



PENGARUH FASILITAS, PELAYANAN DAN INFORMASI AKSEBILITAS TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI PT KERETA API INDONESIA (KAI) STASIUN KOTA LUBUKLINGGAU

Anjar Rahmadany¹, Ronal Aprianto², Hardi Mulyono³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau
e-mail: *anjarrahmadany2019@gmail.com, ronal_aprianto@univbinainsan.ac.id,
hardi_mulyono@univbinainsan.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas, Pelayanan Dan Informasi Akseibilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Stasiun Kota Lubuklinggau. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, Penelitian ini menggunakan sebaran kuesioner angket kepada 99 orang pengguna atau yang pernah memakai jasa angkutan Kereta Api Lubuklinggau. Berdasarkan data yang diolah menggunakan *structural SmartPLS* versi 3.0 yang digunakan untuk analisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang menunjukkan pengaruh negatif dan tidak signifikan (t-statistik 1.130, *p-value* 0.259 > 0.05, *original sample* -0.159). Dengan demikian, hipotesis ini belum dapat diterima, Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang juga menunjukkan pengaruh negatif dan tidak signifikan (t-statistik 1.048, *p-value* 0.295 > 0.05, *original sample* -0.192). Hipotesis ini juga belum dapat diterima, Pengaruh informasi akseibilitas terhadap kepuasan penumpang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan (t-statistik 4.063, *p-value* 0.000 < 0.05, *original sample* 0.612). Hipotesis ini dapat diterima dan Pengaruh fasilitas, pelayanan, dan informasi akseibilitas secara simultan terhadap kepuasan penumpang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan (t-statistik 4.309, *p-value* 0.000 < 0.05, *original sample* 0.491). Dengan demikian hipotesis ini dapat diterima.

Kata Kunci: Fasilitas, Pelayanan, Informasi Akseibilitas, Kepuasan Penumpang

Abstract

This research aims to determine the influence of facilities, services and accessibility information on passenger satisfaction at PT. Indonesian Railways (KAI) Lubuklinggau City Station. This research uses quantitative methods. This research uses a questionnaire distribution to 100 users or who have used Lubuklinggau Railway transportation services. Based on data processed using structural SmartPLS version 3.0 which is used for data analysis. The results of this research show that the effect of facilities on passenger satisfaction is negative and not significant (t-statistic 1.130, p-value 0.259 > 0.05, original sample -0.159). Thus, this hypothesis cannot be accepted. The effect of service on passenger satisfaction also shows a negative and insignificant effect (t-statistic 1.048, p-value 0.295 > 0.05, original sample -0.192). This hypothesis also cannot be accepted. The influence of accessibility information on passenger satisfaction shows a positive and significant influence (t-statistic 4.063, p-value 0.000 < 0.05, original sample 0.612). This hypothesis can be accepted and the simultaneous influence of facilities, services and accessibility information on passenger satisfaction shows a positive and significant influence (t-statistic 4.309, p-value 0.000 < 0.05, original sample 0.491). Thus this hypothesis can be accepted. Keywords: Effect of Facilities, Services, Accessibility Information, Passenger Satisfaction, KAI Lubuklinggau Station.

Keywords: Facilities, Services, Accessibility Information, Passenger Satisfaction



I. PENDAHULUAN

Armada transportasi kereta api salah satu moda transportasi disukai masyarakat Indonesia dalam melakukan perjalanan sehari-hari. Pelanggan kereta api sebagian besar merasa transportasi ini dapat diandalkan meskipun tingkat kenyamanannya harus ditingkatkan karena jumlah wisatawan yang tidak dapat disangkal selanjutnya berkembang seperti jarum jam. PT. KAI terus mengembangkan pelayanan yang mengikuti perkembangan zaman dan menyesuaikan dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan. “Dari pelayanan online ticketing ini, tiket kereta api yang dibeli secara elektronik melalui situs resmi atau aplikasi dari Kereta Api Indonesia (KAI), Selain memberikan kemudahan kepada pelanggan, juga diharapkan dapat mengurangi praktek percaloan tiket Kereta Api.

Stasiun Lubuklinggau adalah stasiun kereta api kelas I yang terletak di Pasar Permiri, Lubuklinggau Barat II, Lubuklinggau. Stasiun yang terletak pada ketinggian +130 m ini merupakan stasiun kereta api yang letaknya paling utara dan barat di Provinsi Sumatera Selatan dan Divisi Regional III Palembang sekaligus stasiun yang terletak pada ketinggian tertinggi di Divre III serta merupakan satu-satunya stasiun kereta api di Kota Lubuklinggau.

Stasiun ini memiliki empat jalur kereta api dengan jalur 2 merupakan sepur lurus. Jalur 1 terhubung dengan sepur badug yang menuju ke arah UPT Crew KA di selatan bangunan utama stasiun. Di sebelah timur stasiun terdapat subdepo lokomotif yang melayani pengecekan dan perawatan lokomotif, khususnya milik Divre III Palembang itu sendiri. Stasiun ini dapat dianggap sebagai stasiun terminus,

yang berarti sudah tidak memiliki kelanjutan jalur lagi. Terdapat kelanjutan jalur menuju depot minyak Pertamina di sebelah utara stasiun.

