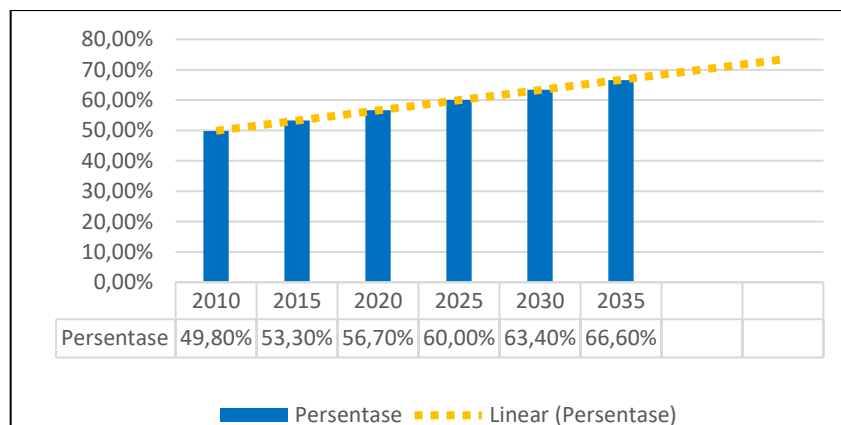


BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara dengan populasi terbesar keempat di dunia setelah India, China, dan Amerika Serikat (Devi et al., 2016; Indraswari & Yuhan, 2017; Mu'awwanah & Illah, 2022) yang secara kumulatif mencapai 273.203.917 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2020). Berbanding lurus, Indonesia merupakan negara dengan tingkat populasi urban perkotaan terbesar kedua di kawasan Asia Timur (World Bank, 2015). Temuan ini didasarkan atas proyeksi data statistik yang memperkirakan 56,7% dari total penduduk Indonesia ditahun 2020 menempati wilayah perkotaan dan persentasenya akan terus meningkat hingga 70% dari total populasi Indonesia atau setara 220 juta penduduk menempati wilayah perkotaan pada tahun 2045 (World Bank, 2019). Meningkatnya jumlah penduduk di wilayah perkotaan disebabkan berbagai faktor antara lain: (1) Arus urbanisasi; (2) Peningkatan natalitas penduduk perkotaan; dan (3) Perubahan status kewilayahan secara administratif (Noveria, 2010).



Gambar 1.1. Persentase Penduduk Wilayah Perkotaan 2010-2035

Sumber: Badan Pusat Statistik, (2020)

Arus urbanisasi sebagai bagian dari pertumbuhan penduduk wilayah perkotaan memberikan beberapa dampak positif seperti: (1) Meningkatkan produktivitas; (2) Terpenuhinya kebutuhan tenaga kerja; (3) Menciptakan peluang usaha baru dibidang perekonomian; (4) Meningkatkan penghasilan penduduk di wilayah perkotaan; dan (5) Mempercepat pembangunan nasional (Haris, 2015; Mujiyanto, 2016). Dalam rangka mengakomodasi arus urbanisasi serta mewujudkan percepatan pembangunan wilayah perkotaan di Indonesia, Pemerintah Indonesia menetapkan Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang termasuk penataan kawasan perkotaan menjadi kawasan metropolitan. Larry S. Bourne (1971) dalam Kustiawan (2014) mendefinisikan kawasan metropolitan dibentuk dengan menggabungkan kota dan kabupaten yang terintegrasi dalam penyediaan layanan perjalanan komuter antara kawasan inti dengan kawasan sekitarnya. Kondisi ini hanya dapat terjadi pada kota yang penduduknya mencapai lebih dari 1.000.000 jiwa dan terdapat jaringan prasarana transportasi terhubung untuk membantu melancarkan mobilitas penduduk. 10 kawasan metropolitan di Indonesia yaitu (Badan Pengembangan Infrastruktur Wilayah, 2019):

Tabel 1.1. Kawasan Metropolitan di Indonesia

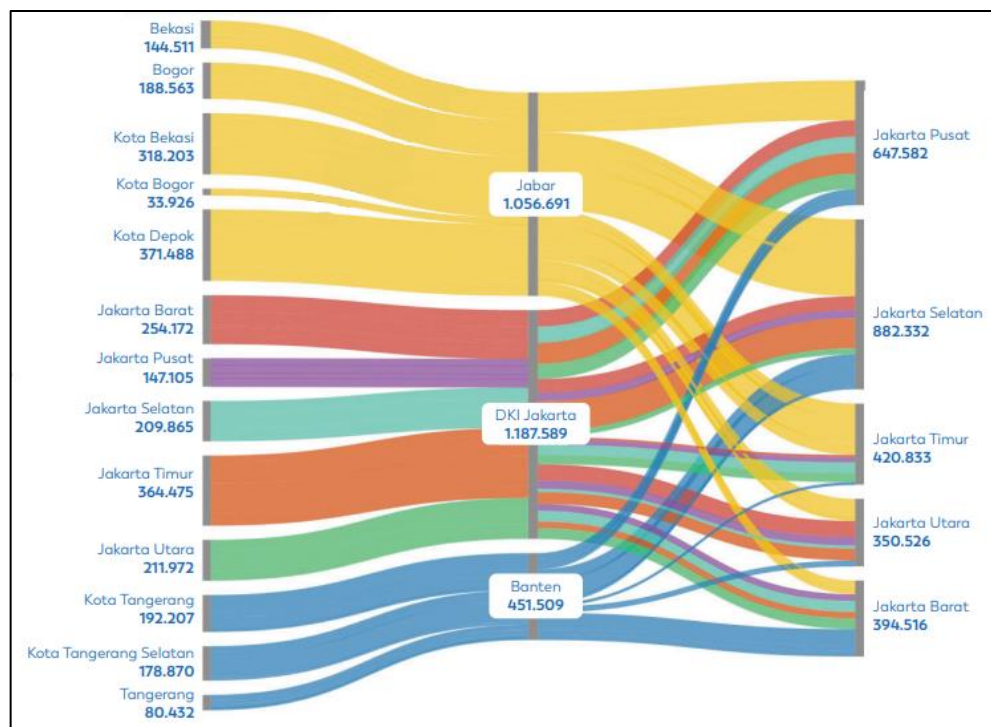
Kawasan Metropolitan	Kawasan Inti	Kota/Kabupaten Sekitar
Mebidangro	Kota Medan	Kota Medan, Kota Binjai, Kabupaten Deli Serdang, dan Kabupaten Karo.
Patungraya Agung	Kota Palembang	Kota Palembang, Kabupaten Banyuasin, Kabupaten Ogan Ilir, dan Kabupaten Ogan Komering Ilir.
Jabodetabekpunjur	Daerah Khusus Jakarta	Daerah Khusus Jakarta, Kabupaten Bogor, Kota Bogor, Kota Depok, Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, Kota Tangerang Selatan, Kabupaten Bekasi, Kota Bekasi, dan Kabupaten Cianjur.

Kawasan Metropolitan	Kawasan Inti	Kota/Kabupaten Sekitar
Cekungan Bandung	Kota Bandung	Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Bandung Barat, dan Kota Cimahi.
Kedungsepur	Kota Semarang	Kabupaten Kendal, Kabupaten Demak, Kota Semarang, Kabupaten Semarang, Kota Salatiga, dan Kabupaten Grobogan.
Gerbangkertosusila	Kota Surabaya	Kabupaten Gresik, Kota Surabaya, Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Mojokerto, Kota Mojokerto, Kabupaten Lamongan, dan Kabupaten Bangkalan.
Banjarbakula	Kota Banjarmasin	Kota Banjarmasin, Kota Banjarbaru, Kabupaten Banjar, Kabupaten Barito Kuala, dan Kabupaten Tanah Laut.
Sarbagita	Kota Denpasar	Kota Denpasar, Kabupaten Badung, Kabupaten Gianyar, dan Kabupaten Tabanan.
Mamminasata	Kota Makassar	Kota Makassar, Kabupaten Maros, Kabupaten Gowa, dan Kabupaten Takalar.
Bimindo	Kota Manado	Kota Bitung, Kota Minahasa Utara, Kota Manado.

Sumber: bpiw.pu.go.id, (2019)

Kawasan metropolitan memiliki peranan penting dalam percepatan pembangunan nasional dimana lebih dari 50% produksi nasional merupakan hasil kontribusi dari aktivitas masyarakat di kawasan perkotaan (Yuliani, 2017). Kawasan metropolitan tertua di Indonesia adalah Kawasan Metropolitan Jabodetabekpunjur yang telah terindikasi pembentukannya sejak tahun 1985 (Viola, 2010). Sebagai kawasan metropolitan tertua, menjadikan Jakarta menempati peringkat pertama sebagai pusat perekonomian dimana 16,95% perekonomian nasional dan 70% perputaran uang nasional berada di Jakarta (Jefriando, 2017; Rukman, 2020). Tingginya aktivitas perekonomian berkorelasi dengan tingginya peranan aktivitas penduduk yang dikenal dengan istilah pekerja komuter. Pekerja komuter didefinisikan sebagai individu yang melakukan suatu

kegiatan seperti bekerja, bersekolah, atau kegiatan lainnya di luar kota atau kabupaten secara rutin yang bertujuan untuk memperoleh penghasilan atau keuntungan dengan pergi dan pulang pada hari yang sama (Irfayanti et al., 2021; Sasongko & Setiadi, 2021). Menurut Badan Pusat Statistik (2023b), komuter adalah penduduk berumur 5 tahun keatas yang melakukan pergerakan penduduk harian dengan melewati batas administrasi kabupaten/kota tempat tinggalnya. Pekerja komuter pada dasarnya dapat menyebabkan jumlah penduduk di suatu tempat tujuan bertambah signifikan pada siang hari (Afriyani et al., 2017). Temuan tersebut menjelaskan jumlah penduduk di Jakarta mengalami perbedaan yang signifikan antara siang dan malam hari (Cicili & Agung, 2022; Kuswahyudi, 2019; Sandi, 2022). Pada siang hari, jumlah penduduk di Jakarta mencapai 12 juta jiwa dan pada malam hari mencapai 10,7 juta jiwa (Sandi, 2022).



Gambar 1.2. Arus Komuter Jabodetabek menuju Jakarta

Sumber: Badan Pusat Statistik, (2024)

Terdapat dua kegiatan utama komuter yaitu bekerja dan sekolah/kursus (Badan Pusat Statistik, 2019). Persentase tertinggi pekerja komuter dengan kegiatan utama bekerja berasal dari Bogor sebesar 12,71%. Pada kegiatan sekolah atau kursus, tertinggi berasal dari Bogor yang mencapai 15,52%. Temuan tersebut berkorelasi dengan banyaknya perguruan tinggi seperti Universitas Indonesia, *IPB University*, Politeknik Negeri Jakarta, dan lain-lain.

Tabel 1.2. Komuter Jabodetabek Menurut Tempat Tinggal dan Kegiatan Utama Komuter

Tempat Tinggal	Kegiatan Utama Komuter		Jumlah
	Bekerja	Sekolah/Kursus	
Jakarta Selatan	237.441	63.228	300.669
Jakarta Timur	432.627	80.439	513.066
Jakarta Pusat	131.737	27.669	159.406
Jakarta Barat	299.294	55.522	354.816
Jakarta Utara	171.528	69.564	241.092
Bogor	459.775	124.266	584.041
Bekasi	256.039	77.445	333.484
Kota Bogor	104.115	26.355	130.470
Kota Bekasi	406.446	59.814	466.260
Kota Depok	399.268	86.087	485.355
Tangerang	242.896	36.215	279.355
Kota Tangerang	270.789	56.431	327.220
Kota Tangerang Selatan	202.718	37.266	239.984
Total Jabodetabek	3.614.673	800.301	4.414.974

Sumber: Badan Pusat Statistik, (2024)

Dibutuhkan peningkatan sarana dan prasarana mengingat tingginya aktivitas dan pergerakan di Kawasan Metropolitan Jabodetabek yang salah satunya adalah kebutuhan akan sarana transportasi perkotaan. Salah satu pembentuk struktur wilayah perkotaan adalah sistem manajemen transportasi yang memiliki peranan penting dalam memusatkan perkembangan wilayah di daerah perkotaan (Nurmandi, 2014; Wino, 2011). Selain menjadi pembentuk struktur wilayah

perkotaan, sistem manajemen transportasi yang diimplementasikan secara efisien juga dapat mempercepat pertumbuhan tingkat perekonomian masyarakat menjadi lebih baik (Yuliani, 2017). Transportasi didalam area perkotaan menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat perkotaan dalam mendukung kemudahan beraktivitas (Nurmandi, 2014). Transportasi didefinisikan sebagai tindakan memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu benda dari satu tempat ke tempat lainnya, dimana tempat ini dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu (Ardiyansyah, 2015; Biomantara & Herdiansyah, 2019; Widyawati et al., 2020). Transportasi umum memiliki peranan yang sangat penting dalam proses pembangunan dan pengembangan infrastruktur wilayah perkotaan guna mendukung kegiatan penting perekonomian dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Transportasi umum didefinisikan sebagai sistem transportasi yang dirancang untuk mengangkut para penumpang atau dalam hal ini masyarakat umum guna mencapai tujuan mereka serta memegang peranan penting dalam menunjang perekonomian kota metropolitan (Farida, 2018; Putra et al., 2023).

