%, juli ke agustus mengalami kenaikan sebesar 18%, agustus ke september mengalami penurunan sebesar 31%, september ke oktober mengalami kenaikan 33%, oktober ke november mengalami penurunan sebesar 33%, november ke desember mengalami kenaikan 19%, hal tersebut mempengaruhi Kualitas pelayanan yang buruk, hal ini dapat terjadi jika tidak memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang seperti makanan yang tidak sedap atau basi, pelayanan staff yang kurang ramah dan juga makanan yang dipesan terlalu lama datangnya, *website* pemesanan secara *online* sering bermasalah, maka hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dan membuat penumpang memilih untuk tidak memesan makanan di restoran kereta api Sembrani. Informasi yang didapatkan dari konsumen, terdapat permasalahan mengenai kualitas pelayanan terutama pada sikap staff yang kurang ramah dan makanan yang dipesan terlalu lama dan pemesanan secara online melalui web nya sering eror yaitu antara lain seperti data pada tabel 3 :

Tabel 3. Permasalahan kualitas pelayanan

Kualitas Pelayanan	Komplen
Makanan	Dikarenakan nasinya berbau tidak sedap dan basi
Staff/pegawai	Sikap pegawai nya kurang ramah
Kecepatan pengantaran makanan	Proses pengantaran makanan terlalu lama
<i>Website</i> pesanan online	<i>Website</i> pemesanan makanan online sering bermasalah

Sumber : Dokumen karyawan 2023

Fasilitas merupakan sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala aktifitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapatkan konsumen secara langsung. Pada kelas eksekutif kereta api sembrani terdapat fasilitas restoran yang melayani makanan dan minuman bagi para penumpang, antara lain fasilitas tempat duduk, meja makan, toilet, kaca panorama, lampu, AC, tempat ibadah, menu makanan dan menu minuman. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari konsumen, terdapat permasalahan mengenai fasilitas yaitu antara lain seperti data pada tabel 4:

Tabel 4. Permasalahan Fasilitas

Fasilitas	Komplen
Kursi dan meja restoran	Kursi banyak yang rusak dan meja terlalu sempit
Ruangan restoran	Ac terkadang panas, dan ruangan yang sempit

Sumber :Dokumen karyawan 2023

Dari tabel diatas, hal ini terlihat bahwa kursi dan meja restoran yang rusak dan sempit dan juga ruangan restoran yang sempit dan Ac yang panas dapat menimbulkan penurunan jumlah penumpang yang datang ke restoran. Seiring dengan meningkatnya kesadaran penumpang akan kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh perusahaan kereta api, maka para penumpang juga semakin memperhatikan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan kereta api tersebut.

Adapun permasalahan seperti pada tabel 4 yaitu makanan yang tidak memuaskan. Hal ini dapat dilihat bahwa makanan yang disajikan kurang segar atau tidak sesuai dengan harapan penumpang. Selain itu, jika tidak ada variasi menu atau menu yang disajikan selalu sama, maka hal ini juga dapat menyebabkan ketidakpuasan penumpang, maka hal ini dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dan ketidakpuasan dalam menikmati makanan yang disajikan. Keterbatasan fasilitas restoran lainnya, jika restoran kereta api Sembrani tidak memiliki fasilitas yang memadai, seperti meja dan kursi yang nyaman atau ruangan yang terlalu sempit, maka hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan penumpang.

Pada penelitian sebelumnya, bahasan studi tentang variabel kualitas pelayanan, fasilitas restoran, dan kepuasan penumpang telah banyak dilakukan, tetapi terdapat perbedaan hasil yang ditunjukkan oleh penelitian terdahulu. (Rozi, 2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan adalah ukuran yang akan menjadi pertimbangan untuk menunjukkan besarnya Kepuasan konsumen pada kereta Api Eksekutif Malang, disimpulkan bahwa semua indikator berpengaruh dan yang paling dominan adalah bukti fisik, sedangkan indikator jaminan berpengaruh paling sedikit. Sedangkan penelitian (Resti, 2014) menunjukkan bahwa dalam penyampaian tiket online tidak terjadi Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan pelayanan jasa karena masyarakat sudah puas dengan kinerja staff stasiun Malang..

