

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN MAHASISWA UNSIKA  
TERHADAP KUALITAS KETEPATAN WAKTU KERETA API LOKAL  
KARAWANG-CIKARANG**

Khensa Aqilla Haryanto  
[2210631020033@student.unsika.ac.id](mailto:2210631020033@student.unsika.ac.id)  
Universitas Singaperbangsa Karawang

Ajat Sudrajat  
[ajat.sudrajat@fe.unsika.ac.id](mailto:ajat.sudrajat@fe.unsika.ac.id)  
Universitas Singaperbangsa Karawang

**ABSTRACT**

*The aim of this study was to find the effect of punctuality of local train services on the Karawang-Cikarang route on customer satisfaction of Singaperbangsa University of Karawang (UNSIKA) students. Punctuality is a crucial aspect in the passenger's travel experience in rail transportation services. The study method applied was descriptive quantitative, with 177 respondents of UNSIKA students who use local train services on the route through questionnaire distribution. Using a simple linear regression test, the data were analyzed. The study findings show that punctuality positively and significantly affects customer satisfaction. It is proven that about 33.5% of customer satisfaction can be explained by punctuality. This study highlights that the punctuality of Karawang-Cikarang local trains plays an important role in improving customer satisfaction, and suggests that train service operators increase attention and performance in terms of punctuality.*

*Keyword: Customer Satisfaction, Punctuality, Local Trains*

**I. PENDAHULUAN**

Masyarakat kian meminati Kereta Api sebagai sarana transportasi karena menawarkan berbagai keunggulan. Efisiensi energi, hemat ruang, hemat biaya, dan tingkat pencemaran yang rendah menjadi faktor utama yang menarik minat masyarakat. Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang perkeretaapian, PT. Kereta Api Indonesia (KAI) dipercaya menghadirkan layanan transportasi kereta api di seluruh Indonesia, melayani baik penumpang maupun pengangkutan barang. Meskipun KAI adalah satu-satunya perusahaan yang menangani transportasi kereta api di Indonesia dan tidak memiliki pesaing

langsung dalam bisnis kereta api, perusahaan ini tetap bersaing dengan layanan transportasi darat lainnya seperti taksi, bus, dan travel, sehingga sering dianggap sebagai monopoli.

Kereta Api dipercaya sebagai sarana transportasi yang cepat dan aman. Di Indonesia, kereta api lokal merupakan salah satu moda transportasi publik yang penting, terutama di daerah perkotaan dan kawasan industri. Kereta api lokal, yang dikenal sebagai kereta kota, memiliki beberapa ciri khas dalam layanannya. Mereka menghubungkan stasiun-stasiun di daerah perkotaan, biasanya penuh dengan penumpang berdiri, sering digunakan untuk perjalanan harian, melayani banyak

penumpang tetap, serta umumnya melayani perjalanan relative pendek dalam kota atau dari pinggiran kota ke pusat kota atau sebaliknya.

Salah satu kriteria utama dalam mengevaluasi kualitas layanan kereta api adalah ketepatan waktu, yang secara langsung mempengaruhi pengalaman penumpang. Ketepatan waktu kereta api adalah indikator penting yang menilai efisiensi dan kualitas layanan. Keterlambatan kereta api dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi penumpang, mempengaruhi jadwal harian mereka, dan bahkan mengganggu produktivitas. Oleh karena itu, menjaga ketepatan waktu menjadi prioritas utama bagi operator transportasi untuk memenuhi harapan pengguna dan membangun kepercayaan terhadap layanan mereka.

Khususnya untuk kereta api lokal Jatiluhur dan Walahar yang dioperasikan oleh KAI Commuter wilayah II Bandung, melayani rute Cikampek-Cikarang dan Purwakarta-Cikarang serta sebaliknya. Kereta api lokal dengan rute Karawang-Cikarang merupakan moda transportasi yang sering digunakan oleh mahasiswa UNSIKA untuk mobilitas mereka. Tingkat kepuasan mahasiswa UNSIKA terhadap kualitas layanan kereta ini penting untuk diperhatikan karena akan mempengaruhi minat dan loyalitas mereka dalam menggunakan jasa tersebut. Meskipun kereta api lokal Karawang-Cikarang menawarkan alternatif transportasi yang terjangkau, beberapa keluhan dari pengguna, termasuk mahasiswa

UNSIKA, berkaitan dengan kualitas pelayanannya, seperti keterlambatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta.

Penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Lailan Khairunnisa, Bambang Mursito, dan Sarsono (2021), menunjukkan ketepatan waktu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di stasiun Purwosari Surakarta. Penelitian Dian Novanti Rahmasari dan Triyono (2023) juga menemukan bahwa ketepatan waktu memberikan pengaruh kepada kepuasan penumpang KA Joglosemarkerto Semarang Tawang-Solo. Sementara itu, penelitian oleh Usri Jati Hastuti, Masjraul Hidayat, dan M. Iqbal Firdaus menunjukkan bahwa keterlambatan kereta api dapat berdampak negatif terhadap okupansi penumpang, dengan kelambatan sering disebabkan oleh faktor cuaca buruk dan kondisi operasional di stasiun antar.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti hubungan antara kepuasan pelanggan mahasiswa UNSIKA dengan ketepatan waktu kereta api lokal yang melayani rute Karawang-Cikarang. Diharapkan bahwa temuan dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan kereta api lokal, sehingga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, termasuk mahasiswa UNSIKA sebagai salah satu segmen penting dari pengguna transportasi publik kereta api.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan adalah rasa kegembiraan atau kekecewaan yang timbul pada seseorang setelah mempertimbangkan hasil atau kinerja produk yang sebenarnya dengan harapan yang telah dibentuk sebelumnya. Dalam Sahabuddin, (2019), Fecikova mengemukakan definisi kepuasan sebagai sensasi yang muncul setelah melakukan evaluasi terhadap pengalaman nyata yang dihadapi dan membandingkannya dengan harapan yang ada, yang erat kaitannya dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan.

Kepuasan pelanggan merupakan aspek penting dengan upaya menciptakan nilai yang signifikan bagi para pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan setelah menilai kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan yang mereka miliki (Kotler & Keller, 20156). Jika pelanggan merasa bahwa suatu kinerja memenuhi harapan mereka, maka mereka akan merasa puas. Namun, jika kurang dari harapan mereka, maka mereka akan merasa tidak puas. Kepuasan merupakan tingkat evaluasi seseorang setelah menilai hasil yang mereka alami dengan harapan yang mereka miliki.

Kepuasan pelanggan terjadi ketika hubungan antara pelanggan dan perusahaan berjalan baik. Ini artinya pelanggan merasa senang ketika kebutuhan dan keinginannya terpenuhi. Kepuasan pelanggan

terjadi ketika pelanggan merasa bahwa produk atau layanan yang mereka gunakan sesuai atau bahkan lebih baik dari yang mereka harapkan (Rio Sasongko, 2021). Jadi jika disimpulkan kepuasan pelanggan terjadi ketika pelanggan merasa produk atau layanan yang mereka gunakan sama atau lebih baik dari yang diharapkan, hal ini juga akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan mahasiswa UNSIKA terhadap layanan kereta api lokal Karawang – Cikarang.

### **Ketepatan Waktu**

Waktu yang tepat sangat penting bagi pelanggan ketika memilih cara transportasi, terutama karena hal ini menjadi fokus utama dalam industri kereta api. Ketepatan waktu dalam konteks transportasi kereta api mengacu pada konsistensi antara jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta dengan yang telah ditetapkan dalam Grafik Perjalanan Kereta Api (GAPEKA). GAPEKA adalah panduan yang mengatur perjalanan kereta api dan menunjukkan stasiun, waktu, jarak, kecepatan, serta posisi perjalanan KA.

Kemampuan operator dalam menyediakan layanan transportasi yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, mulai dari keberangkatan hingga kedatangan di stasiun tujuan, menjadi penentu dari ketepatan waktu. Oleh karena itu, ketepatan waktu menunjukkan sejauh mana perjanjian untuk waktu tertentu antara pihak yang terlibat dapat dipertahankan dan dijalankan. terlibat (Widodo et al, 2019). Lalu menurut

Nystrom dalam Eva Ruswinda dkk (2019), ketepatan waktu menunjukkan pada pelaksanaan layanan transportasi kereta api sesuai prosedur dan jadwal keberangkatan, yang memungkinkan masyarakat untuk merencanakan perjalanan mereka dengan efisien.