Tabel 1.3. Pilihan Transportasi Umum Massal Bertrayek Komuter

Wilayah Asal Komuter	Transportasi Umum Utama Komuter		
	Bus Transjakarta	KRL Jabodetabek	MRT/LRT
Jakarta Selatan	151.949	55.363	10.874
Jakarta Timur	250.242	51.569	28.379
Jakarta Pusat	51.218	45.980	6.871
Jakarta Barat	161.983	50.463	-
Jakarta Utara	130.492	9.254	8.676
Bogor	1.776	107.378	2.504
Bekasi	10.459	76.670	3.584
Kota Bogor	5.583	8.644	-
Kota Bekasi	59.823	80.998	28.382
Kota Depok	46.643	112.684	5.593

Wilayah Asal Komuter	Transportasi Umum Utama Komuter		
	Bus Transjakarta	KRL Jabodetabek	MRT/LRT
Tangerang	634	51.203	819
Kota Tangerang	70.946	28.917	444
Kota Tangerang Selatan	57.335	55.764	900
Total	999.353	734.887	97.026

Sumber: Badan Pusat Statistik, (2024) Telah Diolah Kembali

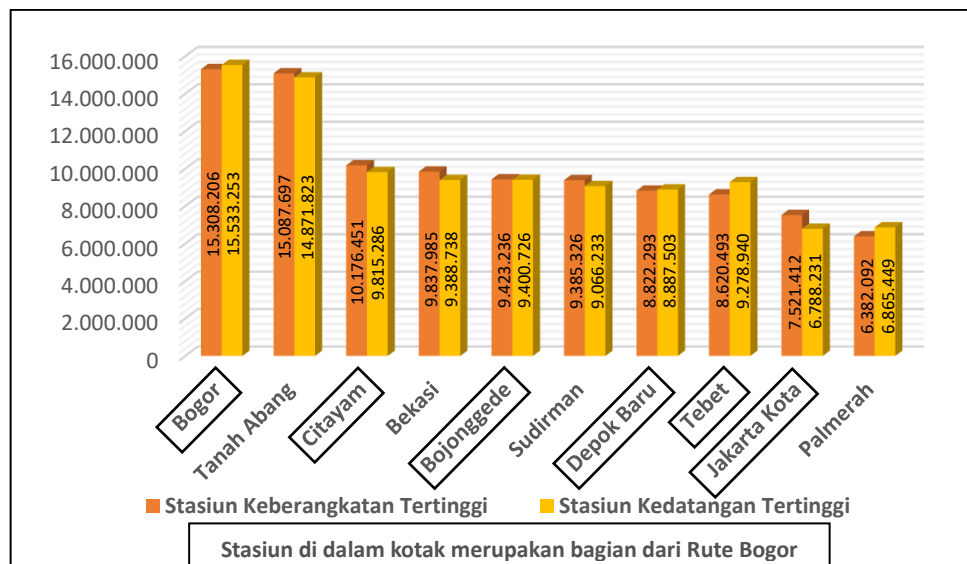
Moda transportasi utama yang digunakan oleh para pekerja komuter adalah Bus Transjakarta. Akan tetapi, pengguna Bus Transjakarta mayoritas berasal dari penduduk di dalam kota inti metropolitan yang dalam hal ini Provinsi Jakarta. Para pekerja komuter dari luar Jakarta menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) sebagai pilihan utama. Pengguna KRL di Jakarta dan sekitarnya masih mendominasi pengguna transportasi kereta api di Indonesia sekitar 78,29% pengguna layanan (Badan Pusat Statistik, 2023a). Jumlah pengguna KRL tertinggi berada pada rute *Commuter Line* Bogor. Rute ini melewati kawasan padat penduduk, tempat wisata seperti Monumen Nasional (Monas), Kawasan Kota Tua, kawasan bisnis, layanan pendidikan berupa perguruan tinggi seperti Universitas Indonesia, Universitas Pancasila, Institut Pertanian Bogor, hingga kawasan pusat perkantoran seperti Bogor, Depok, Bojonggede, Citayam, Tebet, Pasar Minggu, Transit Manggarai, Gambir hingga berakhir di Stasiun Jakarta Kota.

Tabel 1.4. Jumlah Pengguna KRL pada Bulan Januari (dalam juta)

Rute	2021	2022	2023
<i>Commuter Line</i> Bogor	5,86	6,92	10,47
<i>Commuter Line</i> Cikarang	1,44	3,64	5,98
<i>Commuter Line</i> Tangerang	0,89	1,01	1,56
<i>Commuter Line</i> Rangkasbitung	1,78	2,85	4,52
<i>Commuter Line</i> Tanjung Priok	0,08	0,16	0,18
Total	10,05	14,55	22,71

Sumber: Badan Pusat Statistik, (2024) Telah Diolah Kembali

Terjadi peningkatan pengguna KRL. Peningkatan yang terjadi sangat signifikan terutama rute Bogor, Cikarang, dan Rangkasbitung dimana rata-rata kenaikan mencapai 2 kali lipatnya antara tahun 2021 dengan 2023. Stasiun Bogor menjadi stasiun dengan keberangkatan tertinggi dan tujuan tertinggi sekitar 15,4 juta pengguna. Tingginya kenaikan tersebut menjadikan penyelenggara jasa layanan KRL perlu memastikan kembali kualitas pelayanan yang diberikan agar tetap terjaga kepuasan pengguna KRL.



Gambar 1.3. Stasiun Terpadat *Commuter Line* Jabodetabek 2023

Sumber: PT Kereta Commuter Indonesia, (2024)

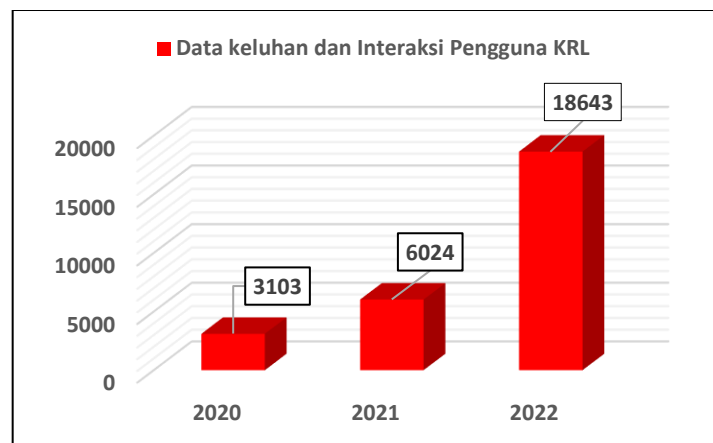
Pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan umum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 34 Ayat (3) yang secara rinci diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan terdapat tiga jenis pelayanan yaitu: (1) Pelayanan dasar; (2) Pelayanan administrasi; dan (3) Pelayanan jasa. Jasa layanan KRL merupakan bentuk pelayanan jasa publik dengan mekanisme *Public Services Obligation* (PSO). Kewajiban pemerintah dalam mekanisme PSO ini dapat

berbentuk dukungan teknis berupa penyediaan barang dan dukungan finansial melalui subsidi anggaran negara dalam jumlah dan kualitas yang memadai dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan berkontribusi terhadap peningkatan perekonomian nasional (Paramita, 2023). Pemberian PSO semestinya memberikan kualitas yang memadai sehingga tercipta kepuasan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Penyelenggara sektor layanan dan jasa harus berfokus pada kepuasan para pengguna layanan terutama dalam penyelenggaraan PSO mengingat adanya bentuk pertanggungjawaban kepada pemerintah sesuai peraturan perundang-undangan. Menurut Lovelock dalam Wijaya (2011), kepuasan adalah sikap yang ditentukan oleh pengalaman yang diperoleh. Ini dapat diartikan sebagai bentuk evaluasi terhadap karakteristik atau keunggulan suatu produk atau layanan jasa, atau produk itu sendiri, yang dapat memberikan tingkat kesenangan atau kepuasan pengguna sesuai dalam memenuhi kebutuhan konsumsinya. Kepuasan pengguna menjadi hal yang penting terutama bagi penyelenggara jasa sektor transportasi publik.

Fakta empiris menunjukkan kenaikan pengguna KRL setiap tahunnya tidak diiringi dengan meningkatnya kepuasan pengguna layanan. Dalam kenyataannya, terjadi peningkatan keluhan pengguna KRL sebagai akibat dari ketidakpuasan pelayanan yang didapatkan. Beberapa keluhan yang sering dikeluhkan oleh pengguna KRL melalui media sosial antara lain adalah: (1) Penumpukan antrian di stasiun dan kepadatan di dalam KRL khususnya pada jam berangkat dan pulang kerja (*peak hours*) yaitu 05:00-08:30 W.I.B. dan 15:30-19:00 W.I.B.; (2) Gangguan atas pendingin/AC KRL; (3) Papan informasi yang masih membingungkan

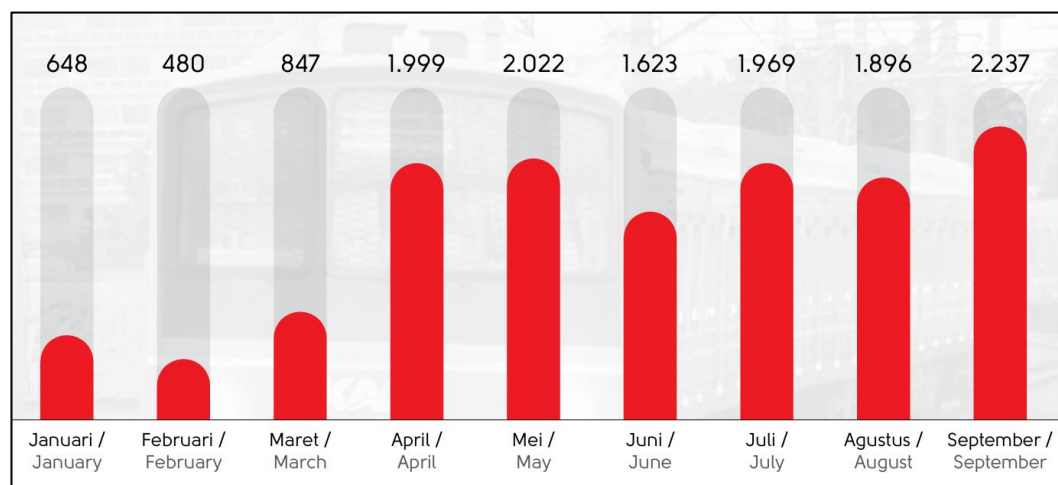
hususnya para pengguna baru sehingga pengguna layanan mengharuskan bertanya pada para petugas; (4) Tindak kriminalitas seperti kehilangan barang, pencurian, dan kejahatan seksual di dalam KRL saat tingkat kepadatan pengguna sedang tinggi di dalam KRL (KAI Commuter, 2022).



Gambar 1.4. Jumlah Keluhan Pengguna KRL

Sumber: Annual Report PT KCI (2022), Telah Diolah Kembali

Terjadi kenaikan keluhan para pengguna KRL yang sangat signifikan antara tahun 2021 dengan 2022. Fokus kenaikan keluhan dalam penelitian ini pada pertengahan tahun 2022 sebagaimana pada gambar 1.5.



Gambar 1.5. Keluhan Pengguna KRL Bulan Januari – September 2022

Sumber: Annual Report PT KCI (2022)

Hasil penelusuran peneliti menunjukkan para pengguna KRL sering melakukan pengaduan layanan melalui media sosial seperti Instagram dan X dibandingkan melalui layanan aduan resmi. Mekanisme aduan ini dikenal dengan istilah *voice* (Jafar et al., 2022; Ratmino, 2004). *Screenshots* pada akun X *@AnkerTwitter* menjadi bukti kuat layanan KRL sering mengalami permasalahan dan banyak menerima aduan. Beberapa diantaranya terjadi pada *peak hours* atau jam berangkat kerja dan jam pulang kerja.



Gambar 1.6. Kepadatan Pengguna di dalam KRL dan Stasiun Manggarai

Sumber: X @AnkerTwitter (2023), Telah Diolah Kembali

Gambar 1.6. menjadi bukti kuat layanan KRL Jabodetabek sebagai pilihan utama para pekerja komuter dalam memenuhi kebutuhan transportasi. Terlihat pengguna KRL berdesakan baik didalam KRL maupun di sekitar stasiun yang berdampak pada kenyamanan dan kepuasan para pengguna. Ketidakpuasan para pengguna KRL muncul dengan menyebut Stasiun Manggarai dengan istilah lain yaitu Stasiun Neraka. Ini berdasarkan hasil penelusuran internet yang menyebutkan “*Bagi saya, dibawah neraka jahanam, masih ada neraka paling laknat lagi, yaitu Stasiun Manggarai. Memang dajjal stasiun ini*” – Dikutip dari Mojok.Co.

Keluhan para pengguna KRL muncul sebagai akibat dari rasa ketidakpuasan pengguna dan tidak terpenuhinya harapan para pengguna terhadap layanan yang diterima. *Evidence* tidak sesuai dengan harapan pengguna KRL disampaikan oleh sejumlah akun X seperti ketidaksesuaian harapan terhadap kualitas sarana dan prasarana stasiun, ketidaktepatan waktu kedatangan KRL, dan lain-lain.



Gambar 1.7. Ketidaksesuaian Harapan Pengguna KRL

Sumber: X (2024), Telah Diolah Kembali

Ketidakpuasan lainnya dapat diamati melalui mekanisme penanganan aduan, saran, dan masukan. Sari et al. (2023) menjelaskan proses penanganan aduan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Apabila organisasi mampu mengelola proses penanganan aduan dengan baik akan berdampak terhadap citra organisasi dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pengguna layanan (Anjelina & Masruchin, 2023; Fitriyani et al., 2024). Fakta empiris menunjukkan penanganan aduan belum memberikan kesan dan kepuasan kepada pengguna KRL. Akun @ari_gjaya mengeluhkan penyelenggara jasa layanan KRL tidak serius menanggapi keluhan prasarana dan akun @vianneynara mengeluhkan lambatnya penanganan aduan oleh petugas KRL.



Gambar 1.8. Lambatnya Proses Penanganan Aduan Pengguna KRL

Sumber: X (2024), Telah Diolah Kembali

Ketidaksesuaian harapan dan lambatnya responsivitas dalam proses penanganan aduan berdampak terhadap minat menggunakan kembali jasa layanan atau loyalitas pengguna layanan (Anjelina & Masruchin, 2023; Sari et al., 2023). *Evidence* ketidaksesuaian harapan dan lambatnya responsivitas dalam proses penanganan aduan layanan KRL menyebabkan muncul rasa ketidakpercayaan terhadap layanan yang diterima. Minat menggunakan kembali KRL semakin menurun sebagaimana dibuktikan oleh akun X @sundeymom yang beralih menggunakan Ojek Online dan akun @Thetagdavn2 yang beralih menggunakan sepeda motor pribadi untuk memenuhi kebutuhan transportasi.



Gambar 1.9. Menurunnya Minat Menggunakan Kembali KRL

Sumber: X (2024), Telah Diolah Kembali

Minat menggunakan KRL yang semakin menurun berdampak pada kesediaan pengguna merekomendasikan dalam menggunakan KRL. Sejumlah akun X menyatakan untuk tidak menggunakan KRL dengan berbagai alasan seperti: (1) Keterlambatan waktu perjalanan yang merugikan pengguna; (2) Kepadatan pengguna; dan (3) Keamanan bagi pengguna perempuan.



Gambar 1.10. Pengguna merekomendasikan untuk tidak menggunakan KRL
Sumber: X (2024), Telah Diolah Kembali

Telah banyak literatur penelitian yang meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna seperti: (1) Faktor fasilitas atau *facility* (Adawia et al., 2020; Efdison et al., 2023; Suhardi et al., 2022); (2) Faktor kualitas pelayanan atau *service quality* (Retno Yuniar & Rohmatiah, 2022; Saraswati et al., 2021; Setiawan & Wulandari, 2024; Susiloadi & Nirmala, 2022); (3) Faktor harga atau *price* (Sholikhah & Hadita, 2023; Suhardi et al., 2022; Wahyono & Saputra, 2023); (4) Faktor penanganan aduan atau *handling complaints* (Fitriyani et al., 2024; Kautsar et al., 2023; Kurniasih, 2022; Nurcahyo & Solekah, 2022); (5) Faktor pengalaman pengguna atau *customer experience* (Efdison et al., 2023; A. N. Putri & Maulana, 2023; K. K. Putri et al., 2023; Ridwan et al., 2022); dan (6) Faktor citra

merek atau *branding* (Efendi & Hapsari Lubis, 2022; Febriana & Prabowo, 2022; Nasrul Efendi et al., 2023).

Berdasarkan sejumlah gejala pengamatan yang diperoleh, peneliti berasumsi ketidakpuasan pengguna KRL disebabkan oleh dua faktor utama yaitu kualitas pelayanan yang tidak memenuhi harapan atau ekspektasi para pengguna KRL dan lambatnya penanganan aduan layanan KRL. Dasar agumentasi dalam mengasumsikan faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah permasalahan fisik seperti eskalator, lift, dan AC KRL yang tidak berfungsi yang ditunjukkan oleh akun *@The_Rinpam*.