Penggunaan Kereta Api sebagai moda transportasi telah menjadi bagian esensial dari kehidupan masyarakat saat ini. Kereta Api berfungsi bukan hanya sebagai pusat perpindahan penumpang dan barang, tetapi juga sebagai pintu gerbang utama bagi negara dalam era globalisasi. Keberadaan Kereta Api yang efisien dan berkualitas menjadi pilar penting dalam mendukung perkembangan ekonomi, pariwisata, dan hubungan internasional. Oleh karena itu, kualitas layanan dan fasilitas yang disediakan oleh PT. Kereta Api Indonesia sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan penumpang.

Kepuasan penumpang di Stasiun Kereta Api Lubuklinggau dipengaruhi oleh banyak faktor, tidak hanya kecepatan dan ketepatan jadwal keberangkatan. Faktor-faktor lain seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, pelayanan informasi, keamanan, dan keramahan staf juga berperan penting. Pengalaman penumpang di stasiun kereta api baik itu di dalam stasiun maupun di ruangan gerbong kereta api mencakup berbagai tahapan, mulai dari proses check-in, pemeriksaan keamanan, hingga boarding dan pengambilan bagasi. Setiap tahap ini dapat mempengaruhi kesan keseluruhan penumpang terhadap Kereta Api Indonesia tersebut.

Tingkat kepuasan penumpang yang tinggi memiliki dampak luas bagi Kereta Api Indonesia. Pertama, kepuasan tinggi dapat meningkatkan kesadaran dan loyalitas penumpang terhadap PT. Kereta Api Indonesia. Penumpang yang puas cenderung memilih Kereta Api untuk melakukan perjalanan berikutnya dan



mungkin merekomendasikan kereta api tersebut kepada orang lain. Kedua, kepuasan penumpang yang tinggi juga dapat meningkatkan reputasi stasiun kereta api. Stasiun dengan reputasi baik cenderung menarik lebih banyak jam keberangkatan dan penumpang dari berbagai kota yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan dan memperkuat daya saing kereta api dalam industri transportasi.

Sebaliknya, kekurangan fasilitas dan kualitas pelayanan yang buruk dapat berdampak negatif pada kepuasan penumpang. Penumpang yang tidak puas cenderung mengajukan keluhan dan kritik yang dapat merusak reputasi Stasiun Kereta Api. Selain itu, ketidakpuasan penumpang juga dapat mempengaruhi keselamatan dan efisiensi operasional Kereta Api.

Berikut ini fasilitas di stasiun Kereta Api Lubuklinggau yang pertama tempat parkir, masyarakat yang datang di stasiun bagi yang menggunakan kendaraan bisa memarkirkan kendaraan yang telah disediakan oleh pihak Kereta Api di stasiun kereta api Lubuklinggau. Kedua, masih kurangnya ruang tunggu bagi penumpang Kereta Api yang menyandang penumpang disabilitas dan tidak adanya ruang tunggu vip.

Berdasarkan hasil survei awal peneliti di Stasiun Kota Lubuklinggau bahwapenumpang masih belum puas terhadap fasilitas seperti tempat parkir yang kurang luas, ruang tunggu yang kurang mencukupi volume penumpang serta keterlambatan yang dialami oleh Kereta Api tersebut menjadi tantangan PT. KAI untuk meningkatkan volume penumpang. Kualitas pelayanan yang tidak memuaskan menimbulkan keluhan pelanggan yang seringkali dikarenakan fasilitas yang diberikan kurang memadai. Seperti

diketauibahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang munculsetelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu jasadengan harapan-harapannya.

Kereta Api adalah salah satu sarana transportasi yang di minati oleh masyarakat karena memiliki karakteristik dan keunggulan khusus. Terutama dalam memberikan pelayanan dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tertib, dan teratur efesien serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong dan penggerakan pembangunan nasional. PT. KAI telah menyediakan jasa yang dapat dinikmati oleh masyarakat bertahun-tahun di Stasiun kereta api

Lubuklinggau. Oleh sebab itu PT.KAI harus memberikan pelayanan yang terbaik dalam perkeretaapian. Berikut ini adalah pelayanan di Stasiun Kereta Api Lubuklinggau untuk para penumpang yang pertama, bagi para penumpang disediakan ruang informasi untuk menanyakan sesuatu yang diperlukan bagi penumpang. Kedua, tempat pembelian tiket dan penukaran tiket, bagi calon penumpang kereta api disediakan tempat pembelian tiket dan penukaran tiket. Kelima, boarding pass ini merupakan tempat melakukan konfirmasi keberangkatan dengan mengecek tiket penumpang serta pengecekan kartu identitas penumpang. Keenam,, setelah penumpang sudah sesuai dengan identitas maka penumpang bisa masuk ruang tunggu yang telah disediakan PT.KAI di Stasiun Lubuklinggau, selanjutnya penumpang yang sudah berkumpul diruang tunggu dipersilakan menaiki kereta di Stasiun Kereta Api disediakan mushola dan toilet.