Kualitas pelayanan adalah 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 diharapkan (Indasari, 2019). Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah nilai plus bagi perusahaan. Jika suatu perusahaan memiliki nilai positif di mata konsumen, konsumen tersebut bersedia menyampaikan umpan balik yang konstruktif, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau repeat buyer. Maka dari itu, sangat penting untuk memperbaiki aspek-aspek kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang yang dapat diberikan seperti kemudahan dalam orderan, kecepatan pelayanan, kemampuan, dan attitude yang ditunjukkan melalui sikap dan perilaku langsung kepada konsumen.

Indikator Kualitas Pelayanan mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain (Indasari, 2019) adalah : (1) Berwujud (Tangibles): Berwujud mengacu pada tampilan fasilitas fisik dan peralatan yang digunakan untuk memberikan layanan kepada konsumen secara optimal. (2) Keandalan (Reliability): Keandalan mencerminkan kemampuan perusahaan untuk menyediakan layanan sesuai dengan janji secara konsisten, terpercaya, dan akurat (3) Ketanggapan (Responsiveness): Ketanggapan menggambarkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat, mendengarkan keluhan, dan menangani masalah pelanggan secara efektif. (4) Jaminan (Assurance): Jaminan menilai kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan dalam memberikan rasa aman kepada konsumen. (5) Empati (Empathy): Empati adalah kemampuan untuk memberikan perhatian tulus secara pribadi kepada konsumen dengan memahami kebutuhan dan keinginan mereka.

Fasilitas. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus tersedia sebelumnya sebelum suatu layanan dapat dipromosikan (Munawir, 2018). Fasilitas juga bisa berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen menikmati kepuasan. (Setyawati et al., 2018) mengartikan kata fasilitas yaitu segala sesuatu untuk menunjang kenyamanan konsumen yang disediakan/disiapkan oleh penjual/lembaga jasa yaitu berupa peralatan fisik. Fasilitas menurut Syahsudarmi, (2018) merupakan bagian dari bukti fisik suatu pelayanan. Jasa bukti fisik atau bukti fisik meliputi semua aspek fasilitas fisik perusahaan (antara lain: terwujud, buatan manusia, lingkungan bukti fisik). Fasilitas mencakup segala sesuatu yang mendukung kelancaran pelaksanaan berbagai aktivitas.

Menurut Tjiptono (2019), terdapat enam indikator fasilitas, yaitu: (1) Pertimbangan/Perencanaan Spasial: Aspek-aspek seperti proporsi, kenyamanan, dan lainnya dipertimbangkan, dikombinasikan, serta dikembangkan untuk menciptakan respons intelektual maupun emosional dari pengguna atau pengamat. (2) Perencanaan Ruang: Unsur ini meliputi desain interior dan arsitektur, termasuk penempatan perabot, perlengkapan dalam ruangan, tata letak, serta aliran sirkulasi yang mendukung fungsi ruangan. (3) Perlengkapan dan Perabot: Elemen ini mencakup sarana yang memberikan kenyamanan, berfungsi sebagai pajangan, atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna layanan. (4) Tata Cahaya dan Warna: Indikator ini berkaitan dengan pencahayaan dan penggunaan warna dalam fasilitas. Pencahayaan yang tepat mempengaruhi suasana dan kenyamanan ruangan, serta dapat berdampak pada produktivitas dan kesejahteraan pengguna fasilitas. Sementara itu, penggunaan warna yang tepat dapat menciptakan suasana yang sesuai dengan tujuan fasilitas atau citra merek yang diinginkan. (5) Pesan-Pesan yang Disampaikan Secara Grafis: Indikator ini mencakup desain dan penyampaian informasi atau pesan melalui elemen-elemen grafis seperti tanda, papan informasi, atau poster. Pesan-pesan ini bisa berupa informasi arah, instruksi, aturan, atau pesan lain yang relevan dalam konteks fasilitas,

sehingga membantu pengguna dalam berinteraksi dengan fasilitas tersebut. (6). Unsur Pendukung: Indikator ini merujuk pada elemen-elemen tambahan yang mendukung kenyamanan dan keselamatan pengguna fasilitas. Unsur-unsur ini bisa mencakup sistem pendingin atau pemanas udara, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, keamanan, dan fasilitas kenyamanan lainnya seperti toilet dan area istirahat.

