

PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP PEMBELIAN TIKET PADA KONSUMEN PT. KERETA API INDONESIA (KAI) DI STASIUN KERETA API PRABUMULIH

Bayu Yahya Muhaimmi *¹

Yudi Tusri ²

Resi Marina ³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Prabumulih

*e-mail: bayuyahya24@gmail.com

Abstrak

Bayu Yahya Muhaimmi (2025), "Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan pelayanan dan fasilitas dalam mendukung keputusan pembelian tiket pada konsumen jasa transportasi, khususnya PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Prabumulih. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh variabel pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan pembelian tiket, baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner tertutup yang disebarakan kepada 99 responden, yang merupakan penumpang kereta api. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda yang didukung oleh uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap keputusan pembelian tiket (Y). Pelayanan serta fasilitas terbukti meningkatkan minat beli konsumen. Koefisien determinasi sebesar 0,578 mengindikasikan bahwa 57,8% keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Penelitian ini memberikan rekomendasi agar PT KAI terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas guna menarik lebih banyak konsumen".

Kata Kunci: Pelayanan, Fasilitas, Keputusan Pembelian, Transportasi, PT KAI

Abstract

Bayu Yahya Muhaimmi (2025), "This study is motivated by the importance of improving services and facilities in supporting ticket purchasing decisions for consumers of transportation services, especially PT Kereta Api Indonesia (Persero) at Prabumulih Station. The purpose of this study was to determine and analyze how much influence the service variables and facilities have on ticket purchasing decisions, both partially and simultaneously. The research method used is a quantitative approach with data collection techniques through a closed questionnaire distributed to 99 respondents, who are train passengers. The data analysis technique uses multiple linear regression supported by validity, reliability, classical assumption tests, t tests, F tests, and the coefficient of determination (R^2). The results showed that services (X_1) and facilities (X_2) had a positive and significant effect partially or simultaneously on ticket purchasing decisions (Y). Services and facilities are proven to increase consumer buying interest. The coefficient of determination of 0.578 indicates that 57.8% of purchasing decisions can be explained by these two variables. This study provides recommendations for PT KAI to continue to improve the quality of services and facilities to attract more consumers".

Keywords: Service, Facility, Purchase Decision, Transportation, PT KAI

PENDAHULUAN

Dengan kemajuan transportasi dan kemajuan teknologi, orang lebih cenderung memilih cara yang cepat dan murah. Tujuan transportasi darat, terutama kereta api, harus diimbangi dengan kebutuhan akan transportasi yang ramah, aman, cepat, lancar, tertib, teratur, nyaman, selamat, dan efisien. Penelitian Andayani (2010), "Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT Kereta Api di Stasiun Prabumulih)," menemukan bahwa fasilitas dan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Perjalanan kereta api sesuai jadwal yang ditetapkan ditunjukkan oleh Grafik Perjalanan Kereta Api (GAPEKA), yang menunjukkan ketepatan waktu. Perjalanan kereta api sesuai jadwal menunjukkan kedisiplinan waktu. Fasilitas penumpang juga dapat memengaruhi kepuasan mereka. Fasilitas, menurut Kotler (2005: 75), mencakup segala sesuatu yang berbentuk peralatan fisik yang disediakan oleh penjual jasa untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Contoh fasilitas

stasiun termasuk toilet, tempat parkir, mushola, posko kesehatan, satpam pengamanan, charger handphone gratis.

Transportasi perkeretaapian adalah salah satu jenis transportasi yang tidak dapat dipisahkan dari yang lain dalam sistem transportasi negara. Kereta api memiliki banyak keunggulan dibandingkan dengan metode transportasi lainnya. Beberapa diantaranya adalah harga tiket yang lebih rendah dibandingkan dengan metode transportasi lainnya dengan tujuan yang sama, ia dapat digunakan dalam jumlah besar menghemat bahan bakar dan energi dapat disesuaikan dengan kebutuhan dasar dan dapat mengangkut penumpang dan barang di atas rel.

PT Kereta Api Indonesia mengangkut penumpang di Jawa, Sumatera Selatan, Lampung, Sumatera Barat, dan Sumatera Utara. PT. Kereta Api Indonesia dulunya adalah perusahaan umum. Perusahaan kereta api umum diubah menjadi perusahaan perseroan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1998, yang mengubah bentuknya menjadi perusahaan perseroan (Erizon,2017).