Dan dapat disimpulkan ketepatan waktu dalam transportasi kereta api adalah tentang operator transportasi yang harus mampu memastikan bahwa kereta api berjalan tepat waktu, mulai dari keberangkatan hingga kedatangan di stasiun tujuan. Hal ini menunjukkan kinerja yang baik dan memastikan bahwa kesepakatan waktu antara operator dan penumpang terpenuhi.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden yang pernah atau sering menggunakan layanan kereta api lokal rute Karawang-Cikarang. Tujuannya adalah untuk menyajikan tingkat kepuasan mahasiswa UNSIKA sebagai pengguna layanan tersebut dengan gaya bahasa yang mudah dipahami pembaca. Untuk memastikan representativitas data, dipilih beragam responden. Jumlah responden yang terlibat adalah 177 orang dengan latar belakang yang bervariasi. Penelitian ini memfokuskan pada penilaian atas ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kereta api di stasiun tujuan, berdasarkan tanggapan

responden terhadap kuesioner yang disebar. Metode analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, koefisien determinasi, uji t, dan analisis regresi sederhana. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS Statistic 21.

#### **Populasi dan Sampel**

Populasi merujuk pada seluruh elemen yang termasuk dalam cakupan subjek penelitian, meliputi individu, objek, perusahaan, atribut, atau unit lain yang dapat menjadi objek penelitian. Dalam konteks penelitian ini, populasi yang dipelajari adalah mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang (UNSIKA) yang telah menggunakan layanan kereta api lokal rute Karawang-Cikarang dengan frekuensi tertentu. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah teknik nonprobability sampling, khususnya teknik convenience sampling, di mana pemilihan sampel dilakukan tanpa mengetahui jumlah populasi secara pasti, sehingga peneliti dapat mengambil sampel berdasarkan keterjangkauan dalam memperoleh responden. Sampel merupakan bagian dari populasi yang dijadikan fokus penelitian dan dianggap mewakili kondisi atau situasi keseluruhan populasi. Oleh karena itu, jumlah sampel yang diambil untuk subjek penelitian ini adalah sebanyak 177 responden.

**IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

**Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk menilai kecocokan logis suatu angket dengan apa yang sedang diprediksi, sehingga jika pernyataan angket mampu menggambarkan hal yang diinginkan, maka angket tersebut dianggap valid (Ghozali,2018). Pengukuran dilakukan dengan membandingkan korelasi pernyataan dengan skor total variabel. Jika korelasi positif melebihi nilai yang ditentukan, maka pernyataan dianggap valid karena korelasi yang dihitung lebih besar dari nilai yang ditetapkan.

Tabel 1  
 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r tabel	r Hitung	Keterangan
Ketepatan Waktu	X.1	0,1233	0,831	Valid
	X.2	0,1233	0,830	Valid
	X.3	0,1233	0,763	Valid
	X.4	0,1233	0,773	Valid
	X.5	0,1233	0,814	Valid
Kepuasan Pelanggan	Y.1	0,1233	0,602	Valid
	Y.2	0,1233	0,704	Valid
	Y.3	0,1233	0,641	Valid
	Y.4	0,1233	0,579	Valid
	Y.5	0,1233	0,731	Valid
	Y.6	0,1233	0,716	Valid

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa semua pernyataan pada setiap variabel dinyatakan valid. Hal ini sesuai dengan kaidah perhitungannya yakni bahwa r Hitung > r Tabel. Maka dapat dikatakan bahwa variabel ketepatan waktu dan kepuasan pelanggan adalah valid.

**Uji Reliabilitas**

Reliabilitas dalam penelitian ini diperiksa menggunakan bantuan software komputer IBM SPSS 21, melibatkan uji reliabilitas pada 177 responden. Dengan demikian, berikut adalah hasil pengujian reliabilitas :

Tabel 2  
 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach Alpha Minimal	Cronbach Alpha Hitung	Keterangan
Ketepatan Waktu (x)	0,6	0,860	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (y)	0,6	0,739	Reliabel

Diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) adalah > 0,6. Maka, kedua variabel diantaranya ketepatan waktu dan kepuasan pelanggan reliabel sesuai dasar pengambilan keputusan yakni lebih dari 0,6.

**Regresi Linear Sederhana**

Pengaruh ketepatan waktu dilakukan dengan metode regresi linear berganda, ketepatan waktu dijadikan sebagai variabel independen terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Hasil perhitungan pada tabel berikut :

Tabel 3  
Hasil Regresi Linear Sederhana  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (constant)	15,941	,894		17,828	,000
Ketepatan Waktu	,459	,049	,579	9,397	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan.Pelanggan

Berdasar pada penghitungan yang dimuat dalam tabel di atas, didapatkan persamaan  $Y = 15,941 + 0,459x$ . Berdasarkan pada persamaan regresi tersebut, maka diinterpretasikan:

- Nilai konstan adalah 15,941, yang menandakan bahwa ketika ketepatan waktu mencapai nilai 0, kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 15,941 secara konstan.
- Koefisien regresi adalah 0,459, yang memaknai setiap peningkatan satu unit dalam ketepatan waktu menyebabkan peningkatan sebesar 0,459 unit dalam kepuasan pelanggan.