Informasi aksesibilitas adalah derajat kemudahan dicapai oleh orang, terhadap suatu objek, pelayanan ataupun lingkungan.



Informasi aksesibilitas yang ada di Stasiun Kereta Api Lubuklinggau mencakup banyak permasalahan seputar ketersediaan, aksesibilitas, dan keterjangkauan informasi, seperti multibahasa, metadata, interoperabilitas, perangkat lunak sumber terbuka, konten terbuka, lisensi *Creative Commons*, serta penanganan kebutuhan khusus penyandang disabilitas (Yuliana, 2020). Selain itu infrastruktur yang terbatas dan meningkatnya volume penumpang juga dapat memperburuk situasi. Kondisi ini tidak hanya menurunkan kualitas pelayanan tetapi juga dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya insiden yang tidak diinginkan, seperti kesalahan penanganan atau keterlambatan keberangkatan.

Kereta Api (KA) Bukit Serelo dari Lubuk Linggau ke Palembang dan sebaliknya tidak diberangkatkan, Jumat 8 Maret 2024. Imbasnya, 1.410 penumpang Kereta Api Serelo dari kedua arah tersebut, yakni dari Lubuklinggau Palembang dan dari Palembang ke Lubuk Linggau batal berangkat. Hal ini disebabkan robohnya girder Flyover Bantaian, petak jalur Gunung Megang- Penanggiran. Untuk mengatasi hal ini, KAI Divre III Palembang melakukan upaya evakuasi rangkaian kereta api yang tertimpa. Penumpang kereta api dari Lubuk Linggau dialihkan untuk melakukan overstapen di Stasiun Lahat, sedangkan penumpang dari Kertapati dialihkan untuk melakukan overstapen di Stasiun Gunung Megang.

PT. KAI menyediakan jadwal keberangkatan penumpang yang nantinya dapat dipilih oleh calon penumpang itu sendiri. Berikut adalah beragam jadwal keberangkatan kereta :

Tabel 1. Jadwal keberangkatan kereta di Stasiun Lubuklinggau

Stasiun	Waktu	
	Datang	Berangkat
Lubuklinggau	-	10.15
Kota padang	10.40	10.42
Tebing tinggi	11.16	11.20
Lahat	12.45	12.55
Muara enim	13.42	13.50
Prabu mulih	15.15	15.25
Payakabung	16.08	16.11
Kertapati	17.35	-

Sumber: PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun Kereta Api Lubuklinggau (2024)

Stasiun adalah tempat kereta api berangkat dan berhenti untuk melayani naik dan turunnya penumpang atau untuk keperluan operasi kereta api. Kereta api Lubuklinggau merupakan stasiun terbesar nomor dua di sumatera selatan. Stasiun ini merupakan salah stasiun jalur kereta api yang

menghubungkan Kota Lubuklinggau dengan Kota Palembang. Berikut data rekapitulasi jumlah penumpang Kereta Api di Stasiun Lubuklinggau Kota Lubuklinggau Tahun 2024.

Tabel 2. Rekapitulasi Data Jumlah Penumpang KAI Stasiun Lubuklinggau

No	Bulan	Jumlah
1	Januari 2024	19.108 Penumpang
2	Februari 2024	18.097 Penumpang
3	Maret 2024	14.384 Penumpang
4	April 2024	22.080 Penumpang
5	Mei 2024	18.475 Penumpang
6	Juni 2024	20.857 Penumpang
7	Juli 2024	20.702 Penumpang
8	Agustus 2024	19.199 Penumpang
9	September 2024	17.895 Penumpang
Jumlah		170.797 Penumpang

Sumber: PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun Kereta Api Lubuklinggau (2024)



Berdasarkan tabel 2 di atas, dapat dilihat walaupun jumlah penumpang tahun 2024 mengalami kenaikan yang signifikan. Semakin banyak jenis pelayanan yang diberikan untuk masyarakat khususnya di bidang transportasi. Stasiun Kereta Api di Kota Lubuklinggau masih menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada penumpang. Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap masalah ini antara lain kurangnya personil yang terlatih, fasilitas pendukung yang tidak memadai, dan kurangnya perhatian terhadap umpan balik dari penumpang.

Untuk mengatasi semua permasalahan tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan penumpang, diperlukan upaya yang sistematis dan berkelanjutan. Salah satu langkah penting adalah melakukan analisis mendalam terhadap “Pengaruh Fasilitas, Pelayanan Dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Di Pt Kereta API Indonesia (KAI) Stasiun Kota Lubuklinggau”.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan langkah-langkah sebagai berikut:



Gambar 1. Rancangan Penelitian

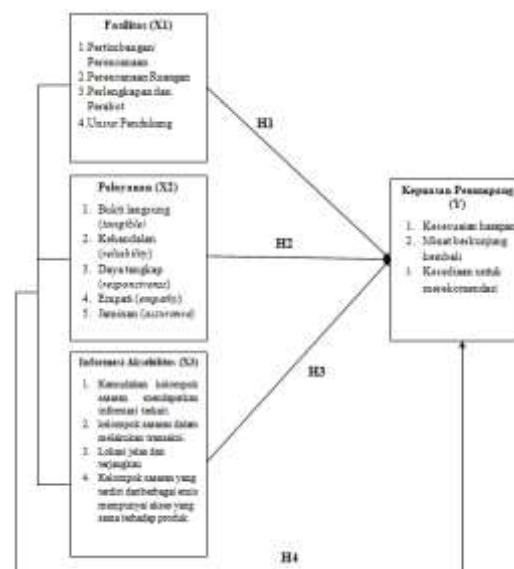
Berdasarkan gambar 1 di atas dapat diketahui bahwa penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan sifat kuantitatif, dengan langkah menentukan judul penelitian, maka penulis melakukan

observasi awal untuk mengetahui permasalahan yang ada. Selanjutnya menentukan fokus masalah dan permasalahan yang ada. Langkah berikutnya melakukan persiapan instrumen penelitian. Melakukan tindakan penelitian guna mengumpulkan data. Setelah data diperoleh maka dilakukan analisis data yang akan dilaporkan. Tahap terakhir menyimpulkan hasil penelitian.

Kerangka Berfikir

Dari dasar teori yang telah diuraikan sebelumnya, maka variabel yang dipakai dalam penelitian ini adalah Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Stasiun Kota Lubuklinggau.

Sehingga kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Berfikir

Berdasarkan gambar 2 kerangka berfikir di atas terdapat beberapa variabel dan indikator-indikator yang dapat di hitung dan diukur seperti Independen (X)



yaitu Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Informasi Aksesibilitas (X3) terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang sebagai variabel dependen (Y). Adapun yang menjadi hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Terdapat pengaruh yang signifikan dari Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang.
- 2) Terdapat pengaruh yang signifikan dari pelayanan terhadap kepuasan penumpang.
- 3) Terdapat pengaruh yang signifikan dari Informasi Aksesibilitas terhadap kepuasan penumpang.
- 4) Secara Simultan atau bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas, Pelayanan, dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Penumpang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran digunakan untuk menganalisa hubungan antara variabelnya dibagi menjadi empat tahap yang pertama *Outer Model* yang terdiri dari *convergent validity*, *discriminant validity*, dan Uji Reliabilitas, yang kedua *Inner Model*, yang ketiga Analisis R-Square (R^2), dan yang keempat Uji Hipotesis. Analisis dan evaluasi model pengukuran (*outer model*) dalam gambar hasil *calculate-PLS algorithm* adalah sebagai berikut:

Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

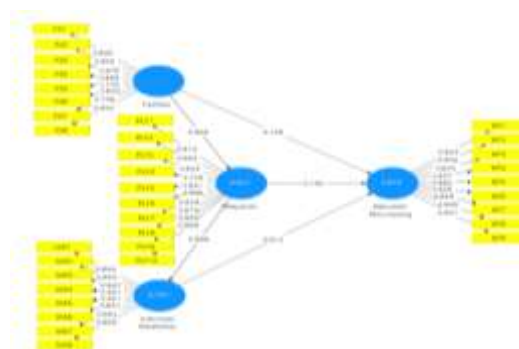
Analisis *Outer Model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Uji yang dilakukan pada *outer model* yaitu:

1. Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Nilai *convergent validity* merupakan nilai *loading factor* pada variabel dengan indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan melebihi dari angka > 0.7 , sebagai

batasan minimal dari *loading factor*. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*) bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antar indikator dengan variabel atau konstruk latennya. Validitas konvergen dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan korelasi antar *component score* atau item skor dengan *construct score* atau skor variabel laten yang diestimasi dengan menggunakan alat analisis program *Smart PLS 3*.

Adapun kalkulasi nilai *loading factor* indikator-indikator pada setiap variabel penelitian ini menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan program *SmartPLS 3*. Berikut ini merupakan skema model program PLS yang disajikan :



Gambar 3. Output pengujian *Outer*

Berdasarkan gambar 3 menunjukkan estimasi dari nilai *outer loading* indikator dari setiap variabel laten dengan hasil masing-masing indikator variabel laten penelitian sebagai berikut:

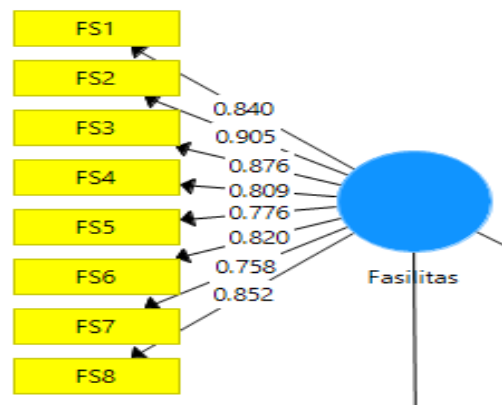
**Tabel 3.** Nilai *Outer Loading*

Variabel	Indikator	Nilai <i>Outer Loading</i>
Fasilitas (X)	FS1	0.840
	FS2	0.905
	FS3	0.876
	FS4	0.809
	FS5	0.776
	FS6	0.820
	FS7	0.758
	FS8	0.852
Pelayanan (X2)	PLY1	0.814
	PLY2	0.855
	PLY3	0.824
	PLY4	0.739
	PLY5	0.841
	PLY6	0.886
	PLY7	0.829
	PLY8	0.875
	PLY9	0.865
	PLY10	0.868
Informasi Akseibilitas (X3)	IAK1	0.844
	IAK2	0.855
	IAK3	0.837
	IAK4	0.901
	IAK5	0.861
	IAK6	0.831
	IAK7	0.862
	IAK8	0.869
Kepuasan Penumpang (Y)	KP1	0.825
	KP2	0.904
	KP3	0.870
	KP4	0.857
	KP5	0.882
	KP6	0.836
	KP7	0.849
	KP8	0.909
	KP9	0.901