Sebagai stasiun penting untuk perjalanan di provinsi Sumatera Selatan, PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun Prabumulih sangat diminati oleh orang-orang di sekitar dan di luar kota Prabumulih. Stasiun besar ini memudahkan orang untuk melakukan perjalanan dari Prabumulih ke Palembang dan sebaliknya. Perusahaan jasa transportasi PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun Prabumulih saat ini menghadapi masalah dengan sistem penjualan tiket, yang dimana adanya indikasi bahwa beberapa aspek pelayanan pegawai dan fasilitas stasiun yang belum optimal. Hal ini berpotensi mempengaruhi pengalaman konsumen dan berdampak terhadap peningkatan penjualan tiket pada PT. KERETA API INDONESIA (KAI) di Stasiun Kereta Api Prabumulih.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Objek penelitian adalah konsumen PT. KAI di Stasiun Prabumulih, Sumatera Selatan. Sampel diambil sebanyak 99 responden dari total populasi 16.894 penumpang, dengan menggunakan rumus *Slovin*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Data dianalisis menggunakan uji asumsi klasik (*normalitas, multicollinearities, heteroscedasticities, linearities*), regresi linier berganda, uji t dan uji F, serta koefisien determinasi (R^2). Variabel independen terdiri dari pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2), sedangkan variabel dependen adalah keputusan pembelian tiket (Y).

HASIL DAN DISKUSI

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah sistem item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur validkan data yang diuji. Metode pengujian yang digunakan yaitu koefisien korelasi sederhana yang dimana $df = N-2$ dengan signifikansi r-tabel. Nilai r tabel yaitu $df = n-2 = 99 - 2 = 97 = 0,166$ dan nilai signifikansi $< 0,05$. Maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1
Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Pelayanan (X1)	X1.1	0,781	0,1663	Valid
	X1.2	0,797		Valid
	X1.3	0,804		Valid
	X1.4	0,809		Valid
	X1.5	0,795		Valid
	X1.6	0,780		Valid
	X1.7	0,748		Valid
	X1.8	0,785		Valid
	X1.9	0,651		Valid
	X1.10	0,832		Valid
Fasilitas (X2)	X2.1	0,667	0,1663	Valid
	X2.2	0,739		Valid
	X2.3	0,672		Valid

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan		
	X2.4	0,778	0,1663	Valid		
	X2.5	0,711		Valid		
	X2.6	0,673		Valid		
	X2.7	0,639		Valid		
	X2.8	0,733		Valid		
	X2.9	0,777		Valid		
	X2.10	0,627		Valid		
	Pembelian Tiket (Y)	Y.1		0,655	0,1663	Valid
		Y.2		0,676		Valid
		Y.3		0,756		Valid
Y.4		0,822	Valid			
Y.5		0,659	Valid			
Y.6		0,635	Valid			
Y.7		0,652	Valid			
Y.8		0,741	Valid			
Y.9		0,735	Valid			
Y.10		0,696	Valid			

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan pada ketiga variabel pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan pembelian tiket (Y) memiliki nilai *r hitung* yang lebih besar dari *r tabel* (0,1663), sehingga semuanya dinyatakan valid. Pada variabel pelayanan, nilai *r hitung* berkisar antara 0,651 hingga 0,804. Demikian pula, variabel fasilitas memiliki rentang *r hitung* antara 0,625 hingga 0,792 Sementara itu, variabel pembelian tiket menunjukkan nilai *r hitung* tertinggi sebesar 0,806 dan terendah 0,696, menegaskan bahwa indikator terkait proses pengambilan keputusan konsumen juga valid. Dengan demikian, seluruh instrumen pada penelitian ini layak digunakan untuk pengujian lanjutan.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi internal dari item-item dalam variabel. Pengujian dilakukan menggunakan perbandingan dengan nilai *Cronbach's alpha* sebesar > 0,70. Semakin tinggi nilai yang didapatkan maka semakin reliabel. Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi dari hasil instrumen. Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan *Software SPSS*, hasil dari uji reliabilitas yang didapatkan dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2
Uji Reliabilitas

No	Variabel	R Alpha	Cronbach's	Keterangan
1.	Pelayanan (X1)	0,927	0,70	Reliabel
2.	Fasilitas (X2)	0,884		
3.	Pembelian Tiket (Y)	0,883		

Berdasarkan hasil uji reabilitas diatas menunjukan bahwa variabel X1 (Pelayanan) menunjukan nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,927 lebih besar dari 0,7 variabel X2 (Fasilitas) menunjukan nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,884 lebih besar dari 0,7. Pembelian tiket menunjukan nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,883 lebih besar dari 0,7. Sehingga dapat dikatakan bahwa kuesioner pada variabel X1, X2 dan Y tersebut memiliki nilai yang *reliable* atau handal.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*, karena uji ini dirancang khusus untuk sampel yang jumlahnya lebih dari 50 sampel dengan kriteria nilai signifikansi > 0,05. Pada hasil uji normalitas ini disajikan dalam bentuk tabel *output SPSS* dan menggunakan *probability plot*, jika data tersebut menyebar di sekitar garis diagonal dan