Gambar 1.11. Keluhan Terhadap Kualitas Fisik Pelayanan

Sumber: X (2024), Telah Diolah Kembali

Akun *@TfJakarta* menyampaikan kritik dengan mengirim karangan bunga karena tidak terselesaikannya perbaikan eskalator Stasiun Bekasi selama setahun terakhir. Problematika lainnya dalam layanan KRL adalah struktur fisik yang sering bermasalah dimana pilar atau tiang penyangga stasiun sangat mengganggu dan membahayakan pengguna KRL. Keluhan tentang struktur fisik bangunan terjadi di Stasiun Transit Manggarai.



Gambar 1.12. Pilar Bangunan Stasiun Manggarai Mengganggu dan Membahayakan Pengguna KRL

Sumber: X (2024), Telah Diolah Kembali

Bentuk keluhan yang disampaikan tidak hanya terhadap bentuk fisik, melainkan juga pada bentuk tak fisik (*intangibles*). Akun *X @mhrny* menyebutkan bahwa petugas KRL cukup sulit dicari di dalam rangkaian KRL. Selain itu, akun *@jesuiselsa* menilai petugas KRL dinilai tidak peka terhadap keluhan pengguna.



Gambar 1.13. Keluhan Rendahnya Keandalan Petugas KRL

Sumber: X (2024), Telah Diolah Kembali

Permasalahan dari faktor *intangibles* lainnya adalah masih minimnya empati para petugas KRL. Beberapa pengguna mengungkapkan pengalamannya saat dilayani dengan sikap yang tidak menyenangkan meskipun tidak mengganggu pengguna lain seperti melakukan pengambilan foto di area stasiun.



Gambar 1.14. Keluhan Terhadap Petugas KRL yang Tidak Ramah

Sumber: X (2023), Telah Diolah Kembali

Bentuk keluhan atas kualitas pelayanan lainnya yang tidak memenuhi harapan pengguna adalah faktor keamanan dan kenyamanan meskipun kedua faktor tersebut adalah faktor mendasar dalam layanan transportasi publik (Adrianto et al., 2015). Keluhan lainnya turut serta disampaikan oleh para pengguna KRL terkait aspek kenyamanan para pengguna sebagaimana pada bukti berikut ini.



Gambar 1.15. Keluhan Terhadap Keamanan dan Keselamatan Pengguna KRL

Sumber: X (2024), Telah Diolah Kembali

Metode penyampaian ketidakpuasan pada kualitas pelayanan yang diterima oleh para pengguna KRL adalah melalui proses penanganan aduan yang disediakan

oleh penyedia layanan. Akan tetapi, proses penanganan aduan yang disediakan belum mampu mengembalikan kepercayaan dan kepuasan para pengguna KRL. Sejumlah pengguna mengeluhkan lambatnya penanganan aduan dan resolusi yang disampaikan tidak diindahkan oleh penyelenggara jasa layanan KRL.



Gambar 1.16. Keluhan Terhadap Responsivitas dan Resolusi Penanganan Aduan KRL

Sumber: X (2024), Telah Diolah Kembali

Ketidakpastian waktu penyelesaian menjadi hal yang sangat dikeluhkan dalam mekanisme penanganan aduan dan keluhan. Akun *@TabloEscoblarr* mengeluhkan ketidakpastian waktu penanganan aduan dan templat respon penyelenggara.



Gambar 1.17. Keluhan Pada Ketidakpastian Waktu Penanganan

Sumber: X (2024), Telah Diolah Kembali

Banyaknya keluhan para pengguna layanan KRL Jabodetabek melalui media sosial tanpa melalui saluran pengaduan yang disediakan seperti X, Instagram menjadi suatu topik yang menarik untuk diteliti. *Research questions* dalam penelitian adalah “**Mengapa kepuasan pengguna KRL Jabodetabek masih rendah?**”. Argumentasi peneliti adalah para pengguna KRL tidak puas akibat kualitas pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan para pengguna sebagaimana gejala yang teramati pada media sosial. Penyampaian aduan dan keluhan pengguna KRL melalui media sosial dan tidak melalui saluran resmi yang disediakan memunculkan sejumlah pertanyaan akan responsivitas penyelenggara layanan KRL dalam menangani aduan.

Sejumlah penelitian terdahulu terkait dengan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna di sektor layanan transportasi dimana hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Azzahra & Priyono, 2023; Setiawan & Wulandari, 2024; Susiloadi & Nirmala, 2022; Syarif & Manggabarani, 2022). Antitesis penelitian lainnya menjelaskan tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna (Budiarno et al., 2022; Octavia, 2019; Safavi & Hawignyo, 2021). Penelitian yang berfokus pada penanganan aduan menjelaskan penanganan aduan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Anjelina & Masruchin, 2023; Kautsar et al., 2023; Kurniasih, 2022). Sejumlah penelitian lainnya mengemukakan antitesis penanganan aduan tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Salim et al., 2018; Syamsudin & Fadly, 2021).

Berdasarkan hasil beberapa kajian literatur tersebut, merupakan hal yang menarik untuk mengkaji secara mendalam terkait analisis kualitas pelayanan dan penanganan aduan terhadap kepuasan pengguna layanan di sektor transportasi publik. Hasil kajian literatur peneliti, belum terdapat artikel yang membahas kualitas pelayanan pada KRL rute *commuter line* Bogor sebagai rute dengan tingkat okupansi pekerja komuter tertinggi. Penelitian ini berusaha untuk mengetahui manakah variabel yang berpengaruh paling signifikan dalam dimensi kualitas pelayanan yang telah dimodifikasi dan penanganan aduan terhadap kepuasan pengguna. Secara tidak langsung, penelitian ini juga akan menjawab terkait dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling banyak dikeluhkan oleh para pengguna KRL. Apabila pelayanan yang diberikan tidak dapat memenuhi kebutuhan para pekerja komuter yang menggunakan jasa layanan transportasi KRL akan meningkatkan kembali penggunaan transportasi pribadi yang pastinya memiliki efek domino seperti kemacetan, kecelakaan lalu lintas, inefisiensi waktu perjalanan, hingga dampak terhadap lingkungan seperti meningkatkan polusi udara akibat asap kendaraan bermotor serta dampak buruk kesehatan bagi para pekerja komuter.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, sejumlah identifikasi masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Pengguna KRL mengeluhkan kualitas pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan meliputi: (1) Kerusakan eskalator dan sejumlah prasarana stasiun; (2) Ketidacermatan petugas saat memberikan pelayanan; (3) Ketidakpastian waktu layanan; (4) Petugas KRL tidak ramah

kepada para pengguna; (5) Ketidaknyamanan rangkaian KRL seperti kerusakan AC dan sejumlah prasarana stasiun; dan (6) Gangguan keamanan baik keamanan terhadap barang bawaan maupun keamanan dari tindak kejahatan seksual khususnya bagi para wanita pengguna KRL.

2. Pengguna KRL mengeluhkan mekanisme penanganan aduan meliputi: (1) Petugas yang tidak ramah saat menerima aduan; (2) Penjelasan petugas yang tidak komprehensif; (3) Lambatnya perbaikan eskalator yang dikeluhkan pengguna KRL; (4) Ketidakpastian waktu penyelesaian aduan; (5) Minimnya respon balik (*feedback*) saat menyampaikan aduan melalui kanal daring (*online*); dan (6) Ketidakefektifan solusi yang diterima.
3. Timbul kesenjangan (*gap*) antara ekspektasi pengguna KRL yang mengharapkan kualitas pelayanan yang baik dan penanganan aduan yang cepat dan tepat dengan realita yang terjadi saat menggunakan jasa layanan transportasi KRL dengan *evidence* meningkatnya ketidakpuasan pengguna layanan pada 9 bulan pertama di tahun 2022.

Berdasarkan hasil identifikasi masalah, peneliti menyusun beberapa rumusan permasalahan yang dirancang dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna KRL rute *commuter line* Bogor?
2. Bagaimana pengaruh penanganan aduan terhadap kepuasan pengguna KRL rute *commuter line* Bogor?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan aduan terhadap kepuasan pengguna KRL rute *commuter line* Bogor?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan, peneliti merumuskan beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna KRL rute *commuter line* Bogor.
2. Menganalisis pengaruh penanganan aduan terhadap kepuasan pengguna KRL rute *commuter line* Bogor.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan aduan terhadap kepuasan pengguna KRL rute *commuter line* Bogor.

1.4. Kegunaan Penelitian

Terdapat beberapa kegunaan penelitian meliputi: (1) Kegunaan praktis; dan (2) Kegunaan Teoritis yang masing-masing dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Praktis

- a. Bagi instansi terkait, yaitu PT Kereta Commuter Indonesia, hasil penelitian diharapkan berguna sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan penanganan aduan sehingga tercapai kepuasan pengguna KRL rute *commuter line* Bogor atau rute secara keseluruhan;
- b. Bagi peneliti, penelitian diharapkan meningkatkan kemampuan analisis khususnya pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan aduan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan transportasi publik.

1.4.2. Kegunaan Teoritis

- a. Menambah ilmu pengetahuan khususnya pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan aduan terhadap kepuasan pengguna;
- b. Berkontribusi untuk menambah ilmu pengetahuan dalam administrasi publik;
- c. Sebagai sumber referensi tambahan dalam pembuatan atau penyusunan penelitian yang sejenis.

1.5. Kerangka Teori/Konsep

Peneliti mengemukakan hasil penelitian sebelumnya (*State of the Art*) yang relevan dengan topik penelitian. Dalam bagian ini dipaparkan kontribusi penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian peneliti yaitu kualitas pelayanan publik, mekanisme penanganan aduan, saran, dan masukan, dan kepuasan pengguna di sektor jasa layanan transportasi publik. Hasil pemaparan dalam bentuk uraian kemudian dianalisis oleh peneliti guna menemukan celah atau *gap* penelitian-penelitian terdahulu serta *novelty* penelitian. Adapun uraian dari beberapa penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 1.5. *State of the Art* sebagai berikut:

Tabel 1.5. *State of the Art*

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Temuan Penelitian
1.	Ismael & Duleba (2023) MDPI: <i>Urban Sciences</i> . “An Integrated Ordered Probit Model for Evaluating University Commuters Satisfaction with Public Transport”	Membandingkan persepsi dan tingkat kepuasan dua kelompok (biasa dan sesekali menggunakan transportasi) di antara staf universitas dan mahasiswa melalui pendekatan integrasi.	Cronin (2022) menjelaskan konsep kepuasan dapat diukur sebagai kepuasan secara keseluruhan atau dalam kaitannya dengan atribut kualitas layanan tersebut dan terjadi berulang kali serta tidak sesekali.	<i>Mix Methods</i>	Hasil penelitian menjelaskan dalam melakukan survei kepuasan pengguna layanan transportasi harus dilakukan terhadap para pengguna layanan yang sudah terbiasa menggunakan transportasi tersebut. Perlu menghindari memberikan survei kepada pengguna yang sesekali karena hasil yang diperoleh tidak akan maksimal.
2.	Yuniarti & Aditya (2020) Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi (JIJA). “Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Mass Rapid Transit (MRT) DKI Jakarta di Stasiun Lebak	Mengetahui tingkat <i>Service Quality</i> terhadap kepuasan masyarakat pengguna MRT di Stasiun Lebak Bulus khususnya pada masa Pandemi Covid-19.	<i>Service Quality</i> menurut Tjiptono & Chandra (2005) meliputi: (1) <i>Reliability</i>; (2) <i>Responsiveness</i>; (3) <i>Assurance</i>; (4) <i>Emphaty</i>; dan (5) <i>Tangibles</i>. - Kepuasan masyarakat menurut Zeithaml & Bitter dalam Sutha, Thanaya, Yansen (2014) meliputi: (1)	Kuantitatif	Variabel <i>Service Quality</i> memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan masyarakat sehingga dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan terhadap kepuasan pengguna.

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Temuan Penelitian
	Bulus pada Masa Pandemik Covid-19.”		Perbandingan; (2) Persepsi; (3) Jasa; dan (4) Harapan.		
3.	Sari et al. (2023) <i>East African Scholars Journal of Economics, Business, and Management.</i> “The Impact of Complaint Handling and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Customers of Pontianak Branch of Bank Kalbar Syariah”	Menganalisis pengaruh dari penanganan aduan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan dan loyalitas pengguna layanan di Bank Kalbar Syariah cabang Pontianak.	• Sasono (2007) & Samadi (2014) menjelaskan bahwa pengguna layanan dapat berpindah ke jasa layanan lainnya akibat dari ketidakpuasan dalam menyelesaikan permasalahan aduan layanan dan penanganan aduan merupakan kunci utama dalam mencapai loyalitas. • Tjiptono & Chandra (2011) menjelaskan terdapat 4 aspek utama dalam penanganan aduan yaitu: (1) Empati terhadap konsumen yang marah; (2) Kecepatan penanganan; (3) Keadilan dalam penanganan; dan (4) Kenyamanan dalam memberikan aduan.	Kuantitatif	• Penanganan aduan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan dan loyalitas pengguna layanan. • Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan. • Kepuasan pengguna memediasi dampak pengaduan layanan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna layanan.