Sumber: Data Diolah Menggunakan Program Smart PLS 3.0 2025

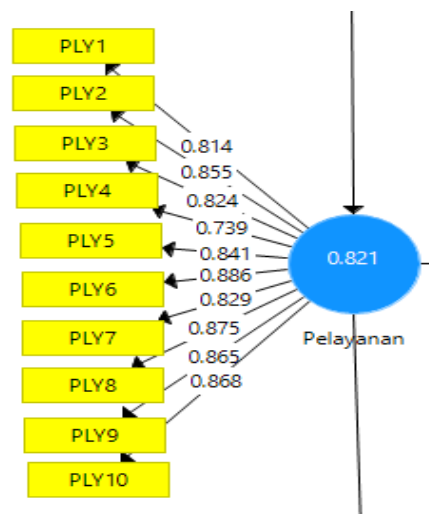
Hasil dari nilai *outer loading* seluruh konstruk pada tabel 3, menunjukkan bahwa tidak terdapat nilai *outer loading* di bawah 0.70, dapat dilihat pada variabel Fasilitas (FS) yaitu FS1 (0.840), FS2 (0.905), FS3 (0.876), FS4 (0.809), FS5 (0.776), FS6 (0.820), FS7 (0.758), FS8 (0.852), untuk nilai variabel Pelayanan (PLY) yaitu PLY1 (0.814), PLY2 (0.855), PLY3 (0.824), PLY4 (0.739), PLY5 (0.841), PLY6 (0.886), PLY7 (0.829), PLY8 (0.875), PLY9 (0.865), PLY10 (0.868), untuk nilai variabel Informasi Akseibilitas (IAK) yaitu IAK1 (0.844), IAK2 (0.855), IAK3 (0.837), IAK4 (0.901), IAK5 (0.861), IAK6 (0.831), IAK7 (0.862), IAK8 (0.869), sedangkan untuk nilai variabel Kepuasan Penumpang (KP) yaitu KP1 (0.825), KP2 (0.904), KP3 (0.870), KP4 (0.857), KP5 (0.882), KP6 (0.836), KP7 (0.849), KP8 (0.909), dan KP9 (0.901) yang berarti nilai tersebut memenuhi *convergen validity*.

a. Variabel X1 Fasilitas

**Gambar 4.** Output X1 Fasilitas

Hasil pengolahan data dengan PLS yang terlihat pada gambar 4 di atas, dapat dilihat bahwa seluruh indikator pada variabel Fasilitas memiliki nilai loading faktor lebih dari 0.70 berarti memiliki tingkat validitas yang tinggi sehingga memenuhi *convergen validity*.

b. Variabel X2 Pelayanan

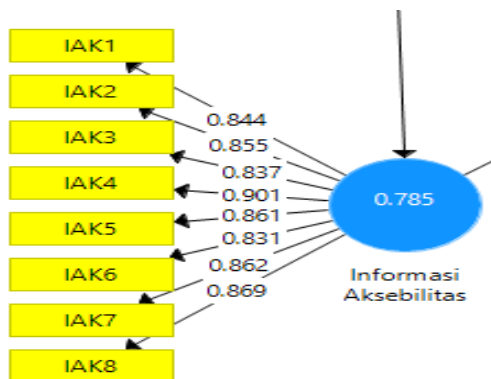
**Gambar 5.** Output X2 Pelayanan

Hasil pengolahan data dengan PLS yang terlihat pada gambar 5 di atas, dapat dilihat bahwa seluruh indikator pada



variabel Pelayanan memiliki nilai loading faktor lebih dari 0.70 berarti memiliki tingkat validitas yang tinggi sehingga memenuhi *convergen validity*.