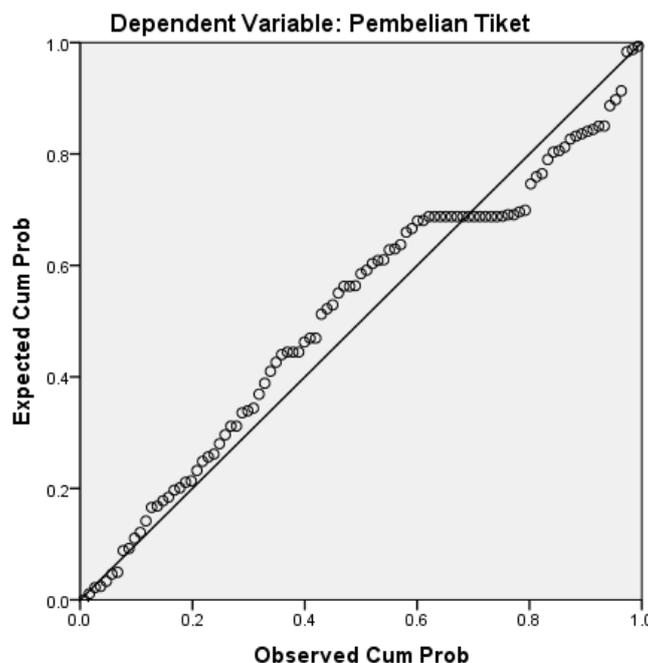
mengikuti arah diagonal maka data tersebut dapat dinyatakan terdistribusi secara normal. Berikut merupakan hasil uji normalitas menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* pada tabel 3 dan Grafik P-Plot yang dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini.

Tabel 3
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.98171782
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.097
	Negative	-.098
Kolmogorov-Smirnov Z		.980
Asymp. Sig. (2-tailed)		.293

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa nilai Asymp.sig (2-tailed) > 0,05, hal ini dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini terdistribusi secara normal sehingga analisis dapat dilanjutkan

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1 P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dari plot Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual, kita melihat bahwa titik-titik (residual data) tersebar dekat dengan garis diagonal. Maka hal ini menunjukkan bahwa distribusi residual mendekati normal.

Uji Linearities

Uji *linearities* digunakan untuk melihat apakah ada hubungan antara variabel independen (X1 dan X2) dan dependen (Y) yang bersifat linear, dengan melihat nilai *ANOVA for linearity*. Hubungan yang tidak linier dapat menyebabkan hasil regresi menjadi tidak akurat. Interpretasi sebuah model dapat dikatakan linear jika nilai signifikansi < 0,05 dan nilai deviasi dari *linearities* > 0,05. Berikut ini merupakan tabel 4.15 hasil uji *ANOVA for linearity* dari *Software SPSS*.

Tabel 4
Uji Linearities
ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pembelian Tiket *Groups Fasilitas	(Combined)	1492.104	16	93.257	10.702	.000
	Between Linearity	1203.710	1	1203.710	138.140	.000
	Deviation from Linearity	288.395	15	19.226	2.206	.012
	Within Groups	714.522	82	8.714		
	Total	2206.626	98			

Hasil uji *linearities* menunjukkan nilai signifikansi *deviation from linearity* sebesar 0,206 > 0,05. Ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dan dependen adalah linear, sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis hubungan linier.

Uji Multicollinearities

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Multikolinieritas merujuk pada adanya hubungan linier sempurna diantara variance inflation factor (VIF). Sebagai aturan pengembalian keputusan adalah:

1. Jika Tolerance value > 0,01 atau VIF < 10 maka dikatakan terbebas Multikolinieritas
2. Jika nilai VIF > 10 maka diindikasikan model tersebut memiliki gejala Multikolinieritas