Kepuasan Konsumen. Kepuasan konsumen atau pelanggan merupakan perasaan puas atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja (hasil) produk yang diterima dengan kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2018). Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja dengan harapan. Kepuasan konsumen atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2018). Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan merasa puas. Namun, jika kinerja melampaui ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau merasa senang. Kepuasan pelanggan merujuk pada tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya (Indrasari, 2019).

Menurut Indrasari (2019), terdapat tiga indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan: (1). Kesesuaian Harapan: Kepuasan pelanggan tidak diukur secara langsung, tetapi disimpulkan berdasarkan sejauh mana kinerja perusahaan sesuai atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan. (2). Minat Berkunjung Kembali: Kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan berniat untuk membeli atau menggunakan kembali layanan perusahaan. (3). Kesediaan Merekomendasikan: Kepuasan pelanggan diukur dengan menilai apakah pelanggan bersedia merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain, seperti keluarga, teman, atau rekan.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk melakukan penelitian yang meneliti pada objek yang berbeda yang mana penelitian ini berfokus pada pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Restoran terhadap Kepuasan penumpang pada Kereta Api Sembrani. Sehingga penelitian ini diharapkan bisa dijadikan tambahan informasi bagi para pebisnis terutama pada PT KAI khususnya Kereta Api Sembrani untuk kepuasan penumpang sehingga dapat mendorong para penumpang menaiki Kereta Api Sembrani.

METODE PENELITIAN

Jenis dan sumber data. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif, dimana penelitian menggunakan analisis statistik, yaitu untuk mendeskripsikan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Restoran terhadap Kepuasan Penumpang pada Kereta Api Sembrani. Variabel independent dan variable dependen penelitian ini adalah sebagai berikut: (a) Variabel independenn : Kualitas Pelayanan (X1), dan Fasilitas Restoran (X2). (b) Variabel dependen : Kepuasan Penumpang (Y).

Asal data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah para penumpang kereta api yang berkunjung di restoran kereta api sembrani yang terpilih sebagai sampel, sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari bermacam sumber informasi yang sudah dipublikasikan baik di penelitian terdahulu, jurnal-jurnal ilmiah dan literatur yang berkaitan atau berhubungan dengan penelitian ini.

Metode pengambilan sampel dan Populasi. Teknik penentuan sampelnya menggunakan *probability sampling* dan dengan *purposive sampling* sebagai Teknik penentuan sampelnya (Sugiyono, 2015) semua anggota populasi memiliki peluang atau kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penumpang yang datang ke restoran kereta api sembrani, tercatat pada bulan Januari 2022 s/d Desember tahun 2022 berjumlah 10.900 orang (sumber dari manajemen restoran kereta api). Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 100 sampel responden, jumlah tersebut diperoleh dengan menggunakan metode Slovin.

Instrumen Penelitian. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, dan sesuai dengan indikator dari variable-variable yang digunakan, maka instrument penelitian yang digunakan adalah sesuai dengan tabel.. sebagai berikut :

Tabel 5. Operasional Variabel

No.	Variabel	Dimensi
1	Kualitas pelayanan(X1) Sumber : Indrasari 2019	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)
		Kehandalan(<i>Reliability</i>)
		Ketanggapan (<i>Responsive ness</i>)
		Jaminan (<i>Assurance</i>)
		Empati (<i>Empathy</i>)
2	Fasilitas restoran (X2) Sumber : Tjiptono 2019	Pertimbangan
		Perencanaan ruangan
		Perlengkapan dan prabot
		Tata cahaya/Warna
		Pesan-pesanyang disampaikan secara grafis
		Unsur Penndukung
3	Kepuasan Penumpang (Y) Sumber : Tjiptono dalamIndrasari (2019)	Kesesuaian harapan
		Minat berkunjung Kembali
		Kesediaan
		merekomendasikan

Teknik Pengumpulan Data. Teknik Angket (Kuesioner) adalah teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini. (Sugiyono, 2015) Angket yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pernyataan tertulis atau memberikan sebarang pertanyaan kepada responden untuk dapat dijawabnya.