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Temuan Penelitian
4.	Hoo et al. (2023) <i>Journal of Project Management Practice (JPMP).</i> “Factor Influencing the Passenger Satisfaction at Public Transport in Kuala Lumpur Malaysia”	Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan transportasi publik di Kuala Lumpur Malaysia.	• Zhang et al (2020) menjelaskan faktor - faktor dalam mendorong kepuasan pengguna antara lain: (1) Kualitas pelayanan; (2) Ketepatan waktu; (3) Harga layanan; dan (4) Persepsi eksternal. • Kadia & Jayantkumar (2019) menjelaskan kualitas pelayanan terdiri dari 4 dimensi yaitu: (1) Kenyamanan; (2) Bukti fisik; (3) Pegawai; dan (4) Reliabilitas.	Kuantitatif	• Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna layanan transportasi publik di Kuala Lumpur, Malaysia. • Ketepatan waktu secara positif dan signifikan berkorelasi terhadap kepuasan pengguna layanan.
5.	Heng et al. (2021) <i>Research in Management of Technology and Business.</i> “The Influence of Service Quality and Train Comfort towards Passenger’ Satisfaction:	Mengidentifikasi faktor yang paling berpengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dan kenyamanan kereta dalam mendorong kepuasan pengguna kereta api	• Teori SERVQUAL oleh Parasuraman et al. (1988) yang meliputi dimensi: (1) <i>Tangibility</i>; (2) <i>Reliability</i>; (3) <i>Responsiveness</i> (4) <i>Assurance</i>; (5) <i>Empathy</i>. • Teori kenyamanan Pengguna layanan oleh Nordin et al. (2016) yang meliputi: (1)	Kuantitatif	• SERVQUAL memiliki pengaruh positif lebih tinggi terhadap kepuasan penumpang dibandingkan variabel kenyamanan pengguna kereta api. • Secara rinci, indikator <i>reliability</i>; <i>responsiveness</i>; <i>empathy</i>; <i>vibration</i>; dan <i>design</i>

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Temuan Penelitian
	<i>A Case Study of KTMB ETS</i>	KTMB ETS <i>Railways Transport.</i>	<i>Noise; (2) Vibration; (3) Design Layout; (4) Speed.</i>		<i>layout</i> memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan penumpang.
6.	Nor & Rahim (2021) <i>Global Business and Management Research: An International Journal.</i> "Service Quality Attributes in Measuring Customer Satisfaction of Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) Train Stations Service in Penang"	Mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) di Penang.	Kualitas layanan menurut De Ona et al. (2015) meliputi: (1) <i>Tangible service equipment</i>; (2) <i>Accessibility</i>; (3) <i>Availability of the service</i>; (4) <i>Customer service</i>; (5) <i>Information</i>; (6) <i>Environmental Condition</i>; dan (7) <i>Individual space</i>.	Kuantitatif	- Aspek (1) <i>Tangible service equipment</i>; (2) <i>Service's Accessibility</i>; (3) <i>Environmental Condition</i> dan; (4) <i>Information</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. - Aspek (1) <i>Accessibility</i>; (2) <i>Environmental condition</i>; dan (3) <i>Information</i> tidak berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna layanan.
7.	Adawia et al. (2020) <i>Sebatik Journal.</i> "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi	Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna layanan Kereta Api Commuter Line Lintas Cikarang – Jakarta.	Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman et al. dalam Tjiptono (2014) yang meliputi: (1) <i>Tangibles</i>; (2) <i>Reliability</i>; (3) <i>Responsiveness</i>; (4) <i>Assurance</i>; dan (5) Empati.	Kuantitatif	- Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan secara parsial senilai $0,049 < 0,050$. - Faktor fasilitas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Temuan Penelitian
	Kasus <i>Commuter Line</i> Arah Cikarang ke Jakarta Kota”		• Fasilitas menurut Krisdayanto et al. (2018) yang meliputi: (1) Desain fasilitas; (2) Nilai fungsi; (3) Estetika; (4) Kondisi yang mendukung; (5) Peralatan menunjang; (6) Seragam pegawai; (7) Laporan-laporan; dan (8) Garansi.		layanan secara parsial, dengan nilai $0,000 < 0,050$. • Secara bersamaan, fasilitas dan kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen kereta api.
8.	Susiloadi & Nirmala (2022) Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Customer Experience</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo”.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan <i>customer experience</i> terhadap kepuasan pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo.	• Kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Halim (2017) yang meliputi: (1) <i>Tangibles</i>; (2) <i>Reliability</i>; (3) <i>Responsiveness</i>; (4) <i>Assurance</i>; dan (5) <i>Empathy</i>. • Kepuasan pelanggan menurut Irawan (2008) meliputi: (1) Perasaan puas; (2) Selalu membeli produk; (3) Merekomendasikan kepada orang lain; dan (4) Terpenuhinya harapan.	Kuantitatif	• Kualitas pelayanan dan <i>customer experience</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. • Faktor dalam kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan adalah saat pelayanan yang diberikan oleh petugas dari menaiki hingga turun dari kereta.
9.	Kasahun et al. (2024)	Menganalisis pengaruh aduan	• Indikator <i>Customer Complaint</i> menurut Seman et al. (2022)	Kuantitatif	• Faktor <i>Customer Complaint</i> yang meliputi: (1) <i>Respond on</i>

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Temuan Penelitian
	<i>International Journal of Management (IJM).</i> “The Effect of Customer Complaint Handling Practices on Customer Satisfaction in Ethiopian Electric Utility Service Center”	pengguna layanan terhadap kepuasan pengguna layanan Ethiopian Electric Utility Werabe Service-Center.	meliputi: (1) <i>Respond on Time</i> ; (2) <i>Responsiveness</i> ; (3) <i>Follow Up</i> ; dan (4) <i>Effectiveness</i> .		<i>Time</i> ; (2) <i>Responsiveness</i> (3) <i>Follow Up</i> ; dan (4) <i>Effectiveness</i> memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. • Faktor yang paling berpengaruh signifikan adalah <i>Effectiveness</i> dengan nilai β 0,447.
10.	Safavi & Hawignyo (2021) Jurnal Manajemen. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prabayar”	Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar XL-Axiata pada pengikut instagram XL-Axiata.	• Indikator Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman et al. dalam Tjiptono (2014) meliputi: (1) Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>); (2) Keandalan (<i>Reliability</i>); (3) Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>); (4) Jaminan (<i>Assurance</i>); dan (5) Dukungan (<i>Emphaty</i>).	Kuantitatif	• Kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar XL-Axiata sebesar 2,4%. • Citra merek secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar sebesar 30,1%.
11.	Budiarno et al. (2022)	Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap	• Kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al. dalam Tjiptono (2014) yang meliputi: (1) <i>Tangibles</i> ; (2) <i>Reliability</i> ;	Kuantitatif	• Hasil pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terdapat nilai <i>sig.</i> 0,135>0,05 sehingga tidak

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Temuan Penelitian
	Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”	kepuasan pelanggan dalam bentuk loyalitas pelanggan Indomaret Point Colombo Yogyakarta.	(3) <i>Responsiveness</i> ; (4) <i>Assurance</i> ; dan (5) Empati.		terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
12.	Kautsar et al. (2023) <i>Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi</i> . “Pengaruh Bukti Fisik, Jaminan, dan Penanganan Aduan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS (Studi Kasus pada RS Medika Dramaga Bogor)”	Mengidentifikasi pengaruh dari bukti fisik, jaminan, dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien BPJS RS Medika Dramaga Bogor.	Faktor-faktor kepuasan pelanggan menurut Indrasari (2019) meliputi: (1) Kualitas produk; (2) Kualitas jasa; (3) Kualitas pelayanan; (4) Emosional; (5) Harga dan biaya.	Kuantitatif	- Bukti fisik, jaminan, dan penanganan keluhan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS. - Bukti fisik, jaminan, dan penanganan keluhan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS.
13.	Anjelina & Masruchin (2023)	Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan	Penanganan komplain menurut Kusumawardhani (2017) meliputi: (1) Kecepatan penanganan komplain; (2)	Kuantitatif	Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah secara parsial.

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Temuan Penelitian
	<i>Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam.</i> “Pengaruh Kualitas Layanan Antar Jemput dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan PT. BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo”	terhadap kepuasan nasabah produk tabungan PT BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo.	Penyelesaian masalah secara memuaskan; dan (3) Kemudahan pengajuan komplain.		• Variabel penanganan keluhan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah secara parsial. • Variabel kualitas pelayanan dan penanganan aduan berkontribusi terhadap kepuasan nasabah secara simultan.
14.	Syamsudin & Fadly (2021) <i>Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance.</i> “Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera”.	Menganalisis pengaruh komunikasi pemasaran, kepercayaan, serta pengaruh penanganan aduan terhadap kepuasan nasabah.	• Indikator penanganan aduan menurut Syamsudin & Fadly (2021) meliputi: (1) Empati terhadap pengguna yang menyampaikan keluhan; (2) Kemudahan; (3) Cepat dalam menangani keluhan; dan (4) mendiskusikan solusi saat masalah muncul.	Kuantitatif	• Terdapat pengaruh komunikasi pemasaran terhadap kepuasan nasabah. • Terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. • Terdapat pengaruh negatif penanganan aduan terhadap kepuasan nasabah.

No.	Peneliti/Tahun/ Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Temuan Penelitian
15.	Salim et al. (2018) <i>European Research Studies Journal</i> . “Focusing on Complaints Handling for Customer Satisfaction and Loyalty: The Case of Indonesia Public Banking”	Menjelaskan pengaruh penanganan aduan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah di bank pemerintah yang berlokasi di Jakarta.	• Kualitas pelayanan menurut Bahia & Nantel (2000) meliputi: (1) <i>Effectiveness</i>; (2) <i>Assurance</i>; (3) <i>Access</i>; (4) <i>Price</i>; (5) <i>Tangible</i>; (6) <i>Service Portfolio</i>; (7) <i>Reliability</i>. • Penanganan menurut Salim et al. (2018) meliputi: (1) <i>Compensated</i>; (2) <i>Commitment</i>; (3) <i>Switch Bank</i>; (4) <i>Negative Sound</i>; (5) <i>Handling of Customer Complaints</i>.	Kuantitatif	• Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bank. • Penanganan aduan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah bank.

Sumber: Formulasi Peneliti (2024)

Berdasarkan kajian komprehensif terhadap sejumlah literatur, terdapat sejumlah perbedaan baik pada fokus, lokus, waktu, maupun variabel yang digunakan oleh setiap peneliti. Peneliti mengambil lokus di KRL rute *commuter line* Bogor dengan pertimbangan rute tersebut memiliki tingkat okupansi tertinggi. Waktu pelaksanaan penelitian juga berbeda dari penelitian sebelumnya dimana penelitian dilakukan disaat pascapandemi *Covid-19*. Sejumlah penelitian sebelumnya dilakukan pada saat *Covid-19* dan masa transisi pandemi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima.

Penggunaan variabel dalam penelitian ini memiliki karakteristik yang belum digunakan oleh penelitian-penelitian sebelumnya dimana peneliti menggunakan variabel Penanganan Aduan (X_2) sebagai variabel independen dan belum terdapat artikel yang membahas tentang pengaruh Penanganan Aduan (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) di sektor jasa transportasi publik. Penanganan aduan merupakan mekanisme penting bagi organisasi layanan publik untuk dapat mengidentifikasi permasalahan dan kekurangan yang dialami. Kualitas pelayanan sebagai variabel yang dijadikan tolok ukur pada saat pengguna sedang menerima pelayanan dan penanganan aduan sebagai variabel yang dijadikan tolok ukur pasca pengguna sudah menerima pelayanan.

1.5.1. Administrasi Publik

Administrasi berasal dari bahasa Latin yang terdiri dari dua kata, yaitu “*ad*” dan “*ministrate*” yang memiliki arti “*to serve*” yang diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia sebagai memenuhi atau melayani (Anggara, 2016). Dalam masa kekaisaran romawi, kata administrasi dihubungkan dengan tugas-

tugas yang berfokus dalam pemberian layanan (Tjiptoherijanto & Manurung, 2017). Definisi pertama tentang administrasi publik dikemukakan oleh Woodrow Wilson dalam Tjiptoherijanto & Manurung (2017) yang menjelaskan administrasi publik adalah “... *as the detailed and systems of public law*”.

Perkembangan pendefinisian secara rinci berikutnya menurut Dimock, Dimock, & Fox (1960) dalam Keban (2004) yang mendefinisikan administrasi publik adalah kegiatan penyediaan produk barang dan jasa yang telah disusun dan direncanakan untuk melayani kebutuhan warga negara. Dwight Waldo (1971) dalam Pasolong (2019) mendefinisikan administrasi publik adalah pengelolaan dan pengorganisasian sumber daya manusia dan peralatannya untuk mencapai tujuan pemerintahan. Administrasi Publik menurut Olena & Agrarian (2020) adalah sebagai konsep multifase yang mencakup manajemen publik dan terdiri atas pemerintahan pusat, lokal, dan organisasi nirlaba yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan publik dan menyelesaikan masalah kolektif melalui metode dan prinsip keterbukaan dan transparansi.

Shafritz & Russel (1997) dalam Keban (2004) menjelaskan sangat sulit untuk menetapkan satu definisi yang secara utuh dapat mendefinisikan administrasi publik secara jelas. Shafritz & Russel (1997) mengembangkan pendefinisian administrasi publik dibagi berdasarkan 4 kategori: (1) *Politik*, memandang administrasi publik sebagai “*what government does*” melalui siklus kebijakan publik; (2) *Legal/hukum*, memandang administrasi publik sebagai “*law in action*” atau penerapan hukum dan tata aturan pada masyarakat; (3) *Manajerial*, memandang administrasi publik sebagai fungsi

eksekutif dalam pemerintah dan bentuk spesialisasi dalam manajemen; dan (4) *Mata pencaharian*, memandang administrasi publik sebagai bentuk profesi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.5.2. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma adalah konsep inti yang berfungsi sebagai kerangka acuan mendasar bagi berbagai teori dan praktik ilmiah selama periode tertentu (Almas, 2018). Peneliti memahami paradigma sebagai cara pandang peneliti dalam memahami dan menyelesaikan suatu permasalahan. Perkembangan paradigma administrasi publik dimulai dari *Old Public Administration* (OPA) hingga *New Public Service* (Herizal et al., 2020).

Tabel 1.6. Diferensiasi Paradigma Administrasi Publik

Aspek	<i>Old Public Administration</i> (OPA)	<i>New Public Management</i> (NPM)	<i>New Public Service</i> (NPS)
Dasar Teoritis.	Teori Politik.	Teori Ekonomi.	Teori Demokrasi.
Rasionalitas yang lazim dan model-model yang terkait perilaku manusia.	Rasionalitas sinoptik “Manusia Administrasi”.	Rasionalitas teknis dan ekonomis “Manusia Ekonomis”.	Rasionalitas strategis atau formal (politis, ekonomis, dan organisasional).
Konsepsi mengenai kepentingan publik.	Kepentingan publik didefinisikan secara politis dan diungkapkan dalam hukum.	Kepentingan publik mewakili kumpulan kepentingan individu.	Kepentingan publik adalah hasil dari suatu dialog tentang nilai-nilai yang dianut bersama.
Kepada siapa pelayan publik?	Para klien dan konstituen.	Para pelanggan.	Para warga negara.
Peran pemerintah.	Mendayung.	Menyetir.	Melayani.
Mekanisme-mekanisme untuk mencapai sasaran kebijakan.	Mengatur program melalui lembaga-lembaga pemerintah yang sudah ada.	Menciptakan mekanisme dan struktur insentif untuk mencapai sasaran kebijakan	Membangun koalisi publik, nirlaba dan swasta untuk memenuhi kebutuhan-

Aspek	<i>Old Public Administration (OPA)</i>	<i>New Public Management (NPM)</i>	<i>New Public Service (NPS)</i>
		melalui lembaga-lembaga publik atau swasta.	kebutuhan yang disepakati bersama.
Struktur organisasional yang diasumsikan	Organisasi birokratis ditandai oleh otoritas atas-bawah di dalam lembaga dan pengendalian.	Organisasi-organisasi publik didesentralisasi dengan kendali utama tetap di dalam lembaga.	Struktur-struktur kolaboratif dengan kepemimpinan dibagi bersama secara internal dan eksternal.