Tabel 5
Uji Multicollinearities
Coefficients^a

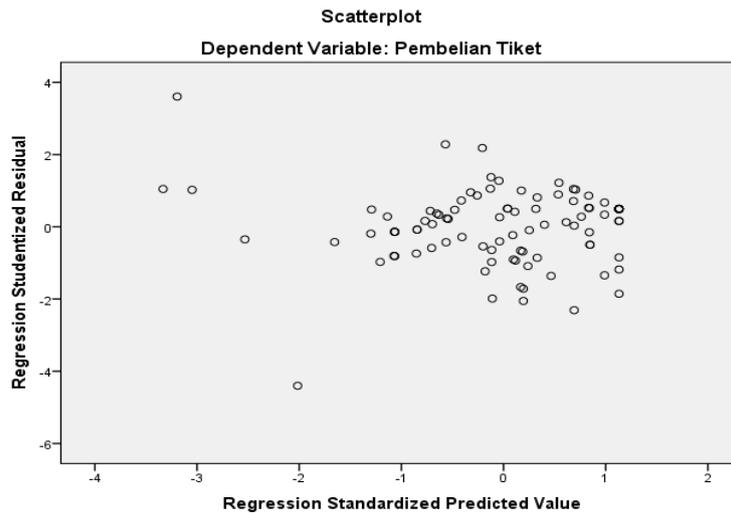
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7.995	3.027		2.641	.010		
1 Pelayanan	.262	.069	.317	3.808	.000	.592	1.689
Fasilitas	.549	.085	.536	6.427	.000	.592	1.689

Dari hasil analisis *multicollinearities*, diperoleh nilai *Tolerance* sebesar 0,592 > 0,1 dan VIF sebesar 1,689 < 10 untuk masing-masing variabel independen. Karena nilai VIF < 10 dan Tolerance > 0,1, maka tidak terdapat masalah *multicollinearities* dalam model regresi.

Uji Heteroscedasticities

Pengujian Heteroskedasitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari pengamatan yang lain dengan dari pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

1. Jika ada data membuat pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu dan teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedasitas
2. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedasitas.



Gambar 2 Scatterplot

Uji Regrsi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X1 dan X2) secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 6

Uji Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.995	3.027		2.641	.010		
Pelayanan	.262	.069	.317	3.808	.000	.592	1.689
Fasilitas	.549	.085	.536	6.427	.000	.592	1.689

Berdasarkan tabel *coefficients* diatas dari kolom *Unstandardized coefficients* (B) persamaan regresi berganda yang diperoleh adalah:

$$Y = 7,995 + 0,262X_1 + 0,549X_2$$

1. Nilai konstanta (α) menunjukan angka 7,995 bahwa jika tidak ada pengaruh dari pelayanan dan fasilitas (X_1 dan $X_2 = 0$). Maka nilai keputusan pembelian tiket (Y) sebesar 7,995.
2. Nilai Koefisien X_1 0,262 yang menunjukan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada variabel pelayanan akan meningkatkan keputusan pembelian tiket sebesar 0,262 satuan, dengan asumsi fasilitas tetap.
3. Nilai koefisien X_2 adalah 0,549 yang menunjukan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada variabel fasilitas akan meningkatkan keputusan pembelian tiket sebesar 0,549 satuan, dengan asumsi pelayanan tetap.

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pada pengujian ini dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau dapat dengan melihat pada kolom signifikan pada masing-masing t_{hitung} . Hasil pengujian menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 7

Uji Parsial (Uji t) Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------	-------------------------

	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7.995	3.027		2.641	.010		
1 Pelayanan	.262	.069	.317	3.808	.000	.592	1.689
Fasilitas	.549	.085	.536	6.427	.000	.592	1.689

(df = 99-2 = 97) dengan tingkat signifikansi 0,05 nilai t tabel nya adalah 1,984

1. variabel Pelayanan memiliki nilai t_{hitung} 3,808 > t_{tabel} 1,984 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, yang menunjukkan bahwa variabel ini berpengaruh secara signifikan positif terhadap pembelian tiket.
2. variabel Fasilitas memiliki nilai t_{hitung} 6,427 > t_{tabel} 1,984 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, yang juga menunjukkan adanya pengaruh signifikan positif terhadap pembelian tiket.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen secara bersama sama berpengaruh terhadap variabel independen. Pengambilan keputusan ini dilakukan dengan melihat hasil perhitungan uji F pada tabel ANOVA. Dengan interpretasi jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Nilai F_{tabel} diperoleh dari df1 dan df2 dengan tingkat signifikan 0,05 maka df1 diartikan sebagai total variabel bebas adalah 2 dan df2 yaitu residual sebesar 96 yang dimana nilai F_{tabel} sebesar 3,09. Maka kedua Variabel X dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap variabel Y.