Teknik Analisa Data. (Ghozali, 2013) pada penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah: (1) Uji Reliabilitas yaitu suatu teknik pengujian yang dilakukan untuk mengukur suatu angket yang merupakan indikator dari konstruk atau variabel. Angket dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan bersifat stabil atau konsisten; (2) Uji Validitas yaitu suatu teknik pengujian yang dilakukan untuk mengukur valid atau sah tidaknya suatu angket. Angket dipastikan valid apabila pertanyaan yang berada pada angket bisa untuk menjelaskan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut; (3) Uji Asumsi Klasik. Tujuan uji asumsi klasik yaitu untuk menentukan apakah data yang ada tidak ada penyimpangan dan valid. Uji asumsi klasik pada penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas.

Uji Normalitas untuk menguji kenormalan distribusi residual. Analisis uji statistik dan grafik dapat digunakan untuk mengetahui normalitas data; Uji Multikolinieritas yaitu untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya hubungan atau korelasi antar variabel bebas; Uji Heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual saat pengamatan kepengamatan yang lain.

Pengujian Regresi Liner Berganda yaitu untuk menguji atau mengetahui seberapa besar dan arah pengaruh variabel independent yang lebih dari 1 variabel terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Model regresi linear berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$, Dimana Y adalah Variabel Dependen, a = Konstanta, b = Koefisien regresi, X = Variabel Independen dan ϵ = Standard error. Korelasi Determinasi (R^2) teknik yang digunakan untuk memprediksi dan melihat berapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Uji Hipotesis adalah untuk melihat apakah ada atau tidaknya pengaruh dari variabel independent terhadap variabel dependen, dimana meliputi uji t dan uji f. Uji F untuk dapat mengetahui apakah variabel X atau independent secara keseluruhan atau simultan berpengaruh terhadap variabel Y atau dependent dan Uji t untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel X atau independen terhadap variabel Y atau dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskriptif Data Responden Terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran Kereta Api Sembrani. Penelitian dilakukan untuk mengetahui jumlah skor jawaban masing-masing responden diolah dengan uji kecenderungan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan di restoran kereta api Sembrani. Pada analisis variabel kualitas pelayanan peneliti menguji sebanyak 10 pernyataan dan diketahui jawaban dari responden adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Rerata Variabel Kualitas Pelayanan

Dimensi	Nilai Rerata	Ket
Bentuk Fisik	3.85	Baik
Kehandalan	3.71	Baik
Ketanggapan	3.62	Baik
Jaminan	3.65	Baik
Empati	3.58	Baik
Rerata Total	3.68	Baik

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner, 2023

Dari hasil rekapitulasi penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen. Pelayanan yang baik mencakup berbagai aspek, seperti keramahan dan responsifnya staf, kecepatan dalam melayani pesanan, ketepatan dalam memberikan informasi, dan kualitas makanan dan minuman yang disajikan.

Deskriptif Data Responden Terhadap Fasilitas Restoran di Restoran Kereta Api Sembrani. Jumlah skor jawaban masing-masing responden diolah dengan uji kecenderungan untuk mengetahui gambaran fasilitas di restoran kereta api Sembrani. Pada analisis variabel fasilitas restoran peneliti menguji sebanyak 12 pernyataan dan diketahui jawaban dari responden adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Rerata Variabel Fasilitas Restoran

Dimensi	Nilai Rerata	Ket
Pertimbangan	3.43	Baik
Perencanaan Ruang	3.13	Kurang Baik
Perlengkapan dan Prabotan	3.62	Baik
Tata cahaya/Warna	3.65	Baik
Unsur Pendukung	3.58	Baik
Pesan bentuk grafis	3.58	Baik
Rerata Total	3.50	Baik

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner, 2023

Dari hasil rekapitulasi penelitian pada tabel 7 tersebut dapat diketahui bahwa jawaban responden terhadap variabel fasilitas restoran dengan total skor rerata jawaban adalah 3.50 yang berada dalam kategori "Baik". Kondisi ini menunjukkan fasilitas pada indikator pertimbangan, perencanaan ruang, perlengkapan dan perbotan, tata cahaya, pesan grafis dan unsur pendukung di restoran kereta api Sembrani dinilai "Baik". Hasil menunjukkan bahwa fasilitas restoran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Kereta Api Sembrani.