### Koefisien Determinasi (r<sup>2</sup>)

R square di peruntukkan mengukur sejauh mana variabel x berpengaruh kepada variabel y. Hasil dari uji r<sup>2</sup> hubungan antara ketepatan

waktu terhadap kepuasan customer yakni:

Tabel 4  
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,579 <sup>a</sup>	,335	,332	2,516

- a. Predictors: (Constant), Ketepatan.Waktu
- b. Dependent Variable: Kepuasan.Pelanggan

Didapatkan nilai r<sup>2</sup> adalah 0,335 atau sebesar 33,5% yang artinya ketepatan waktu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sementara sisanya dengan jumlah 66,5% merupakan faktor-faktor lain yang tidak diikutsertakan pada studi ini mempengaruhi hal tersebut.

### Uji Hipotesis (t Parsial)

Uji t parsial menentukan apakah variabel independen mempengaruhi variabel dependen, dengan tingkat signifikansi 0,05.

Tabel 5  
Hasil Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (constant)	15,941	,894		17,828	,000
Ketepatan Waktu	,459	,049	,579	9,397	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan.Pelanggan

Tabel diatas menunjukkan variabel x memiliki nilai t Hitung  $9,397 >$  nilai t tabel  $1,654$  dan nilai sig.  $0 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu terdapat pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kereta api lokal Karawang-Cikarang

### Pembahasan

#### **Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Mahasiswa UNSIKA Terhadap Kereta Lokal Karawang-Cikarang**

Hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa dalam uji regresi linear sederhana, variabel ketepatan waktu layanan kereta api lokal rute Karawang-Cikarang memiliki dampak positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan di kalangan mahasiswa UNSIKA. Setiap

peningkatan satu unit dalam ketepatan waktu menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 33,5%.

Hal ini memaknai jika ketepatan waktu berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga memperkuat hipotesis alternatif ( $H_a$ ) bahwa "terdapat pengaruh antara ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan". Pengujian menunjukkan hasil positif dan signifikan pada variabel ketepatan waktu. Hal ini menegaskan peran penting ketepatan waktu dalam meningkatkan kepuasan penumpang kereta api. Buktinya, nilai t hitung ( $9,397 >$  t tabel ( $1,654$ )). Kesimpulannya, secara parsial, ketepatan waktu memberikan pengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan pelanggan kereta api lokal Karawang-Cikarang.

### V. KESIMPULAN

Ketepatan waktu dalam operasi kereta api lokal rute Karawang-Cikarang memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan, khususnya bagi mahasiswa UNSIKA yang memanfaatkan layanan transportasi tersebut.

1. Analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit ketepatan waktu menghasilkan peningkatan sebesar 0,459 unit dalam kepuasan pelanggan.
2. R square 0,335 atau 33,5% menegaskan bahwa variabel ketepatan waktu mempengaruhi kepuasan pelanggan, sementara 66,5% dipengaruhi faktor lain.

3. Uji t menunjukkan nilai t hitung (9,397) melebihi t tabel (1,654) dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , menandakan jika ketepatan waktu secara parsial memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kereta api lokal Karawang-Cikarang.

Oleh karena itu, pihak operator kereta api harus memberikan perhatian khusus dan meningkatkan ketepatan waktu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **Saran**

Masih banyak variabel lain yang secara teori juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan selain ketepatan waktu yang belum diteliti. Oleh karena itu, peneliti lain disarankan untuk penelitian selanjutnya melibatkan variabel dan indikator tambahan yang belum tercakup dalam penelitian ini. Hal ini akan membantu memberikan deskripsi yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang dapat berpengaruh kepada kepuasan pelanggan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ka lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*. Vol 5 (2): 1653-1664.

<https://doi.org/10.31955/mea.v5i2.1323>

Aisyah, R. S., & Tuti, M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Dengan Kepuasan Pelanggan Di Restoran Joe's Grill Swiss Bell-Hotel Mangga Besar. *ESENSI: Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol 25 (2): 177-188.