Sumber: Herizal et al., (2020)

1.5.3. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik terdiri dari istilah “manajemen” dan “pelayanan publik” (Lestari & Santoso, 2023). Secara etimologi, manajemen berasal dari kata “*to manage*” yang berarti mengatur (Hariani, 2021). Ivory & Macdonald (2024) mendefinisikan manajemen lebih rinci sebagai proses sosial dan operasional yang menyatukan orang dan sumber daya lainnya untuk mencapai hasil. Ini mencakup keputusan, perilaku, dan sikap manajer yang berdampak pada individu, organisasi, dan masyarakat yang lebih luas. Balathandayutham & Muralidharan (2021) mendefinisikan manajemen menjadi lebih rinci yaitu manajemen mengacu pada ilmu perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengendalikan kegiatan dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama secara efisien dan efektif, memanfaatkan sumber daya dan waktu minimal sambil beradaptasi dengan berbagai situasi dan struktur organisasi. Siagian dalam Hariani (2021) mendefinisikan manajemen adalah kemampuan dan keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Sinambela et al., (2006) dalam Ariastuti (2020) mendefinisikan pelayanan publik mencakup semua aspek yang terkait dengan aktivitas memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik menurut Hardiansyah (2018) adalah proses pemberian layanan kepada individu, masyarakat, atau organisasi lain yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditentukan untuk meningkatkan kepuasan penerima layanan.

Manajemen pelayanan publik adalah proses penerapan ilmu dan keterampilan yang dimulai dengan proses perencanaan, kemudian dilaksanakan, dikoordinasikan, dan diselesaikan dalam berbagai kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan pelayanan yang optimal (Bakhri & Herawati, 2019). Moenir (2015) dalam Sihotang (2022) mendefinisikan manajemen pelayanan publik sebagai kegiatan yang secara khusus ditujukan untuk memastikan terselenggaranya pelayanan demi memenuhi kepentingan masyarakat melalui metode yang efektif dan memuaskan bagi pihak yang dilayani.

1.5.4. Manajemen Transportasi

Transportasi berasal dari bahasa Latin “*Trans*” yang memiliki arti seberang atau tempat lain, dan “*Portare*” yang berarti mengangkut atau membawa (Sugianto & Kurniawan, 2020). Ardiyansah (2015) dalam Widyawati et al. (2020) mendefinisikan transportasi sebagai upaya untuk memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari satu lokasi ke lokasi lainnya yang memiliki kegunaan untuk mencapai tujuan

tertentu. Salim (2000) dalam Sugianto & Kurniawan (2020) adalah proses pemindahan barang (muatan) serta penumpang dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Mantoro (2021) mendefinisikan transportasi sebagai aktivitas memindahkan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain yang melibatkan elemen pergerakan yang memainkan peranan penting dalam pengembangan infrastruktur perkotaan. Terdapat empat unsur pokok dalam transportasi yaitu: (1) Jalan (*Street*); (2) Kendaraan pengangkut (*Vehicle*); (3) Tenaga penggerak (*Motive Power*); dan (4) Terminal (*station*) (Biomantara & Herdiansyah, 2019). Di dalam mengatur transportasi publik, dibutuhkan pengorganisasian dan pengelolaan sumber daya atau tenaga kerja yang tepat. Sistem transportasi akan menjadi baik apabila sumber daya atau tenaga kerjanya tepat dan sebaliknya. Istilah dalam mengatur dan mengelola sumber daya transportasi dalam skala besar dikenal dengan sebutan manajemen transportasi.

Manajemen transportasi adalah aktivitas yang dilakukan oleh lembaga khusus transportasi atau unit dalam organisasi industri, perdagangan, dan layanan untuk memindahkan atau mengangkut barang atau penumpang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan efektif dan efisien (Nasution, 2008). Pendefinisian serupa dipertegas oleh Budica et al. (2015) yang menjelaskan manajemen transportasi mengacu pada kegiatan perencanaan, organisasi, dan pelaksanaan kegiatan transportasi dalam suatu institusi dengan memastikan pergerakan orang dan barang yang efisien sambil meminimalkan waktu, biaya, keuangan, dan lingkungan serta menjaga kualitas dalam pemberian layanan.

Sani (2010) menjelaskan manajemen transportasi meliputi: (1) Perencanaan; (2) Pengaturan; (3) Pengawasan; dan (4) Pengendalian. Berdasarkan berbagai pendefinisian tersebut, peneliti memahami manajemen transportasi dalam administrasi publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi, mencakup kegiatan perencanaan, kegiatan pengaturan, kegiatan pengawasan, dan kegiatan pengendalian berbagai sumber daya yang tersedia untuk meningkatkan kualitas sistem transportasi.

1.5.5. Kepuasan Pengguna (Y)

Tjiptono (2014) menjelaskan istilah kepuasan *satisfaction* berasal dari bahasa Latin “*Satis*” yang berarti cukup baik atau memadai dan “*facio*” yang artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana, kepuasan didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi segala keinginan atau kebutuhan manusia akan sesuatu. Engel et al. (1990) dalam Tjiptono (2014) mendefinisikan kepuasan pengguna adalah evaluasi pasca pembelian dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan. Kotler (2002) dalam R. Setyawati (2023) mendefinisikan kepuasan pengguna adalah perasaan puas atau kecewa yang dialami oleh seseorang setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan yang dimiliki masing-masing pengguna.

Berdasarkan berbagai pendefinisian tersebut, terlihat bahwa kepuasan hanya dapat dinilai oleh konsumen selaku pengguna jasa. Adanya nilai kepuasan dan ketidakpuasan pengguna berperan dalam mengevaluasi kinerja, sehingga organisasi mampu membebani dirinya menjadi lebih baik lagi. Telah

banyak riset yang menunjukkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Beberapa riset terdahulu adalah sebagai berikut:

Tabel 1.7. Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna

Faktor Kepuasan Pengguna	Riset-Riset Terdahulu	Penjelasan
Fasilitas (<i>Facility</i>)	(Adawia et al., 2020; Efdison et al., 2023; Suhardi et al., 2022)	Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan pengguna dalam memperoleh kepuasan. Fasilitas dapat berbentuk fisik yang berfungsi untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna.
Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	(Retno Yuniar & Rohmatiah, 2022; Saraswati et al., 2021; Setiawan & Wulandari, 2024; Susiloadi & Nirmala, 2022)	Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan harus direncanakan berdasarkan kebutuhan dengan tujuan mencapai kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas pelayanan semakin tinggi kepuasan pengguna yang diperoleh.
Harga (<i>Price</i>)	(Sholikhah & Hadita, 2023; Suhardi et al., 2022; Wahyono & Saputra, 2023)	Harga adalah jumlah yang dibebankan guna memiliki atau menggunakan suatu produk atau layanan. Harga yang terjangkau dapat memuaskan pengguna dalam proses pembelian suatu produk atau jasa.
Penanganan Aduan (<i>Handling Complaints</i>)	(Fitriyani et al., 2024; Kautsar et al., 2023; Kurniasih, 2022; Nurcahyo & Solekah, 2022)	Penanganan aduan adalah proses atau tindakan untuk menyelesaikan ketidakpuasan dan mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan. Penanganan aduan merupakan metode yang efektif untuk mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas.
Pengalaman Pengguna (<i>Customer Experience</i>)	(Efdison et al., 2023; A. N. Putri & Maulana, 2023; K. K. Putri et al., 2023; Ridwan et al., 2022)	Pengalaman pengguna adalah respon pengguna secara subjektif yang diperoleh dari interaksi primer atau sekunder. Jika pengalaman yang dialami menyenangkan, hal itu akan menghasilkan pengalaman positif yang berujung pada kepuasan pengguna.
Citra Merek (<i>Branding</i>)	(Efendi & Hapsari Lubis, 2022;	Citra merek adalah nama, istilah, tanda, simbol, atau rancangan, atau kombinasi

Faktor Kepuasan Pengguna	Riset-Riset Terdahulu	Penjelasan
	Febriana & Prabowo, 2022; Nasrul Efendi et al., 2023)	yang dimaksudkan untuk mengidentifikasi barang atau jasa dan mendiferensiasikan dari barang atau jasa dari pesaing. Citra merek yang baik terbentuk atas dasar kepuasan yang diperoleh.

Sumber: Formulasi Peneliti, (2024)

Berdasarkan kajian literatur tersebut, peneliti memfokuskan faktor kualitas pelayanan dan penanganan aduan dalam penelitian dengan pertimbangan faktor tersebut memiliki tingkat keluhan pengguna tinggi. Hardiansyah (2018) menjelaskan apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi sangat baik, maka para pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Begitu juga sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diterima oleh para pengguna sangat buruk maka, kepuasan pengguna pun akan rendah atau dengan istilah lain para pengguna mengalami ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Argumentasi tersebut menjadi dasar peneliti dalam menilai adanya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Fitriyani et al. (2024) menjelaskan dengan menerapkan strategi yang efektif dalam penanganan aduan dan keluhan pengguna menawarkan peluang untuk mengubah pengguna layanan yang tidak puas menjadi pengguna layanan yang puas terhadap layanan yang diterima. Argumentasi tersebut menjadi dasar peneliti dalam menilai adanya hubungan antara penanganan aduan terhadap kepuasan pengguna.

Hawkins dalam Saraswati et al. (2021) menjelaskan indikator kepuasan pengguna meliputi: (1) Harga; (2) Penanganan aduan, saran, dan masukan; (3)

Kesesuaian dengan harapan; (4) Minat menggunakan kembali; dan (5) Kesiediaan merekomendasikan. Lonney dalam Manihuruk (2023) memperjelas indikator kepuasan pengguna dapat diukur melalui: (1) Kesiesuaian dengan harapan; (2) Minat menggunakan kembali; dan (3) Kesiediaan merekomendasikan. Kotler & Keller dalam Aini & Izzah (2021) dan Indrasari dalam Retno Yuniar & Rohmatiah (2022) menjelaskan pentingnya indikator kesiediaan merekomendasikan dalam menilai kepuasan pengguna. Kepuasan menurut Tjiptono (2011) dalam Rohman & Sujiah (2021) menunjukkan kepuasan pengguna dapat diukur berdasarkan: (1) Kepuasan pelanggan keseluruhan; (2) Dimensi kepuasan pelanggan; (3) Konfirmasi harapan; (4) Minat menggunakan kembali; (5) Kesiediaan merekomendasikan; dan (6) Ketidakpuasan pelanggan. Berdasarkan kajian teoritik tersebut, peneliti menetapkan indikator kepuasan pengguna meliputi: (1) Kesiesuaian harapan; (2) Penanganan aduan, saran, dan masukan; (3) Minat menggunakan kembali; dan (4) Kesiediaan merekomendasikan. Secara rinci, masing-masing indikator dioperasionalkan dalam subindikator sebagai berikut:

Tabel 1.8. Indikator Kepuasan Pengguna

Indikator	Operasional
Kesesuaian Harapan	• Hasil produk/jasa sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan pelanggan. • Pelayanan oleh pegawai sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan pelanggan.
Penanganan Aduan	• Kemudahan konsumen dalam menghubungi perusahaan. • Kecepatan dalam penanganan keluhan.
Minat Menggunakan Kembali	• Berminat untuk menggunakan kembali karena fasilitas penunjang lebih memadai. • Berminat untuk menggunakan kembali produk pelayanan karena nilai dan manfaat yang diperoleh.

Indikator	Operasional
Kesediaan Merekomendasikan	• Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan. • Mengatakan hal-hal positif mengenai pelayanan berupa pengalaman, ulasan, atau cerita.

Sumber: Pratiwi (2014); Sumadi & Soliha (2015); Tjiptono (2017).

1.5.6. Kualitas Pelayanan (X_1)

Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2011) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran dari seberapa baik layanan yang didapatkan dan dapat memenuhi harapan para pelanggan atau *customer*. Dalam hal ini, pendefinisian tersebut masih belum secara eksplisit ukuran yang rigid. Peneliti mencoba memahami ukuran dalam definisi Lewis dan Booms sebagai suatu harapan sebagaimana Geraldine & David (2013) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan dengan pelayanan yang diterima oleh para pengguna layanan. Apabila hasil pelayanan melebihi apa yang diekspektasikan harapan jauh lebih tinggi, maka kualitas pelayanan yang diterima sangat memuaskan. Apabila hasil pelayanan kurang dari apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang diterima dapat dikatakan buruk atau kurang memuaskan.

Kualitas dijelaskan oleh Daviddow & Uttal dalam Hardiansyah (2018) sebagai upaya yang dilakukan dengan berbagai pendekatan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Tjiptono (2000) dalam Fatini & Dewi (2020) menyatakan kualitas pelayanan diartikan sebagai level keunggulan yang diinginkan serta pengaturan terhadap level tersebut untuk memenuhi harapan pengguna layanan. Sampara (1999) dalam Hardiansyah

(2018) menjelaskan kualitas pelayanan sebagai proses pemberian layanan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai pedoman. Kualitas pelayanan menurut Poor et al. (2013) mengacu pada kemampuan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan dengan memastikan bahwa layanan yang diberikan konsisten dengan atau melebihi harapan pelanggan yang mencakup berbagai faktor termasuk proses, produk, fisik, interaktif, dan kualitas organisasi. Sinambela et al. (2006) dalam Hardiansyah (2018) mempersingkat definisi kualitas pelayanan yaitu segala hal yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan (Hardiansyah, 2018).

Indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan Menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry dalam Hardiansyah (2018) adalah: (1) *Tangibles*; (2) *Reliability*; (3) *Responsiveness*; (4) *Assurance*; (5) *Emphaty*. Dagun et al., (2006) dalam Alamsyah et al. (2023) menjelaskan kualitas pelayanan dalam jasa transportasi publik setidaknya harus memenuhi tiga indikator utama meliputi: (1) *Comfort*; (2) *Safety*; dan (3) *Speed*. Argumentasi tersebut sependapat oleh Ragin et al., (2008) dalam Sukhov et al. (2021) yang menyebutkan indikator kualitas pelayanan meliputi: (1) *Functionality*; (2) *Information*; (3) *Simplicity*; (4) *Comfort*; dan (5) *Safety*. Kadia & Jayantkumar (2019) dalam Hoo et al. (2023) menambahkan indikator penting dalam kualitas pelayanan meliputi: (1) *Comfort*; (2) *Tangibles*; (3) *Personnel*; dan (4) *Reliability*. Berdasarkan sejumlah kajian teoritik tersebut, peneliti menetapkan indikator kualitas pelayanan meliputi: (1) *Tangibles*; (2) *Assurance*; (3)

Emphaty; (4) *Comfort*; dan (5) *Safety*. Secara rinci, masing-masing indikator dioperasionalkan dalam subindikator sebagai berikut:

Tabel 1.9. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator	Operasional
<i>Tangibles</i>	• Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. • Kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan.
<i>Assurance</i>	• Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. • Pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
<i>Emphaty</i>	• Pegawai melayani dengan sikap ramah. • Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif.
<i>Comfort</i>	• <i>Noise</i> atau suara bising dalam angkutan transportasi. • <i>Vibration</i> atau guncangan dalam angkutan transportasi. • <i>Design Layout</i> atau tata letak memberikan rasa nyaman.
<i>Safety</i>	• Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman. • Tanggung jawab pegawai dalam memastikan keamanan layanan.

Sumber: Alamsyah et al., (2023); Hardiyansah (2018); Heng et al., (2021).

1.5.7. Penanganan Aduan (X₂)

Pengguna layanan berkomunikasi dengan pemberi layanan mengenai ketidakpuasan yang mereka terima terhadap layanan, fasilitas, atau barang melalui keluhan pengguna. Keluhan pengguna merupakan data mentah dan perlu diolah untuk mendapatkan informasi yang berharga. Kegiatan untuk memproses pengaduan tersebut dikenal dengan istilah penanganan aduan. Penangan aduan adalah proses atau tindakan untuk menyelesaikan ketidakpuasan dan mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pengguna (Najjar et al., 2010).