Deskriptif Data Responden Terhadap Kepuasan Penumpang di Restoran Kereta Api Sembrani. Pada analisis variabel kepuasan pelanggan peneliti menguji sebanyak 6 pernyataan dan diketahui jawaban dari responden adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Rekapitulasi Hasil Rerata Variabel Kepuasan Pelanggan

Dimensi	Nilai Rerata	Ket
Kesesuaian Harapan	3.90	Puas
Minat Berkunjung Kembali	3.99	Puas

Kesediaan Merekomendasikan	4	Puas
Rerata Total	3.96	Puas

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner, 2023

Dari hasil rekapitulasi pada tabel 8 dapat diketahui bahwa jawaban responden terhadap variabel kepuasan penumpang dengan total skor rerata jawaban adalah 3.96 yang berada dalam kategori “Puas”. Kualitas pelayanan mencakup aspek seperti keramahan dan kesopanan staf, waktu tanggap dalam melayani pesanan, keakuratan pesanan, dan kemampuan staf dalam memberikan informasi tentang menu. Pelayanan yang baik dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan dan meningkatkan persepsi mereka terhadap restoran.

Uji Realibilitas dan Validitas. Hasil uji reliability statistics variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas Restoran (X2) dan Kepuasan Penumpang (Y) masing-masing menunjukkan angka Cronbach’s Alpha lebih besar daripada 0.60.

Tabel 9. Uji Realibilitas

Variabel	Butir Soal	Varian Skor	Variabel	Butir Soal	Varian Skor
Kualitas Pelayanan (X ₁)	1	0.638	Fasilitas Restoran (X ₂)	15	0.600
	2	0.695		16	0.838
	3	0.981		17	0.495
	4	0.524		18	0.495
	5	0.838		19	0.743
	6	0.781		20	0.857
	7	1.067		21	0.695
	8	0.495		22	0.543
	9	0.638		23	0.686
	10	0.600		24	0.495
Fasilitas Restoran (X ₂)	11	0.457	Kepuasan Penumpang (Y)	25	0.495
	12	0.886		26	0.600
	13	1.095		27	0.495
	14	0.781		28	0.886
Relitas Insrumen					0.967
Kesimpulan					Realiabel

Sumber: Hasil olah data SPSS

Hasil uji reliabilitas untuk 28 butir soal menggunakan program *Microsoft Office Excel* dengan responden sebanyak 15 orang di luar responden peneliti memiliki nilai r_{11} sebesar 0,967 yang melebihi 0,70 maka dikatakan bahwa kuesioner tersebut terbukti sangat reliabel untuk digunakan dalam penelitian.

Pengujian validitas instrumen penelitian diberikan kepada 15 responden dengan kriteria responden sama dengan kriteria sampel yang digunakan pada penelitian. Berikut adalah hasil uji validitas data:

Tabel 10. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan , Fasilitas Restoran, dan Kepuasan Penumpang

Variabel	Butir Soal	r _{hitung}	r _{tabel}	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	1	0.650	0.553	Valid
	2	0.686349	0.553	Valid
	3	0.6845	0.553	Valid
	4	0.835107	0.553	Valid
	5	0.680524	0.553	Valid
	6	0.876206	0.553	Valid
	7	0.764461	0.553	Valid
	8	0.661862	0.553	Valid
	9	0.768275	0.553	Valid
	10	0.68425	0.553	Valid
Fasilitas Restoran (X ₂)	11	0.816413	0.553	Valid
	12	0.784134	0.553	Valid
	13	0.763309	0.553	Valid
	14	0.74994	0.553	Valid
	15	0.84249	0.553	Valid
	16	0.764551	0.553	Valid
	17	0.872072	0.553	Valid
	18	0.781982	0.553	Valid
	19	0.69439	0.553	Valid
	20	0.862836	0.553	Valid
	21	0.743122	0.553	Valid
	22	0.624136	0.553	Valid
Kepuasan Penumpang (Y)	23	0.688036	0.553	Valid
	24	0.655856	0.553	Valid
	25	0.655856	0.553	Valid
	26	0.569663	0.553	Valid
	27	0.655856	0.553	Valid
	28	0.62605	0.553	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS

Setelah dilakukan uji validitas pada instrumen penelitian menggunakan program *Microsoft Office Excel*, dari total 28 butir soal yang terbagi dalam 3 variabel keseluruhan dari 28 soal yang dinyatakan valid karena memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikan 5%.