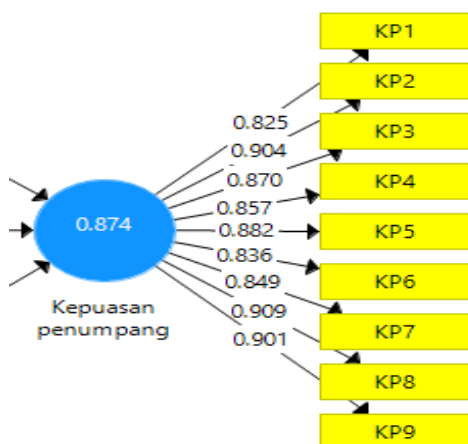
c. Variabel X3 Informasi Akseibilitas



Gambar 6. Output X3 Informasi Akseibilitas

Hasil pengolahan data dengan PLS yang terlihat pada gambar 6 di atas, dapat dilihat bahwa hampir seluruh indikator pada variabel Informasi Akseibilitas memiliki nilai loading faktor lebih dari 0.70 berarti memiliki tingkat validitas yang tinggi sehingga memenuhi *convergen validity*.

d. Variabel Y Kepuasan Penumpang



Gambar 7. Output Y Kepuasan Penumpang

Hasil pengolahan data dengan PLS yang terlihat pada gambar 7 di atas, dapat dilihat bahwa seluruh indikator pada variabel Kepuasan Penumpang memiliki nilai loading faktor lebih dari 0.70 berarti memiliki tingkat validitas yang tinggi sehingga memenuhi *convergen validity*. Pada tahap pengujian Validitas Konvergen digunakan nilai *Outer Loading* atau *Loading Factor*. Dalam hal ini suatu indikator dinyatakan memenuhi *Convergen Validity* dalam kategori baik apabila nilai *Outer Loading* > 0,6 (Ghozali, 2021). Tahapan ini memiliki dua kriteria nilai yang akan dievaluasi antara lain nilai *Loading Factor* dan *Average Variance Extrated* (AVE). Berikut ialah nilai dari *outer loading* dari masing-masing indikator pada variabel penelitian.

Tabel 4. Nilai *Loading factor*

Variabel	Indikator	Nilai <i>Loading Factor</i>
Fasilitas (X)	FS1	0.840
	FS2	0.905
	FS3	0.876
	FS4	0.809
	FS5	0.776
	FS6	0.820
	FS7	0.758
	FS8	0.852
Pelayanan (X2)	PLY1	0.814
	PLY2	0.855
	PLY3	0.824
	PLY4	0.739
	PLY5	0.841
	PLY6	0.886
	PLY7	0.829
	PLY8	0.875
	PLY9	0.865
	PLY10	0.868
Informasi Akseibilitas (X3)	IAK1	0.844
	IAK2	0.855
	IAK3	0.837
	IAK4	0.901
	IAK5	0.861
	IAK6	0.831
	IAK7	0.862
	IAK8	0.869
Kepuasan Penumpang (Y)	KP1	0.825
	KP2	0.904
	KP3	0.870
	KP4	0.857
	KP5	0.882
	KP6	0.836
	KP7	0.849
	KP8	0.909
	KP9	0.901

Sumber: Data Diolah Menggunakan Program SmartPLS 3.0 2025



Analisis R-Square (R^2)

Nilai R^2 menunjukkan tingkat determinasi antar variabel. R^2 semakin besar menunjukkan tingkat determinasi yang semakin baik.

Tabel 5. Nilai R-Square

	R Square	R-Square Adjusted
Pelayanan	0.821	0.819
Informasi Akseibilitas	0.785	0.783
Kepuasan Penumpang	0.874	0.870

Sumber: Data Diolah Menggunakan Program SmartPLS 3.0, 2025

Hasil perhitungan R-Square untuk setiap variabel dapat dilihat pada tabel 5, menunjukkan bahwa nilai R-Square Informasi Akseibilitas berada pada rentan 0.785, nilai R-Square Pelayanan berada pada rentan 0.821 dan nilai R-Squares Kepuasan Penumpang menunjukan 0.874 termasuk kuat. Untuk menunjukkan kategori model nilai R^2 yaitu 0.75 (Kuat), 0.50 (Moderate) dan 0.25 (Lemah) (Ghozali, 2021).

Uji Hipotesis

Dasar yang digunakan dalam pengujian hipotesis merupakan nilai yang terdapat pada *output path coefficients*. Berikut *output* estimasi untuk pengujian hipotesis.

Tabel . Nilai Path Coefficients

	Original Sample (O)	T-Statistics (O/Stdev)	P Values
Fasilitas -> Kepuasan Penumpang	0.159	1.130	0.259
Pelayanan -> Kepuasan	0.192	1.048	0.295

Penumpang			
Informasi -> Kepuasan Penumpang	0.612	4.063	0.000
Fasilitas -> Pelayanan -> Informasi Akseibilitas -> Kepuasan Penumpang	0.491	4.309	0.000

Sumber: Data Diolah Menggunakan Program SmartPLS 3.0 2025

Berdasarkan tabel 6, dari *path coefficients* diatas dapat dilihat nilai original sampel, *p-value* atau *t-statistik* yang digunakan sebagai acuan untuk mengambil keputusan hipotesis diterima atau hipotesis ditolak. Hipotesis dapat diterima jika nilai *t-statistik* > *t-tabel* atau *p-value* < 0,05 (Ghozali, 2021).

H1 = Terdapat pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang

Ditolak : Dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dengan hasil (*p-value* = 0.259). Arah hubungan dapat dilihat dari angka original sample sebesar 0.159. sedangkan untuk signifikansinya adalah negatif karena nilai *t-statistik* Fasilitas (X1) terhadap Kepuasan Penumpang adalah sebesar 1.130. nilai P-Value penelitian sebesar 0.259 juga melebihi standar yang telah ditentukan <0,05. Oleh karena itu Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang tidak dapat diterima atau ditolak.