Gronross (1988) dalam Najjar et al. (2010), mendefinisikan penanganan aduan adalah sekelompok aktivitas yang dilakukan oleh organisasi untuk mengatasi keluhan pelanggan mengenai kegagalan layanan yang dirasakan.

Proses penanganan aduan merupakan proses yang kompleks karena berkaitan dengan persepsi manusia terhadap kegagalan pelayanan. Sasono (2007) dalam Sari et al. (2023) menjelaskan penanganan aduan dan penyelesaian masalah berkorelasi signifikan dalam mengatasi ketidakpuasan pengguna layanan. Hal ini dapat dilakukan apabila dilakukan pengelolaan penanganan aduan secara cepat, tepat dan memuaskan. Sebaliknya, respon yang tidak efektif akan mengecewakan pelanggan dapat mendorong mereka untuk meninggalkan pemberi layanan (Sari et al., 2023).

Schoefer & Diamantopoulos (2008) dalam Sari et al. (2023) menekankan pentingnya organisasi harus memahami pengaduan layanan dan cara yang tepat dalam merespons penanganan aduan untuk mempertahankan kepuasan pengguna layanan. Najjar et al. (2010) menjelaskan indikator penanganan aduan meliputi: (1) *Apology*; (2) *Explanation*; (3) *Responsiveness*; (4) *Recovery speed*; (5) *Recovery effort*; (6) *Recovery level*. Hammami & Triki (2011) menambahkan dua indikator lainnya dalam penanganan aduan yang meliputi: (1) *Recovery capabilities*; dan (2) *Responsiveness*. Smith & Karwan (2010) menekankan pentingnya indikator: (1) *Accessibility*; (2) *Resolution*; (3) *Comprehensiveness*; (4) *Decentralization*; dan (5) *Formalization* dalam variabel penanganan aduan. Berdasarkan sejumlah kajian teoritik tersebut, peneliti menetapkan indikator penanganan aduan meliputi: (1) *Apology*; (2) *Explanation*; (3) *Responsiveness*; (4) *Accessibility*; dan (5) *Resolution*. Secara rinci, masing-masing indikator dioperasionalkan dalam subindikator sebagai berikut:

Tabel 1.10. Indikator Penanganan Aduan

Indikator	Operasional
<i>Apology</i>	• Penyedia layanan menyampaikan kesopanan, empati, dan kepedulian kepada pelanggan. • Penyedia layanan mengkomunikasikan pengakuan atas kegagalan layanan melalui permintaan maaf.
<i>Explanation</i>	• Penyedia layanan membantu pelanggan dalam menyarankan pilihan layanan akibat kegagalan layanan. • Penyedia layanan memberikan/menyampaikan alasan kegagalan kepada pelanggan.
<i>Responsiveness</i>	• Kecepatan mengenali keluhan dan mengidentifikasi kegagalan layanan. • Kepastian waktu penyelesaian masalah dari kemunculan masalah hingga penyelesaian masalah.
<i>Accessibility</i>	• Penggunaan teknologi untuk memfasilitasi umpan balik. • Penetapan kebijakan, prosedur, dan struktur dalam memfasilitasi aduan pelanggan.
<i>Resolution</i>	• Penyedia layanan mendengarkan solusi para pelanggan atas kegagalan layanan. • Solusi yang diterapkan memastikan kegagalan yang sama tidak terulang kembali.

Sumber: Najjar et al., (2010) Razali & Jaafar (2012); Smith & Karwan (2010)

1.5.8. Hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Pengguna (Y)

Telah banyak studi yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan korelasi dengan kepuasan pengguna. Hardiansyah (2018) menjelaskan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi sangat baik, maka para pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Begitu juga sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diterima oleh para pengguna sangat buruk maka kepuasan pengguna pun akan rendah atau dengan istilah lain para pengguna mengalami ketidakpuasan pada kualitas pelayanan yang mereka terima. Lupiyoadi (2001) dalam Puspitasari & Widayanto (2019) turut memperkuat argumentasi Hardiansyah (2018) bahwa salah satu dari faktor utama kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas

pelayanan. Kualitas pelayanan adalah faktor yang menyebabkan kepuasan pelanggan, dimana pelanggan merasa puas ketika mereka menerima pelayanan yang baik atau sesuai dengan ekspektasi mereka. Mulatsih et al. (2018) dalam Yuniarti & Aditya (2020) memvalidasi kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan argumentasi tersebut, peneliti menilai adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna.

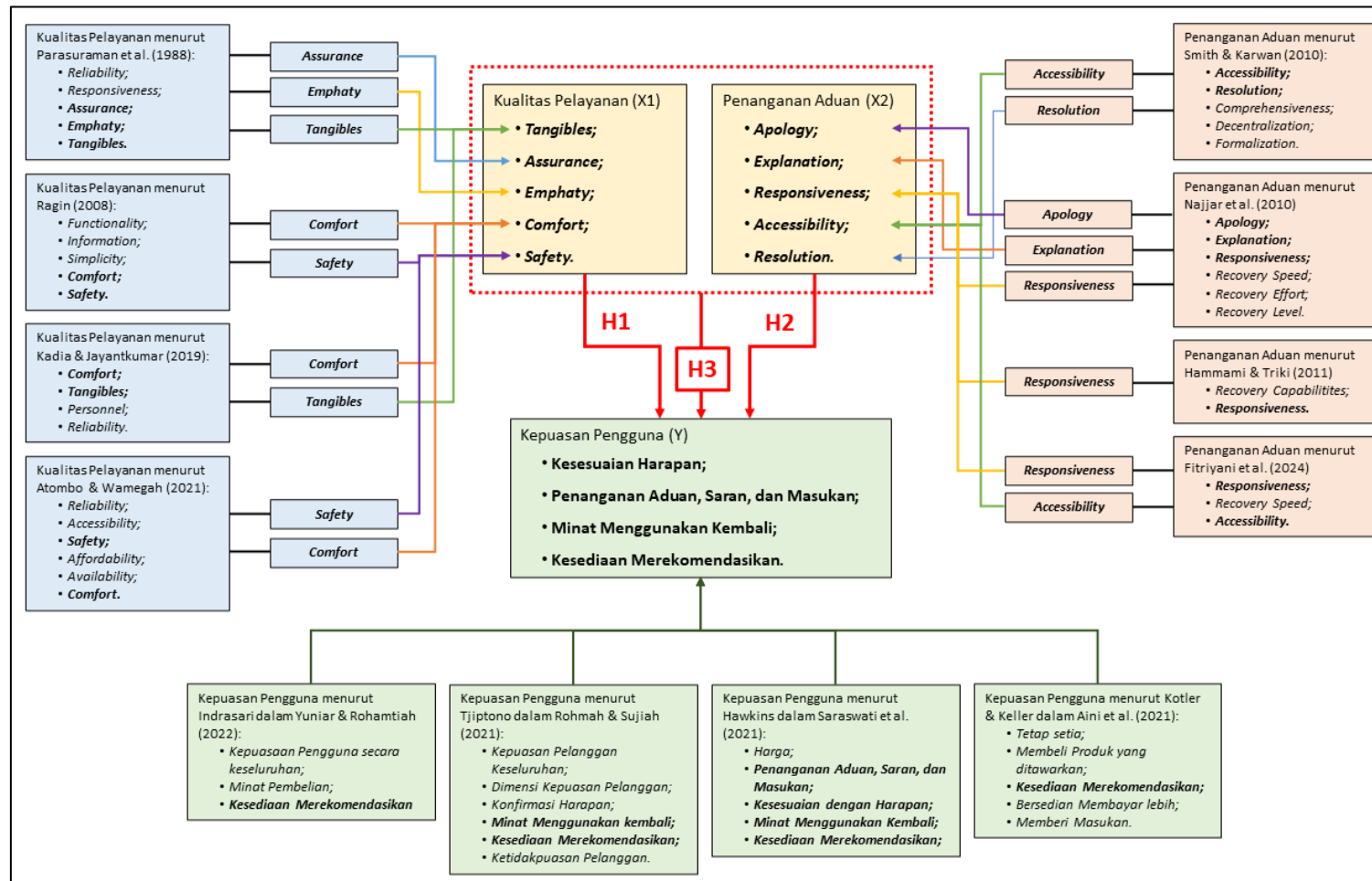
1.5.9. Hubungan Penanganan Aduan (X_2) dan Kepuasan Pengguna (Y)

Penanganan aduan adalah proses atau tindakan untuk menyelesaikan ketidakpuasan dan mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan (Najjar et al., 2010). Sasono (2007) dalam Sari et al. (2023) menjelaskan bahwa penanganan aduan berkorelasi signifikan dalam mengatasi ketidakpuasan pengguna layanan. Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti berpendangan bahwa terdapat hubungan penanganan aduan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Apabila penanganan aduan dikelola dengan baik oleh penyelenggara jasa, maka pengguna layanan akan merasa puas terutama pasca penyampaian keluhan-keluhan akibat sebagai bentuk dari ketidakpuasan yang mereka terima. Apabila penanganan aduan tidak dapat dikelola dengan baik oleh penyelenggara jasa maka, para pengguna layanan akan semakin mengeluh dan semakin meningkatkan perasaan tidak puas. Tjiptono (2012) menjelaskan kesiapan dalam penanganan aduan dapat memberikan manfaat bagi penyedia jasa melalui kecepatan identifikasi kekurangan pelayanan dan manfaat kepada pengguna layanan khususnya kepuasan.

1.5.10. Hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2)

Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat dinamis (Manengal et al., 2021). Guna mempertahankan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi para pengguna diperlukan berbagai kriteria peningkatan kualitas pelayanan yang salah satunya adalah menyelesaikan dan menangani aduan para pengguna layanan (Fitriyani et al., 2024). Argumentasi tersebut menekankan faktor kualitas pelayanan dan penanganan aduan secara bersama-sama memiliki korelasi terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Nurcahyo & Solekah (2022) membuktikan kualitas pelayanan dan penanganan keluhan berdampak signifikan dalam mencapai kepuasan pengguna koperasi secara simultan. Kurniasih (2022) memfokuskan kebahagiaan atau kepuasan pengguna dalam memanfaatkan pelayanan tertentu dapat tercapai melalui kualitas pelayanan yang sempurna disertai dengan mekanisme penanganan aduan yang cepat dan tepat. *Evidence* kepuasan pengguna dapat diketahui berdasarkan kualitas pelayanan yang diterima disertai mekanisme penanganan aduan yang tepat guna memberikan *feedback* terhadap kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pengguna. Berdasarkan argumentasi tersebut, peneliti menilai adanya hubungan kualitas pelayanan dan penanganan aduan secara bersama-sama atau simultan.



Gambar 1.18. Framework Penelitian
 Sumber: Formulasi Peneliti (2024)

1.6. Hipotesis

- a. H_{01} : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna KRL rute *commuter line* Bogor.
 H_{a1} : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna KRL rute *commuter line* Bogor.
- b. H_{02} : Penanganan aduan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna KRL rute *commuter line* Bogor.
 H_{a2} : Penanganan aduan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna KRL rute *commuter line* Bogor.
- c. H_{03} : Kualitas pelayanan dan penanganan aduan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna KRL rute *commuter line* Bogor.
 H_{a3} : Kualitas pelayanan dan penanganan aduan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna KRL rute *commuter line* Bogor.

1.7. Definisi Konsep

1.7.1. Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pengguna adalah suatu persepsi perasaan yang muncul setelah pengguna KRL menerima jasa yang didasarkan atas pemenuhan kebutuhan atau ekspektasi dengan harapan para pengguna KRL dan biasanya disertai rasa senang atau bahagia. Semakin baik pelayanan yang diterima, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna KRL dan apabila semakin buruk

pelayanan yang diterima, maka semakin rendah kepuasan pengguna KRL atau timbul rasa kecewa.

1.7.2. Kualitas Pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk usaha atau tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara jasa layanan KRL dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi para pengguna. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila memenuhi kebutuhan atau ekspektasi para pengguna KRL dan suatu pelayanan dikatakan tidak berkualitas apabila tidak mampu memenuhi kebutuhan atau ekspektasi para pengguna KRL.

1.7.3. Penanganan Aduan (X_2)

Penanganan aduan adalah proses atau tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara jasa KRL dalam menyelesaikan aduan, keluhan, saran, atau masukan para pengguna KRL sebagai akibat dari munculnya rasa atau sikap ketidakpuasan terhadap pelayanan yang telah diterima.

1.8. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah serangkaian petunjuk yang runtut terkait hal yang harus menjadi objek pengamatannya (observasi), serta pelaksanaan terhadap pengukuran suatu variabel. Definisi operasional memudahkan peneliti dalam mengklasifikasi variabel yang berhubungan dengan satu variabel lainnya.

Tabel 1.11. Definisi Konsep dan Definisi Operasional

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Sub Indikator
Kepuasan Pengguna (Y)	Kepuasan pengguna adalah suatu persepsi perasaan yang muncul setelah pengguna KRL menerima jasa yang didasarkan atas pemenuhan kebutuhan atau ekspektasi dengan harapan para pengguna KRL dan biasanya disertai rasa senang atau bahagia.	Kesesuaian harapan adalah ketika para pengguna KRL merasa pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan.	• Pengguna KRL menilai kualitas sarana KRL yang diterima telah memenuhi dan sesuai dengan yang diharapkan. • Pengguna KRL menilai kualitas prasarana KRL yang diterima telah memenuhi dan sesuai dengan yang diharapkan. • Pengguna KRL menilai pelayanan yang diberikan oleh petugas KRL telah memenuhi dan sesuai dengan yang diharapkan.
		Penanganan aduan, saran, dan masukan adalah ketika para pengguna KRL merasa penyelenggara jasa layanan KRL telah responsif dalam menangani aduan, saran, dan masukan.	• Terdapat sistem pengelolaan aduan, saran, dan keluhan yang mudah dijangkau oleh para pengguna KRL. • Petugas memberikan penanganan yang responsif dalam menerima dan mengatasi aduan, saran, dan masukan.
		Minat menggunakan kembali adalah ketika para pengguna KRL akan tetap menggunakan kembali layanan KRL dalam	• Pengguna KRL lebih memilih transportasi KRL daripada moda transportasi publik lainnya seperti Bus Transjakarta, Mikrotrans, atau Taksi.