Analisa Regresi Linear Berganda. Pada tabel 11 terlihat hasil analisis regresi linear berganda pada penelitian ini adalah:

Tabel 11. Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.994	.302		6.607	.000
	X1	.323	.073	.443	4.407	.000
	X2	.232	.107	.217	2.158	.033

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil olah data SPSS

Berdasarkan tabel analisis regresi linier berganda maka diperoleh persamaan regresi linier berganda seperti sebagai berikut:

$$Y = 1.994 + 0.323 X_1 + 0.232 X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas, menunjukkan bahwa koefisien regresi kualitas pelayanan dan fasilitas restoran bernilai positif, artinya kualitas pelayanan dan fasilitas

berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Persamaan regresi di atas dijelaskan seperti sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 1.994 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan dan fasilitas restoran sama dengan nol maka kepuasan penumpang bernilai 1.994.
- b. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0.323 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar satu-satuan maka kepuasan penumpang meningkat sebesar 0.323 dengan asumsi satuan bersifat konstan.
- c. Koefisien regresi fasilitas restoran sebesar 0.232 menunjukkan bahwa apabila fasilitas restoran mengalami peningkatan sebesar satu-satuan maka kepuasan penumpang meningkat sebesar 0.232 dengan asumsi satuan bersifat konstan.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas pelayanan dan fasilitas restoran ditingkatkan maka tingkat kepuasan penumpang kereta api Sembrani juga akan meningkat.

Dari 2 variable yang mempunyai nilai tertinggi adalah variable (X1) Kualitas pelayanan yang mana berarti bahwa Kualitas pelayanan sangat penting dalam memenuhi kepuasan penumpang pada Kereta Api Sembrani. Nilai Konstanta yaitu sebesar 1.994 yang berarti jika tanpa adanya variable kualitas pelayanan, dan fasilitas restoran maka nilai konstan dari kepuasan penumpang pada Kereta Api Sembrani sebesar 1.994.

PEMBAHASAN

Hasil Uji t pada penelitian ini diketahui Kualitas Pelayanan (X1), dan Fasilitas restoran (X2) secara parsial mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan penumpang (Y) dan Variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah variable yang mempunyai kontribusi terbesar. Penjelasan antar variable adalah sebagai berikut :

- a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap Variabel Kepuasan penumpang (Y) pada Kereta Api Sembrani.

Perhitungan Uji t menunjukkan hasil nilai koefisien Kualitas Pelayanan (X1) = 0.323 dengan nilai t hitung 4.407 dan 0.000 tingkat signifikasinya, sehingga disimpulkan bahwa variable Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap variable Kepuasan penumpang (Y), maka dapat disampaikan bahwa H1 diterima.

Menurut (Kotler dan Keller, 2015) kualitas layanan diawali dari kebutuhan pelanggan dan diakhiri pada persepsi dari pelanggan, dimana persepsi dari pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah penilaian keseluruhan atas ketepatan pelayanan. Sedangkan (Fandy Tjiptono, 2016) mengatakan kualitas layanan yaitu kondisi yang dinamis, berkaitan dengan produk, sumber daya manusia, jasa, proses dan lingkungan melebihi atau memenuhi harapan.

Kualitas pelayanan berdampak langsung kepada citra sebuah usaha makanya kualitas pelayanan itu sangat penting. Usaha yang menguntungkan dikarenakan kualitas pelayanan yang baik. Konsumen akan memberikan umpan yang baik, serta dapat menjadi repeat buyer atau pelanggan tetap apabila sebuah bisnis sudah mendapat nilai yang baik dari konsumen. Hal ini akan dapat berpengaruh sangat tinggi kepada keberlangsungan usaha terutama pada usaha Kereta Api Sembrani. Hal ini mendukung hasil dari penelitian (Dedy, Shanti & Merry, 2023), (Hamdanur et al., 2021), (Arif Fakhruddin, 2021) serta (Niel Dhesta Cavalera and Euis & Soliha, 2019), yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

- b. Variabel Fasilitas Restoran (X2) berpengaruh terhadap variable Kepuasan Penumpang (Y) pada Kereta Api Sembrani

Perhitungan Uji t menunjukkan hasil nilai koefisien Fasilitas Restoran (X2) adalah 0.232 dengan nilai t hitung 2.158 dan 0.033 tingkat signifikansinya, sehingga dapat disimpulkan bahwa variable Fasilitas Restoran (X2) berpengaruh positif terhadap variable Kepuasan penumpang (Y), maka dapat disampaikan bahwa H1 diterima.