H2 = Terdapat pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang

Ditolak : Dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dengan hasil (*p-value* = 0.295). Arah hubungan dapat dilihat dari angka original sample sebesar 0.192. sedangkan untuk signifikansinya adalah negatif karena nilai



t-statistik Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Penumpang adalah sebesar 1.048. nilai P-Value penelitian sebesar 0.295 juga melebihi standar yang telah ditentukan $<0,05$. Oleh karena itu pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang tidak dapat diterima atau ditolak.

H3 = Terdapat pengaruh Informasi Akseibilitas terhadap Kepuasan Penumpang Diterima : Hasil penelitian menunjukkan hubungan signifikan antara Informasi Akseibilitas (X3) terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Arah hubungan dapat dilihat dari angka original sample sebesar 0.612. Sedangkan untuk signifikansinya adalah positif karena nilai T-Statistik Informasi Akseibilitas (X3) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) adalah sebesar 4.063. nilai P-Value penelitian sebesar 0.000 juga memenuhi standar yang telah ditentukan karena lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu Informasi Akseibilitas terhadap Kepuasan Penumpang dapat diterima.

H4 = Terdapat pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Informasi Akseibilitas terhadap Kepuasan Penumpang Diterima : Hasil penelitian menunjukkan hubungan signifikan antara Fasilitas (X1), Pelayanan (X2), dan Informasi Akseibilitas (X3) terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Arah hubungan dapat dilihat dari angka original sample sebesar 0.491. Sedangkan untuk signifikansinya adalah positif karena nilai T-Statistik Fasilitas (X1), Pelayanan (X2), dan Informasi Akseibilitas (X3) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) adalah sebesar 4.309. nilai P-Value penelitian sebesar 0.000 juga memenuhi standar yang telah ditentukan karena lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu Informasi Akseibilitas terhadap Kepuasan Penumpang dapat diterima.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini mengangkat judul tentang “Pengaruh Fasilitas, pelayanan dan Informasi Akseibilitas Terhadap Kepuasan

Penumpang di PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Lubuklinggau”. Jumlah populasi dalam penelitian ini 17.895 orang dan di ambil sampel menjadi 99 responden. Setelah dilakukan uji, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Penelitian ini menemukan bahwa Fasilitas berpengaruh negative terhadap kepuasan penumpang di PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Lubuklinggau. Hal ini disebabkan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang menunjukkan nilai koefisien jalur original sample estimasi sebesar 0.159 dengan signifikan diatas 5% yang ditunjukkan dengan nilai t-statistik 1.130 dimana lebih kecil dari nilai t-tabel sebesar 1.96 nilai *p-value* sebesar 0.259.
2. Penelitian ini menemukan bahwa Pelayanan berpengaruh negative terhadap kepuasan penumpang di PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Lubuklinggau. Hal ini disebabkan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang menunjukkan nilai koefisien jalur original sample estimasi sebesar 0.192 dengan signifikan diatas 5% yang ditunjukkan dengan nilai t-statistik 1.048 dimana lebih kecil dari nilai t-tabel sebesar 1.96 nilai *p-value* sebesar 0.295.
3. Penelitian ini menemukan bahwa Informasi Akseibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Lubuklinggau. Hal ini disebabkan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa Informasi Akseibilitas terhadap Kepuasan Penumpang menunjukkan nilai koefisien jalur original sample estimasi sebesar 0.612 dengan signifikan dibawah 5% yang ditunjukkan dengan nilai t-statistik 4.063 dimana lebih kecil dari nilai t-tabel sebesar 1.96 nilai *p-value* sebesar 0.000.



4. Penelitian ini menemukan bahwa Fasilitas, Pelayanan dan Informasi Aksesibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Lubuklinggau. Hal ini disebabkan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa Fasilitas, Pelayanan dan Informasi Aksesibilitas terhadap Kepuasan Penumpang menunjukkan nilai *path coefficients* jalur original sample estimasi sebesar 0.491 dengan signifikan dibawah 5% yang ditunjukkan dengan nilai t-statistik 4.309 dimana lebih kecil dari nilai t-tabel sebesar 1.96 nilai *p-value* sebesar 0.000.

V. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian tersebut, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Mengingat fasilitas memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan penumpang, pihak PT Kereta Api Indonesia di Stasiun Kota Lubuklinggau perlu melakukan evaluasi dan peningkatan fasilitas yang tersedia. Beberapa langkah yang dapat dilakukan: Memastikan fasilitas dasar seperti ruang tunggu, toilet, tempat parkir, dan fasilitas lainnya dalam kondisi bersih, terawat, dan memadai, Menyediakan fasilitas tambahan yang meningkatkan kenyamanan, seperti area Wi-Fi gratis, tempat pengisian daya ponsel, dan signage yang jelas dan Melibatkan penumpang dalam survei untuk mengidentifikasi fasilitas apa yang dirasakan kurang memadai.
2. Karena pelayanan juga menunjukkan pengaruh negatif terhadap kepuasan penumpang, perlu ada pelatihan dan evaluasi

berkala terhadap petugas stasiun. Beberapa saran: Memberikan pelatihan layanan pelanggan kepada staf untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan responsif terhadap kebutuhan penumpang, Menyediakan sistem pengaduan atau saran yang mudah diakses dan memastikan tindak lanjut terhadap masukan dari penumpang dan Mengawasi kinerja petugas untuk memastikan pelayanan yang konsisten dan profesional.