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Sub Indikator
		memenuhi kebutuhan transportasi.	• Pengguna KRL akan tetap menggunakan layanan KRL secara terus menerus dalam memenuhi kebutuhan transportasi.
		Kesediaan merekomendasikan adalah ketika para pengguna KRL bersedia untuk merekomendasikan penggunaan KRL kepada teman, kerabat, atau orang lain.	• Pengguna KRL akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan transportasi KRL. • Pengguna KRL akan berkata hal-hal yang positif tentang transportasi KRL.
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas pelayanan adalah segala bentuk usaha atau tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara jasa layanan KRL dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi para pengguna. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila memenuhi kebutuhan atau	<i>Tangibles</i> atau bukti fisik adalah indikator yang memfokuskan pada kualitas sarana dan prasarana fisik meliputi rangkaian KRL dan fasilitas di dalam dan sekitar stasiun kereta.	• Fasilitas di dalam stasiun seperti eskalator, ruang tunggu, dan peron memberikan kemudahan dan kepuasan kepada pengguna KRL. • Fasilitas di luar stasiun seperti tempat parkir, akses masuk, dan tempat transit antar moda transportasi memberikan kemudahan dan kepuasan kepada pengguna KRL.
		<i>Assurance</i> atau jaminan adalah indikator yang memfokuskan pada tanggung jawab, jaminan kepastian biaya layanan, dan waktu layanan oleh	• Petugas KRL memberikan kepastian waktu perjalanan KRL baik kedatangan maupun keberangkatan KRL. • Petugas KRL memberikan kepastian biaya pelayanan dan tarif yang dikenakan kepada para pengguna KRL.

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Sub Indikator
	ekspektasi para pengguna KRL dan suatu pelayanan dikatakan tidak berkualitas apabila tidak mampu memenuhi kebutuhan atau ekspektasi para pengguna KRL.	penyelenggara jasa layanan KRL.	
		<i>Emphaty</i> atau empati adalah indikator yang memfokuskan pada sikap, etika, sopan santun, dan perilaku non-diskriminatif oleh petugas KRL saat memberikan layanan.	• Petugas KRL memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan informatif. • Petugas KRL memberikan pelayanan dengan tidak diskriminatif kepada para pengguna KRL.
		<i>Comfort</i> atau kenyamanan adalah indikator yang memfokuskan pada aspek kenyamanan saat para pengguna menaiki rangkaian KRL.	• Pengguna KRL menilai pendingin udara (AC) di dalam rangkaian KRL berfungsi dengan baik dan memberikan kenyamanan. • Pengguna KRL menilai rangkaian KRL terbebas dari suara bising yang mengganggu kenyamanan. • Pengguna KRL menilai rangkaian KRL terbebas dari guncangan yang berlebihan.
		<i>Safety</i> ; atau keamanan adalah indikator yang memfokuskan pada aspek keselamatan para pengguna KRL baik di dalam kereta atau di sekitar stasiun.	• Pengguna KRL merasa aman terhadap barang bawaan di dalam rangkaian KRL dari stasiun keberangkatan hingga stasiun tujuan pengguna. • Pengguna KRL merasa aman saat menunggu di peron stasiun keberangkatan atau tiba di stasiun tujuan.

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Sub Indikator
Penanganan Aduan (X_2)	Penanganan aduan adalah proses atau tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara jasa KRL dalam menyelesaikan aduan, keluhan, saran, atau masukan para pengguna KRL sebagai akibat dari ketidakpuasan terhadap pelayanan yang telah diterima.	<i>Apology</i> atau permintaan maaf adalah indikator yang memastikan penyelenggara jasa layanan KRL memberikan permintaan maaf atas kekurangan layanan.	• Petugas secara ramah menerima keluhan para pengguna KRL. • Petugas menyampaikan permohonan maaf secara eksplisit atas kekurangan pelayanan.
		<i>Explanation</i> atau penjelasan adalah indikator yang memfokuskan ketika penyelenggara jasa KRL memberikan penjelasan secara bertanggung jawab atas keluhan para pengguna KRL.	• Petugas secara bertanggung jawab menerima keluhan para pengguna KRL. • Petugas memberikan penjelasan yang mendetail dan saat memberikan penjelasan kepada para pengguna KRL terkait kegagalan layanan.
		<i>Responsiveness</i> atau daya tanggap adalah indikator yang memfokuskan daya tanggap dan kepekaan petugas KRL dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan keluhan.	• Petugas KRL merespons setiap aduan, keluhan, dan masukan oleh para pengguna KRL. • Petugas memberikan kepastian dalam aspek waktu penyelesaian keluhan para pengguna KRL.
		<i>Accessibility</i> atau aksesibilitas adalah indikator yang memfokuskan tentang	• Penyelenggara jasa layanan KRL menyediakan berbagai macam saluran dalam penyampaian aduan layanan.

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Sub Indikator
		kemudahan dalam memperoleh saluran guna menyampaikan keluhan oleh para pengguna KRL.	• Terdapat respon balik (<i>feedback</i>) dari penyelenggara jasa layanan KRL khususnya melalui daring (<i>online</i>).
		<i>Resolution</i> atau resolusi adalah indikator yang memfokuskan tentang efektivitas solusi yang diterima dan pencegahan agar keluhan tidak terulang kembali.	• Penyelenggara jasa layanan KRL menerima masukan dan resolusi yang disampaikan oleh para pengguna KRL. • Keluhan yang disampaikan oleh pengguna KRL ditindaklanjuti secara tepat sehingga tidak terjadi pengulangan permasalahan yang sama di masa mendatang.

Sumber: Formulasi Peneliti (2024)

1.9. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu pendekatan empiris yang sistematis untuk mengumpulkan data dan pengetahuan yang bertujuan memahami pengamatan, menguji hipotesis, dan menjawab pertanyaan disertai pencegahan bias terutama bias konformasi melalui proses terstruktur yang digerakkan oleh hipotesis (Stefanov et al., 2022). Pendefinisian metode penelitian kembali dipertegas oleh Marhasova et al. (2022) sebagai sarana mengumpulkan data yang mencakup berbagai teknik termasuk dalam metode kuantitatif (survei dan kuesioner) dan metode kualitatif (wawancara dan diskusi kelompok terfokus) yang digunakan untuk mengumpulkan informasi untuk dianalisis dan interpretasi dalam penelitian. Miller et al. (2023) merincikan langkah-langkah dalam metode penelitian yang melibatkan enam langkah: (1) Observasi; (2) Perumusan pertanyaan; (3) Produksi hipotesis; (4) Prediksi; (5) Pengujian hipotesis; dan (6) Analisis data serta memastikan pengulangan dan validasi hasil penelitian melalui praktik standar.

1.9.1. Tipe Penelitian

Pada suatu penelitian, terdapat tiga tipe penelitian yaitu: (1) Eksploratif; (2) Deskriptif; dan (3) Eksplanatori. Penjelasan ketiga tipe penelitian menurut Singarimbun & Effendi (2008) adalah sebagai berikut:

a. Tipe Penelitian Eksploratif (*Explorative Research*)

Penelitian eksploratif adalah tipe penelitian yang bertujuan untuk mengetahui lebih dalam tentang suatu fenomena atau masalah tertentu dengan merumuskan masalah secara rinci serta menyusun dugaan atau hipotesis mengenai fenomena atau masalah tersebut.

b. Tipe Penelitian Deskriptif (*Descriptive Research*)

Penelitian deskriptif adalah tipe penelitian yang bertujuan untuk memecahkan masalah dengan menggambarkan dan mencoba membandingkan fenomena-fenomena yang ditemukan, melakukan klasifikasi terhadap fenomena tersebut, serta menentukan adanya hubungan terhadap gejala yang teridentifikasi.

c. Tipe Penelitian Eksplanatori (*Explanatory Research*)

Penelitian eksplanatori adalah tipe penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan antara variabel yang satu dengan variabel lainnya berdasarkan hasil dari perumusan hipotesis yang telah ditetapkan diawal penelitian.

Berdasarkan perumusan masalah dan hipotesis yang telah dipaparkan, tipe penelitian yang diterapkan adalah tipe penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Tipe penelitian eksplanatori diterapkan oleh peneliti untuk mendeskripsikan posisi hubungan dan pengaruh signifikasi antara variabel independen dengan variabel dependen yang digunakan serta pengaruh antara masing-masing variabel dengan variabel lainnya.

1.9.2. Populasi dan Sampel

1.9.2.1. Populasi

Populasi dapat didefinisikan sebagai total dari subbagian yang hendak dianalisis dan terstandardisasi (Sinambela, 2014). Pendefinisian lebih lengkap dijelaskan oleh Shukla (2020) yang mendefinisikan populasi sebagai keseluruhan kelompok individu atau entitas yang

datanya dikumpulkan dalam suatu penelitian. Kelompok ini dicirikan oleh atribut yang relevan dengan pertanyaan penelitian yang sedang dieksplorasi. Dalam penelitian sosial, populasi juga dapat mencakup pada seluruh kelompok individu atau contoh yang peneliti tertarik untuk dipelajari (Beck, 2024). Populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata pengguna KRL rute *commuter line* Bogor setiap hari. Pada tahun 2023, jumlah pengguna KRL rute *commuter line* Bogor adalah sebesar 15.533.253 dibagi 365 hari. Berdasarkan perhitungan tersebut, total semua populasi adalah sebesar 42.556 pengguna layanan.

1.9.2.2. Sampel

Mengingat banyaknya populasi pengguna KRL rute *commuter line* Bogor, peneliti menerapkan sistem *sampling* atau sampel. Sampel adalah sebagian dari total dan sifat-sifat yang ada pada populasi yang diambil melalui prosedur tertentu agar bisa merepresentasikan populasi tersebut (Siyoto & Sodik, 2015). Dalam penelitian ini, rumus yang diterapkan untuk menentukan besaran sampel yaitu Rumus *Sampling* menurut Slovin (Priyono, 2008; Yusuf, 2014). Perhitungan jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Besarnya sampel penelitian.

N = Total populasi penelitian (total pengguna KRL)

e^2 = Nilai kritis (batas ketelitian) atau persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel berkisar 1%, 5%, atau 10%.

Peneliti memilih menggunakan kelonggaran atau taraf kesalahan sebesar 10% dengan pertimbangan adanya keterbatasan waktu, tenaga, dan dana penelitian. Berdasarkan total pengguna KRL rute *commuter line* Bogor perharinya sebesar 42.556 pengguna layanan dan diaplikasikan rumus tersebut, maka jumlah sampel respondennya adalah:

$$S = \frac{42.556}{1 + 42.556 \cdot 0,10^2}$$

$$S = \frac{42.556}{1 + 425,56} = \frac{42.556}{426,56}$$

$$S = 99,76557 \text{ (pembulatan} = 100)$$

Dengan menerapkan rumus diatas dan taraf kesalahan 10%, keseluruhan sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 pengguna KRL.

1.9.3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel adalah metode yang diterapkan untuk menentukan pemilihan sampel atau responden dalam suatu penelitian (Pasolong, 2014). Teknik pengambilan sampel yang digunakan penelitian adalah dengan menerapkan *Probability Sampling* dengan metode *Proportional Random Sampling*. *Probability Sampling* adalah metode dimana setiap unit

pengambilan sampel dalam populasi yang sama diketahui untuk dipilih (Kadji, 2016). Metode ini memastikan perkiraan parameter populasi yang tidak bias, dan menghasilkan kesimpulan statistik yang lebih valid (Xie, 2023). Metode *Proportional Random Sampling* adalah metode pengambilan sampel dimana jumlah sampel dalam setiap strata sebanding dengan jumlah anggota populasi dalam masing-masing strata pouplasi (Kismartini & Yusuf, 2023; Yusuf, 2014).

Stratifikasi sampel penelitian mengacu pada tingkat volume kepadatan penumpang pada setiap stasiun di rute *Commuter Line* Bogor di Bulan Agustus tahun 2024. Peneliti melakukan pengumpulan data volume pengguna dengan tingkat volume tertinggi dari setiap stasiun di rute *Commuter Line* Bogor. Peneliti menetapkan total sampel atau jumlah responden berdasarkan tingkat kepadatan masing-masing stasiun.

Tabel 1.12. Proporsi Responden Penelitian

Stasiun	$\frac{\text{Tingkat Kepadatan}}{\text{Total Kepadatan}} \times \text{Total Sampel}$	Jumlah Responden
Jakarta Kota	$609.080 \div 12.603.575 \times 100 = 4,832597$	5 Responden
Jayakarta	$138.290 \div 12.603.575 \times 100 = 1,097228$	1 Responden
Mangga Besar	$199.185 \div 12.603.575 \times 100 = 1,580385$	1 Responden
Sawah Besar	$202.761 \div 12.603.575 \times 100 = 1,608758$	2 Responden
Juanda	$511.052 \div 12.603.575 \times 100 = 4,054818$	4 Responden
Gondangdia	$611.688 \div 12.603.575 \times 100 = 4,853290$	5 Responden
Cikini	$427.337 \div 12.603.575 \times 100 = 3,390601$	3 Responden
Manggarai	$459.811 \div 12.603.575 \times 100 = 3,648259$	4 Responden
Tebet	$862.805 \div 12.603.575 \times 100 = 6,845716$	7 Responden
Cawang	$608.831 \div 12.603.575 \times 100 = 4,830621$	5 Responden
Duren Kalibata	$480.856 \div 12.603.575 \times 100 = 3,815235$	4 Responden
Pasar Minggu Baru	$111.426 \div 12.603.575 \times 100 = 0,884082$	1 Responden
Pasar Minggu	$435.605 \div 12.603.575 \times 100 = 3,456202$	3 Responden
Tanjung Barat	$423.979 \div 12.603.575 \times 100 = 3,363958$	3 Responden
Lenteng Agung	$289.026 \div 12.603.575 \times 100 = 2,293206$	2 Responden

Stasiun	$\frac{\text{Tingkat Kepadatan}}{\text{Total Kepadatan}} \times \text{Total Sampel}$	Jumlah Responden
Univ. Pancasila	$209.442 \div 12.603.575 \times 100 = 1,661767$	2 Responden
Univ. Indonesia	$226.684 \div 12.603.575 \times 100 = 1,798569$	2 Responden
Pondok Cina	$503.976 \div 12.603.575 \times 100 = 3,998675$	4 Responden
Depok Baru	$842.062 \div 12.603.575 \times 100 = 6,681136$	7 Responden
Depok	$586.246 \div 12.603.575 \times 100 = 4,651426$	5 Responden
Citayam	$885.072 \div 12.603.575 \times 100 = 7,022388$	7 Responden
Cibinong	$101.578 \div 12.603.575 \times 100 = 0,805946$	1 Responden
Nambo	$45.015 \div 12.603.575 \times 100 = 0,357161$	0 Responden
Bojong Gede	$830.827 \div 12.603.575 \times 100 = 6,591995$	7 Responden
Cilebut	$555.655 \div 12.603.575 \times 100 = 4,408709$	4 Responden
Bogor	$1.445.286 \div 12.603.575 \times 100 = 11,46727$	11 Responden
Total		100 Responden

Sumber: Formulasi Peneliti (2024)

1.9.4. Jenis dan Sumber Data

1.9.4.1. Jenis Data

Jenis data dapat dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu

(Sugiyono, 2017):

a. Data Kualitatif

Yaitu data yang berbentuk kata, kalimat, skema, atau gambar. Data kualitatif dalam penelitian ini berupa hasil wawancara tidak terstruktur dan aksidental dengan para responden penelitian.

b. Data Kuantitatif

Yaitu data yang berbentuk angka atau yang dapat diukur. Penelitian yang menggunakan jenis data ini cenderung memberikan hasil yang lebih kuat karena didukung dengan analisis statistik. Data kuantitatif dalam penelitian ini

berupa hasil pengisian kuesioner oleh para pengguna KRL rute *commuter line* Bogor.