Fasilitas menurut (Tjiptono, F, 2014) yaitu sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen, fasilitas adalah elemen penting dari usaha jasa, untuk itu kebersihan, kondisi interior, harus dipertimbangkan oleh perusahaan untuk tercapainya kepuasan konsumen.

Fasilitas sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dan sebagai ukuran dari semua pelayanan yang diberikan, karena dengan penggunaan fasilitas yang ada dan baik dapat memudahkan konsumen atau pelanggan dalam melakukan kegiatannya. Penelitian yang dilakukan oleh (Zulkarnaini et al., 2022), (Dedy, Shanti & Merry, 2023) dan (Hermanto, N., 2016) sejalan dengan penelitian ini yang menyatakan variable fasilitas berpengaruh terhadap variable kepuasan konsumen.

Pada Nilai koefisien determinasi dapat dijelaskan atau dilihat di R square, seberapa jauh data variable dependen dapat dijelaskan oleh data variable independent. Dengan program statistic perhitungan estimasi nilai koefisien determinasi hasil outputnya dilihat pada tabel 12:

Tabel 12. Hasil uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.597 ^a	.356	.343	.40605

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Hasil olah data SPSS

Berdasarkan pada tabel 12 hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.356 yang artinya terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan fasilitas restoran terhadap kepuasan penumpang sebesar 35.6% sisanya sebesar 64,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di restoran kereta api Sembrani. Skor tertinggi diperoleh pada indikator pernyataan dalam dimensi bentuk fisik didapat nilai rerata sebesar 3.85 dengan kategori “baik” sehingga dapat diartikan bahwa responden memberikan penilaian yang baik terhadap fasilitas restoran dan area makan yang terawat dan bersih di restoran kereta api Sembrani. Sedangkan skor terendah terdapat pada dimensi empati, pada 2 indikator pernyataan dengan skor rerata sebesar 3.58 dengan kategori “baik” sehingga dapat diartikan bahwa responden merasa pelayanan yang diberikan kurang menunjukkan, rasa peduli dan perhatian dan responsif kepada pelanggan.

Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara fasilitas restoran terhadap kepuasan pelanggan di restoran kereta api Sembrani. Skor responden tertinggi diperoleh pada dimensi tata cahaya/warna. Responden menilai bahwa tata cahaya/warna yang ada di restoran kereta api Sembrani dengan perolehan skor rerata adalah 3.65 dan masuk dalam kategori “Baik”. Warna-warna yang dipilih untuk dekorasi interior dan pencahayaan mungkin berkontribusi besar terhadap suasana positif di restoran. Warna yang hangat dan menyenangkan dapat menciptakan rasa nyaman dan mengundang pelanggan untuk bersantai dan menikmati makanannya. Sedangkan skor terendah terdapat pada perencanaan ruang yang ada di restoran kereta api Sembrani dengan perolehan skor rerata adalah 3.13 dan masuk dalam kategori “Kurang baik”. Pendapat responden menunjukkan bahwa perencanaan ruangan eksterior dan perlengkapan ruangan kurang baik, selain itu responden menilai perencanaan ruangan kurang nyaman karena jarak yang sempit.

Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas restoran terhadap kepuasan pelanggan di restoran kereta api Sembrani. Skor tertinggi diperoleh pada dimensi kesediaan untuk merekomendasikan. Responden bersedia untuk merekomendasikan untuk menggunakan restoran kereta api Sembrani dengan memperoleh skor rerata adalah 4 dan masuk dalam kategori “Puas”. Kemauan untuk merekomendasikan restoran adalah salah satu bentuk tertinggi dari dukungan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa sangat puas dengan pengalaman mereka dan memiliki pandangan yang sangat positif tentang restoran tersebut.

Sedangkan skor terendah terdapat aspek pada kesesuaian harapan penumpang saat menggunakan restoran kereta api Sembrani dengan perolehan skor rerata adalah 3.90 dan masuk dalam kategori “Puas” Hal tersebut menunjukkan bahwa makanan yang disajikan tidak sesuai harapan. Selain itu aspek terendah lainnya adalah tentang sedikitnya ketersediaan meja dan kursi.