3. Karena informasi aksesibilitas memiliki pengaruh positif yang signifikan, aspek ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Beberapa langkah yang bisa diambil: Menyediakan informasi yang lebih mudah diakses melalui berbagai media, seperti aplikasi seluler, papan informasi digital, dan situs web resmi, Menyediakan petunjuk arah, jadwal keberangkatan, serta informasi tarif yang jelas dan akurat dan Menambahkan panduan khusus untuk kelompok penumpang tertentu, seperti lansia dan penyandang disabilitas.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- 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>



- Budiarto, B. W., Priyanto, S., & Muthohar, I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 5(1), 48–57. <https://doi.org/10.37367/jpi.v5i1.155>
- Danang Darunanto. (2024). Determinasi Loyalitas Pelanggan: Analisis Keandalan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Kereta Api. *Jemsl*, 5(5), 479–493.
- Hakin, H., & Arisanti, D. (2022). Analisis Harga, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api Sancaka (Studi Kasus Pt. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya). *Jurnal Skripsi Stiamak Barunawati Surabaya*, 1–16. http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/302/%0Ahttp://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/302/19/Jurnal_Husnul_Hakim_18110134.pdf
- Herawati, S., Saktiendi, E., & Raihanah, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi KAI Access terhadap Kepuasan Konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero). *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 1(6), 1391–1406. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v1i6.1436>
- Imam Ghozali, H. L. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Khansa, R. S. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Purijakarta Barat). *Jurnal STEI Ekonomi*, 20(Xx), 8. [http://repository.stei.ac.id/3253/1/Jurnal Indo Ratu Syifa-dikonversi.pdf](http://repository.stei.ac.id/3253/1/Jurnal%20Indo%20Ratu%20Syifa-dikonversi.pdf)
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Meithiana Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (cetakan pertama).
- Muhamad Fatchur Hidayat, N. W. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kereta Api Pasundan Di Pt. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 8 SURABAYA. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Rahmad Solling Hamid, S. M. A. (2019). *Structural Equation Modeling (Sem) Berbasis Varian: Konsep Dasar Dan Aplikasi Dengan Program Smartpls 3.2.8 Dalam Riset Bisnis (I)* (S. N. A. D. R. Abiratno (ed.)). PT. Inkubator Penulis Indonesia.
- Rina Amelia, Slamet Triyadi, U. M. (2023). 3 1,2,3. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(23), 656–664.
- Saleh, M., & Syarifuddin, M. (2023). Aksesibilitas Informasi dan Pengetahuan Masyarakat Towani Tolotang Terhadap Produk, Fitur Produk dan Preferensi Perbankan Syariah di Kota Parepare. *BALANCA : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(1), 12–33. <https://doi.org/10.35905/balanca.v6i1.4614>
- Salsabilla, R., Meyti, D., Ester, H., Stiamak, K., Surabaya, B., Perak, J., No, B., 173, P., Utara, K. P., Cantikan, K., & Surabaya, J. T. (2022). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kereta Api Argo



- Bromo Di Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya.*
- Sasmita, Darmawan, A., Burda, A., Suhardi, Y., & Zulkarnaini. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen STEI*, 6(1), 3.
- Siswoyo Haryono. (2016). *Metode Sem Untuk Penelitian Manajemen Dengan Amos Lisrel Pls (I)*. Badan Penerbit PT. Intermedia Personalia Utama.
- Solihin, Mahfud, D. R. (2021). *Analisis Sem-Pls Dengan Warppls 7.0 Untuk Hubungan Nonlinier Dalam Penelitian Sosial Dan Bisnis*. Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Alfabeta (ed.)). Jakarta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV ALFABETA.
- Suwandi, E., Imansyah, F. H., & Dasril, H. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome. *Jurnal Teknik Elektro*, 11.
- Tuhasanah, U. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Camat Raba Kota Bima. *Jurnal Serambi Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 1–8. <https://ojs.serambimekkah.ac.id/index.php/serambi-ekonomi-dan-bisnis/article/view/6853> <https://ojs.serambimekkah.ac.id/index.php/serambi-ekonomi-dan-bisnis/article/download/6853/4971>
- Ummah, M. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Terhadap Kepuasan Penumpang (STUDI PADA KERETA API TUMAPEL) Ricky. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y>
- <http://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005> https://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Wahyudi, K., & Drs. Mukran, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Pada Pt. Kereta Api Palembang Kurniawa. *Https://Medium.Com/*, 1–10. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Yuliana, D. (2020). Pengaruh Fasilitas, Layanan dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung. *Warta Ardhia*, 43(1), 27–42. <https://doi.org/10.25104/wa.v43i1.235.27-42>