Tabel 8
Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1335.343	2	667.672	73.566	.000 ^b
Residual	871.283	96	9.076		
Total	2206.626	98			

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} 73,566 > F_{tabel} 3,09 dengan nilai signifikansi adalah 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap pembelian tiket.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Analisis koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan suatu konsep menerangkan variasi variabel dependen. Berikut ini tabel 4.21 hasil uji koefisien determinasi (R²).

Tabel 9
Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 ^a	.605	.597	3.013

Pelayanan dan fasilitas memberikan kontribusi sebesar 59,7% terhadap pembelian tiket, sedangkan 49,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

KESIMPULAN

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan pembelian tiket (Y) memiliki nilai r_{hitung} di atas r_{tabel} (0,1663), sehingga dinyatakan valid. Variabel pelayanan memiliki nilai r_{hitung} antara 0,651–0,804, mencerminkan bahwa indikator seperti keramahan, kecepatan, dan kemudahan layanan relevan dalam mengukur persepsi konsumen. Fasilitas menunjukkan r_{hitung} 0,625–0,792, menandakan bahwa aspek kebersihan, kenyamanan, dan aksesibilitas telah tepat menggambarkan kualitas fasilitas yang dirasakan pengguna. Sementara itu, indikator pembelian tiket dengan r_{hitung} 0,696–0,806 menunjukkan bahwa seluruh tahap dalam proses pembelian, mulai dari pengenalan kebutuhan

hingga pasca pembelian, terukur dengan baik. Dengan demikian, semua item kuesioner dinilai valid dan dapat digunakan dalam analisis penelitian lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. Fadillah, Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN. *Nur. Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Andayani, R. (2010). *Pengembangan Sistem Transportasi di Indonesia*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Apriyadi, Dede (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari ISSN 0215-9511.
- Berlianti, D. F., Abid, A. Al, & Ruby, A. C. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif Pendekatan Ilmiah untuk Analisis Data. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 1861–1864.
- Darunanto, D., Honny, H., Subandi, S., & Saidah, D. (2024). Determinasi Loyalitas Pelanggan: Analisis Keandalan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Kereta Api. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 5(5), 474-487.
- Erizon, F. (2017). *Pengembangan Transportasi Publik di Indonesia*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Fadilah, R., Fitri, M., Sembiring, Y. P., & Pratama, A. (2024). Analisis Aksesibilitas dan Kepuasan Pengguna Transportasi Kereta Api Di Stasiun Medan. *Jurnal Transportasi*, 24(1), 74-85.
- Fathoni, A., & Suprpto, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan. *Jurnal Ekbis*, 16(2), 818-824.
- Haikal, F., Lestari, S. D., & Respati, R. D. (2024). PENGARUH HARGA TIKET DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API RAILINK (STUDI KASUS RUTE BATU CEPER-MANGGARAI). *JTransporter (Journal of Transportation)*, 1(2).
- Hendrayani, H. (2020). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Anugrah Niaga Jaya Cabang Pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(1).
- Hijriyani, Jumaidah (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Sribilah Kelas Eksekutif di PT Kereta Api Indonesia Drive 1 Medan, Penerbit Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Jepry, J., & Mardika, N. H. (2020). Pengaruh kedisiplinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pana Lantas Sindo Ekspres. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(1).
- Jufrizen, J., & Hadi, F. P. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja. *Sains Manajemen*, 7(1), 35–54. <https://doi.org/10.30656/sm.v7i1.2277>
- Kotler, P. (2005). *Principles of Marketing* (12th ed., p. 75). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education.
- Monitaria, A. M., & Baskoro, E. (2021). Pengaruh Harga, Pelayanan Dan Promosi Pnline Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Gubuk Tiwul. *Manajemen Diversifikasi*, 1(3), 622–635.
- Onsardi, O., & Putri, S. H. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *OSF Preprints*.
- Perdana, B. B. (2023). ANALISIS PENGGUNAAN KAI ACCESS DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI MANAJEMEN LAYANAN PELANGGAN: STUDI KASUS PADA PT KAI (Persero). *Jurnal Economina*, 2(7), 1777–1788. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i7.673>
- Prof Dr. H. Edy Sutrisno, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Puspitasari, D., Gunawan, P., & Triyasningrum, S. M. D. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kereta Api Indonesia terhadap Kepuasan Penumpang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(13), 154-169.
- Rahayu, W. I., & Shafina, M. R. (2022). Aplikasi Analisis Kelayakan Sistem Untuk Pengukuran Usability Dengan Menerapkan Metode Use Questionnaire. *Jurnal Teknik Informatika*, 14(3), 2022.

Tri Hidayat, R. F., & Nirawati, L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan PT KAI DAOP 8 Surabaya). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(4), 7355-7367.