Saran. Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan di atas, maka penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak PT Kereta Api Sembrani untuk meningkatkan kepuasan konsumen yaitu:

Untuk meningkatkan kemampuan empati pegawai, diharapkan agar diadakan pelatihan khusus untuk karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Fokuskan pelatihan pada kemampuan mendengarkan aktif, memahami perasaan pelanggan, dan menunjukkan empati.

Untuk memperbaiki tata letak dan perencanaan ruang maka sebaiknya dilakukan evaluasi untuk memperbarui tata letak ruangan agar lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pastikan ada cukup ruang antara meja untuk kenyamanan pelanggan dan mobilitas staf. Selain itu diharapkan untuk dapat mengembangkan konsep restoran yang unik atau tema yang menarik untuk menarik perhatian pelanggan baru.

Untuk meningkatkan kualitas makanan dan fasilitas restoran agar sesuai harapan konsumen maka sebaiknya restoran Kereta Api Sembrani melakukan tinjauan kembali menu restoran dan menyediakan beragam pilihan makanan yang memenuhi selera dan preferensi beragam penumpang. Sertakan opsi makanan untuk diet khusus seperti vegetarian. Hal ini akan membantu memastikan bahwa penumpang merasa puas dan senang menggunakan restoran kereta api Sembrani, dan untuk ketersediaan meja dan kursi sebaiknya restoran Kereta Api Sembrani melakukan perbaikan agar meja dan kursi menjadi nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Adei Pratiwi.2012. *Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan pada Industri Jasa Angkutan Darat di Kota Padang*. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Ahmad, Lukman dan Munawir. 2018. *Sistem Informasi Manajemen*. Aceh. Lembaga Komunitas Informasi Teknologi Aceh.
- Arif Fakhruhin. 2021. *Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadi Negero Jember*. Jurnal Manajemen Dan Keuangan. <https://doi.org/10.33059/jmk.v10i1.2611>
- Fandy Tjiptono.2016. *Service, quality dan satisfaction 4 (Edisi Ke-4)*. Penerbit ANDI,.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi (7th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamdanur, P., Yusuf, A. M., & Kasman, K. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Akulaku Indonesia di Jakarta*. Management & Accounting Expose, Vol. 4, No. 2, 91–102.
- Hermanto, N., Z., D. C. 2016. *The social mentality theory of self-compassion and self-reassurance: The interactive effect of care-seeking and caregiving*. The Journal of Social Psychology, Volume 156(5), 523–535.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo. Press.
- Isnain, M.A.2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation. Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt Kereta Api)*.
- Kotler dan Keller. 2015. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 (13th ed.)*. Erlangga.
- Kotler, P dan Armstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit. Salemba Empat. Jakarta.
- Niel Dhesta Cavalera and Euis & Soliha. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpeda Bank Jateng Cabang Utama Semarang*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, Universitas Stikubank Semarang. <http://eprints.unisbank.ac.id/id/eprint/5407>

- Resti, R. 2014. *Analisis Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Kereta Api terhadap Pelayanan Berbasis Elektronik Government: Studi Kasus Stasiun Malang*. Jurnal Pelayanan Publik Elektronik, 7(2), 89-104.
- Rozi, M. F. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan PT Kereta Api (PT KAI) terhadap Kepuasan Konsumen: Studi pada Kereta Api Eksekutif Malang*. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik, 10(2), 123-140.
- Setyawati, Vilda Ana Veria & Eko Hartini. 2018. *Buku Ajar Dasar Ilmu Gizi Kesehatan Masyarakat*. Deepublish Publisher, CV Budi Utama, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Syahsudarmi. 2018. *Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jurnal Manajemen Pelayanan, 5(2), 45-60.
- Tjiptono, F. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Andy Offset.
- Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1*. Yogyakarta. Universitas Sahid.
- Wahyudi, D, Shanti & Merry, 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pemancingan Oji di Kota Depok*. Jurnal Management & Accounting Expose, Vol. 6, No. 2, Desember 2023, pp. 93-106
- Wahyudi, D., Wahyuni, E. D., & Apriyanto, A. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Transportasi Go-Jek*. Management and Accounting Expose, 4(1).
- Zulkarnaini, Y. S., Agustian Burda, Arya Darmawan, & Adila Nur Klarisah. 2022. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Sekolah Olahraga Binasehat Bekasi)*. Jurnal STEI Ekonomi (JEMI), Volume 31 Number 02, 31–41.