<https://doi.org/10.55886/esensi.v25i2.481>

Arrasy, R., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt.Kereta Api Indonesia Daerah Operasional Ix Jember. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*. Vol 15 (2): 342-347.

<https://doi.org/10.19184/jpe.v15i2.22239>

Fikri, W. A., Fhazrel, F. P., & Fahmi, R. A. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/9605>

Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. Vol 3 (2): 171-180.



- <https://doi.org/10.30596/maneggi.o.v3i2.5290>
- Haryanto, K. A., Kurniawan, M. A. I., Sukmawati, R., Riestiana, R., & Yuliandri, R. S. (2023). Pengaruh Relasi Berorganisasi Terhadap Kualitas Diri Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* . Vol 9 (19): 437-446.  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.8404722>
- Hastuti, U. J., Hidayat, M., & Firdaus, M. I. (2020). *Ketepatan Waktu dan Okupansi Terhadap Kinerja Kereta Api Joglosemarkerto Punctuality and Load Factor of Joglosemarkerto Rail Transport's Performance*.  
<http://dx.doi.org/10.54324/j.mbt.v6i2.522>
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: *pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.  
<http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/PEMASARAN%20DAN%20KEPUASAN%20PELANGGAN.pdf>
- Ismail, A. B., Setiono, T. A., & Suraharta, I. M. (2020). Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Lokal Penataran Relasi Sidoarjo–Malang Kota Lama. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*,. Vol 4 (2): 131-137.  
<https://doi.org/10.37367/jpi.v4i2.131>
- Khairunnisa, L., Mursito, B., & Sarsono, S. (2021, April). Kepuasan pelanggan ditinjau dari kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu pada stasiun purwosari surakarta. In *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*. Vol 23 (2): 194-198.  
<https://repository.uniba.ac.id/1012/1/3.%209179-18500-1-PB.pdf>
- Kusuma, R. P. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Terhadap Kepuasan Penumpang (Studi Pada Kereta Api Tumapel) (Doctoral dissertation, STIE MAHARDHIKA SURABAYA).  
<http://repository.stiemahardhika.ac.id/977/3/15210777%20-%20JURNAL%20RICKY%20RADITA%20HADI%20KUSUMA.pdf>
- Pahlawan, R. (2021). Ta: Analisis Kinerja Operasional Kereta Api Lokal Bandung-Padalarang (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Nasional).  
<https://eprints.itenas.ac.id/1801/>
- Primantari, N. P. D., & Afriyeni, A. (2024). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Customer

- Retention Pada Salon Cantik Di Kabupaten Karangasem. *Study of Applied Marketing Journal*. Vol 1 (1): 42-50.  
<https://jurnal.ut.ac.id/index.php/samj/article/view/7325>
- Rahmasari, D. N., & Triyono, T. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api:(Studi Pada KA. Joglosemarkerto Semarang Tawang–Solo). *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*. Vol 2 (10): 4732-4743.  
<https://doi.org/10.56799/jim.v2i10.2224>
- Ruswinda, E., Arifin, R., & Priyono, A. A. (2019). Pengaruh Faktor Harga, Keamanan, Kenyamanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Pembelian Tiket Kereta Api Ekonomi Ac Penataran Jurusan Surabaya-Malang-Blitar (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Ekonomi Penataran Di Stasiun Kota Baru Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*. Vol 8 (07).  
<https://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/2273>
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan*. Vol 3 (1): 104-114.  
<https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Selinda, E. M. 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*.( Vol (8): (695-701).  
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/32049>
- Wicaksono, A. P., Rachma, N., & ABS, M. K. (2019). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Di Toko Distortion Merch Malang. *E- JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*. Vol 8 (18).  
<https://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/4635>
- Widodo, S. A., Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris Pada KA Blora Jaya Ekspres 2 Di Daop 4 Semarang). *Journal of Management*. Vol 1(1).  
<https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/242>
- Yunus, M., Haris, RA, & Hermawan, DJ (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan

***P-ISSN 0215 – 1030***

***E-ISSN 2715 - 1719***

***Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH***

Vol.22, No.2 , November 2024 : 340-350

Pelanggan Pada PT Kereta Api  
Indonesia (Persero) Stasiun Daop  
IX Probolinggo. *JUMAD:  
Manajemen Jurnal, Akuntansi, &  
Bisnis Digital*. Vol 1 (4): 591-  
600.

<https://doi.org/10.51747/jumad.v1i4.1405>