1.9.4.2. Sumber Data

Pengumpulan data melalui dua sumber data (Sugiyono, 2017):

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang didapatkan secara langsung. Data diperoleh berdasarkan kegiatan survei dan observasi. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara kepada responden. Sumber data primer dalam penelitian ini berupa hasil wawancara dan pengisian kuesioner oleh para pengguna KRL rute *commuter line* Bogor secara aksidental.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung atau hasil pengolahan dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi jurnal, artikel ilmiah, majalah ilmiah, jurnal ilmiah, buku, rencana kerja, dokumen statistik, laporan tahunan, dan dokumen lainnya yang terkait dengan penyelenggaraan jasa layanan KRL.

1.9.5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah suatu kesepakatan yang diterapkan oleh peneliti sebagai pedoman untuk menilai panjang dan pendeknya interval dalam instrumen pengukuran, sehingga alat tersebut dapat menghasilkan data

kuantitatif yang akurat (Sugiyono, 2017). Macam-macam skala pengukuran meliputi (Sinambela, 2014):

a. Ukuran Nominal

Ukuran nominal adalah tingkat pengukuran yang paling dasar, yang merujuk ada data kategoris yang nilainya hanya sekadar kategori yang berbeda tanpa urutan instrinsik. Ukuran nominal misalnya gender atau jenis kelamin.

b. Ukuran Ordinal

Pengukuran ordinal adalah jenis pengukuran yang memiliki klasifikasi atau kategori-kategori yang dapat diurutkan atau diberi peringkat berdasarkan beberapa kriteria, tetapi interval antar peringkat tidak selalu sama. Ukuran ordinal misalnya tingkat kepuasan atau tingkat pendidikan.

c. Ukuran Interval

Pengukuran interval adalah pengukuran data numerik yang perbedaan antar nilainya bermakna dan konsiten, tetapi tidak ada titik nol yang sebenarnya. Ukuran interval misalnya suhu udara.

d. Ukuran Rasio

Pengukuran data rasion mirip dengan data interval tetapi dengan titik nol mutlak yang menunjukkan tidak adanya karakteristik yang diukur. Misalnya tinggi badan, berat badan, atau pemasukan.

Penelitian ini mengadopsi skala pengukuran ordinal dimana kelompok data yang ada akan dibedakan tingkatannya menggunakan Skala Likert. Skala

Likert adalah jenis skala yang digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial, dengan rentang dari sangat positif atau sangat setuju hingga sangat negatif atau sangat tidak setuju (Sugiyono, 2017; Yusuf, 2014). Skala yang digunakan dalam penelitian ini memiliki rentang 1 sampai 4 sebagai berikut:

Tabel 1.13. Skala Pengukuran

Skala	Kodifikasi	Nilai
Sangat Tidak Setuju	(STS)	1
Tidak Setuju	(TS)	2
Setuju	(S)	3
Sangat Setuju	(SS)	4

Sumber: Sugiyono, (2017); Yusuf, (2014)

Jawaban diatas dikonsultasikan dengan penjelasan sebagai berikut:

- a) Pilihan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1;
- b) Pilihan jawaban Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2;
- c) Pilihan jawaban Setuju (S) diberi nilai 3;
- d) Pilihan jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 4.

1.9.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam suatu penelitian dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu (Priadana & Sunarsi, 2021):

1. Teknik Kuesioner (Angket)

Teknik kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan yang disusun secara terstruktur atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Kuesioner merupakan sekumpulan instrumen pengumpulan data

yang terdiri dari daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden dan kemudian dikembalikan kepada peneliti. Peneliti melakukan pembagian kuesioner secara langsung kepada para pengguna KRL rute *commuter line* Bogor.

2. Teknik Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah serangkaian aktivitas untuk menelusuri data berdasarkan kegiatan wawancara. Kegiatan wawancara dilakukan secara aksidental dan waktu bersifat fleksibel. Wawancara dilakukan kepada pengguna KRL secara *random sampling* guna mengetahui pengalaman pengguna selama menggunakan jasa layanan KRL rute *commuter line* Bogor. Wawancara yang dilakukan bersifat tidak terstruktur. Pedoman wawancara berupa garis-garis besar permasalahan peneliti yaitu tentang kualitas pelayanan dan penanganan aduan dalam penyelenggaraan jasa layanan KRL.

3. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi memberikan kepastian kepada peneliti dalam memperoleh informasi yang jauh lebih akurat dari hasil kuesioner dan wawancara. Hal ini karena teknik dokumentasi digunakan sebagai bukti yang dapat memperkuat argumentasi-argumentasi sebelumnya dari hasil kuesioner dan wawancara.

1.9.7. Teknik Analisis

Teknik analisis adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data melalui perhitungan guna menjawab pertanyaan penelitian dan menguji

hipotesis yang telah disusun (Sugiyono, 2017). Sebelum melakukan analisis data, peneliti harus melalui proses pengolahan data yang merupakan fase awal dalam analisis tersebut (Kusumastuti et al., 2020). Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2017), pengolahan data adalah upaya penyusunan data secara sistematis berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan yang bertujuan untuk memudahkan pemahaman dan penyampaian informasi. Pengolahan data menurut Priadana & Sunarsi (2021) meliputi tahap:

1. *Editing*; atau proses penyuntingan dimana data yang terkumpul diperiksa kembali untuk menghindari adanya kesalahan selama pengumpulan data.
2. *Coding*; atau memberikan kode pada data yang telah diproses untuk mempresentasikan jawaban responden dalam kuesioner yang dianalisis.
3. Tabulasi; adalah tahap dalam menyusun data kedalam tabel berdasarkan pengkodean yang telah ditentukan dengan ketelitian untuk menghindari kesalahan.

Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis digunakan untuk mengolah data berbentuk angka yang dikelompokkan dalam tabel statistik. Data yang telah dikelompokkan tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi kecenderungan antara variabel yang diteliti, untuk menentukan apakah hipotesis yang telah disusun dapat diterima atau ditolak.

Peneliti menggunakan analisis data dalam penelitian ini melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Penelitian kuantitatif memiliki syarat utama yang harus dipenuhi agar data hasil penelitian dapat dianggap sah dimana data tersebut harus valid, reliabel, dan objektif. Untuk itu, harus digunakan instrumen yang terpercaya dan dapat diandalkan serta dilakukan pada sampel yang mendekati populasi asli serta proses pengumpulan dan analisis data harus dilaksanakan dengan cara dan metode yang tepat (Sugiyono, 2017).

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat diandalkan dan mencerminkan kenyataan. Instrumentasi dinyatakan valid jika dapat digunakan untuk mengukur fenomena yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2017). Uji validitas akan menunjukkan hasil sejauhmana data berhubungan dengan objek penelitian. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah terdapat item kuesioner yang perlu dihapus atau diubah karena ketidakrelevansinya. Pengujian ini menerapkan rumus *Spearman Rank Order Correlation* dengan pertimbangan banyaknya jumlah responden uji coba dibawah $N \leq 30$ orang dan data berbentuk ordinal (Yusuf, 2014). Rumus uji validitas adalah sebagai berikut:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Keterangan:

D = Deviasi urutan responden pada tes yang disusun

N = Jumlah Responden Uji Validitas

Nilai koefisien yang didiperoleh dalam uji validitas diinterpretasikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.14. Interpretasi Koefisien Korelasi *Spearman*

Nilai Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0.01 – 0.19	Tidak ada hubungan
0.20 – 0.29	Hubungan Lemah
0.30 – 0.39	Hubungan Sedang
0.40 – 0.69	Hubungan Kuat
> 0.70	Hubungan Sangat Kuat

Sumber: Leclezio et al. (2015)

Item pertanyaan dinyatakan valid apabila $r_{hitung} \geq 0.300$ dan item pertanyaan dinyatakan tidak valid apabila $r_{hitung} < 0.300$.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah metode pengujian yang bertujuan menilai konsistensi dan akurasi instrumen pengumpul data yang mencerminkan kestabilan dalam mengukur gejala tertentu (Sugiyono, 2017).

Reliabilitas berhubungan dengan tingkat konsistensi pada objek dan data serta memastikan instrumen yang digunakan mampu menghasilkan data yang serupa saat digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama. Peneliti menerapkan metode koefisien *Cronbach's Alpha*, yang dirumuskan sebagai berikut (Juliandi, 2008):

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left[1 - \frac{\Sigma \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

α = Reliabilitas instrumen

k = Jumlah pertanyaan

$\Sigma \sigma_t^2$ = Jumlah varian

Hasil dalam analisis reliabilitas instrumen atau alat ukur akan ditentukan berdasarkan nilai *Alpha Cronbach's*. Suatu instrumen dianggap reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0.600 (nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada 0.600) (Ghozali, 2018; Juliandi, 2008).

Tabel 1.15. Interpretasi Koefisien Korelasi Cronbach's α

Cronbach's α	Konsistensi Internal
$\alpha \geq 0.9$	Hubungan Sempurna
$0.7 \leq \alpha < 0.9$	Hubungan Bagus
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Hubungan Diterima
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Hubungan Buruk
$\alpha < 0.5$	Hubungan Tidak Diterima

Sumber: Leclezio et al. (2015)

2. Tabel Distribusi Frekuensi dan *Crosstab*

Tabel distribusi frekuensi adalah tabel yang memuat data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang dimasukkan kedalam struktur tabel yang telah disiapkan dan dianalisis berdasarkan jawaban yang ada. Tabel distribusi frekuensi sebagai basis data dalam melakukan tabulasi silang atau uji *Crosstab*. Uji *Crosstab* atau analisis tabulasi silang sebagai

metode analisis sederhana untuk menjelaskan hubungan antar variabel (García-Álvarez et al., 2022; White, 2004).

3. Koefisien *Kendall Tau*

Uji korelasi yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan Uji Korelasi *Kendall Tau* mengingat data yang digunakan bersifat ordinal. Tujuan dari uji korelasi *Kendall Tau* adalah untuk menguji hubungan antara dua variabel yang dapat dianalisis melalui tingkat signifikansi. Jika terdapat hubungan, akan ditentukan seberapa kuat hubungan tersebut (Sujarweni, 2014).

$$\tau = \frac{S}{\frac{N(N-1)}{2}}$$

Keterangan:

N = Jumlah individu atau responden

S = Skor atau Nilai

τ = Koefisien Korelasi Kendall Tau

Hasil perhitungan tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 1.16. Interpretasi Koefisien Korelasi Kendall Tau

Interval Koefisien	Konsistensi Internal
0,00 – 0,25	Hubungan Sangat Lemah
0,26 – 0,50	Hubungan Cukup
0,51 – 0,75	Hubungan Kuat
0,76 – 0,99	Hubungan Sangat Kuat
1,00	Hubungan Sempurna

Sumber: Sarwono (2015)

Nilai koefisien yang diperoleh kemudian dilakukan analisis signifikasi koefisien. Uji signifikan koefisien Kendall Tau tersebut diuji dengan rumus:

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Keterangan:

Z = Uji Signifikansi

τ = Koefisien Korelasi Kendall Tau

N = Banyaknya individu atau responden yang diurutkan pada x dan y.

Hasil perhitungan tersebut dikonsultasikan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Apabila nilai signifikasi yang diperoleh lebih kecil daripada 0.05 ($Z < 0.05$) maka terdapat hubungan yang signifikan (nyata) yang berarti Hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak;
- b. Apabila nilai signifikasi yang diperoleh sama dengan lebih besar daripada 0.05 ($Z > 0.05$) maka tidak terdapat hubungan yang signifikan (nyata) yang berarti Hipotesis H_a ditolak dan H_o diterima.

4. Konkordansi Kendall (W)

Koefisien Konkordansi digunakan untuk mengukur derajat asosiasi atau tingkat hubungan antara Kualitas

Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) secara simultan. Pengukuran ini dilakukan dengan mempertimbangkan penilaian terhadap kumpulan urutan pada setiap variabel yang saling berkaitan. Rumus Koefisien Konkordansi Kendall (W) adalah sebagai berikut:

$$W = \frac{S}{\frac{1}{2}k^2(N^3 - N)}$$

$$S = \sum (R_j - \frac{\sum R_j}{N})^2$$

Keterangan:

W = Koefisien Konkordansi Rank Kendall Tau

S = Jumlah kuadrat deviasi

k = Banyaknya variabel

N = Jumlah Responden

R_j = Jumlah Ranking Variabel (Pengamat) Perobjek

Interpretasi nilai koefisien Konkordansi Kendall (W) dapat dilihat pada tabel kesepakatan antar variabel sebagai berikut:

Tabel 1.17. Tingkat Kesepakatan Antar Variabel

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,20	Sedikit Setuju
0,21 – 0,40	Kesepakatan Wajar
0,41 – 0,60	Kesepakatan Sedang
0,61 – 0,80	Kesepakatan Subtansial
> 0,80	Kesepakatan Sempurna

Sumber: Landis & Koch (1977)

Pengujian taraf signifikan dilakukan dengan cara memasukkan nilai W kedalam rumus *Chi Square*, yaitu:

$$X^2 = k(N - 1)W$$

Keterangan:

$X^2 = \text{Test Chi Square}$

$W = \text{Koefisien Konkordansi Kendall Tau}$

$k = \text{Banyaknya variabel}$

$N = \text{Jumlah Responden}$

Hasil perhitungan tersebut dikonsultasikan dengan Tabel distribusi X^2 adapun ketentuannya sebagai berikut:

1. Apabila $X^2_{\text{hitung}} > X^2_{\text{tabel}}$ pada taraf signifikansi 5% berarti sangat signifikan dan hipotesis alternatif dapat diterima.
2. Apabila $X^2_{\text{hitung}} \leq X^2_{\text{tabel}}$ pada taraf signifikansi 5% berarti sangat signifikan dan hipotesis alternatif tidak dapat diterima (ditolak).

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dilambangkan sebagai (R^2) bertujuan untuk mengukur proporsi varians yang dijelaskan dalam data dengan menunjukkan seberapa baik model menggambarkan hubungan antara variabel prediktor dan variabel respons dengan nilai mulai dari 0 hingga 1 dalam kasus standar (Bucchianico, 2007).

$$R = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

R = Koefisien Determinasi

r^2 = Kuadrat Korelasi

Koefisien Determinasi (R^2) dihitung untuk mengetahui besarnya kontribusi persentase hubungan yang diberikan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Aduan (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Interpretasi nilai koefisien Koefisien Determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.18. Interpretasi Koefisien Determinasi (R^2)

Interval Koefisien	Deskripsi
0,000 – 0,199	Kontribusi Sangat Lemah
0,200 – 0,399	Kontribusi Lemah
0,400 – 0,599	Kontribusi Sedang
0,600 – 0,799	Kontribusi Kuat
0,800 – 1,000	Kontribusi Sangat Kuat

Sumber: Sarjana et al. (2023)

Terdapat 5 kelas interval dalam mendeskripsikan tingkat kontribusi berdasarkan interpretasi Koefisien Determinasi (R^2) menurut Sarjana et al. (2023) antara lain: (a) Kontribusi sangat lemah; (b) Kontribusi lemah; (c) Kontribusi sedang; (d) Kontribusi kuat; dan (e) Kontribusi Sangat Kuat.