

ANALISIS KUALITAS LAYANAN KERETA API MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DI BALAI PENGELOLA KERETA API SULAWESI SELATAN

M. Anugerah Qadri ^{1*)}, Dirgahayu Lantara ²⁾, Irma Nur Afiah ³⁾

¹²³⁾ Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Email : anugerah01111998@gmail.com¹⁾, dirgahayu.lantara@umi.ac.id²⁾, afiah.irma@umi.ac.id³⁾

INFORMASI ARTIKEL

Diterima:
21/10/2025

Diperbaiki:
15/11/2025

Disetujui:
29/11/2025

Diterbitkan:
30/12/2025

ABSTRAK

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Kereta Api di Balai Pengelola Kereta Api Sulawesi Selatan dengan menggunakan metode *Service Quality*.

Desain/Methodologi/Pendekatan: Metode *Service Quality* digunakan untuk menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi melalui kuesioner 100 responden dan analisis Gap Item guna mengetahui kesenjangan persepsi pelanggan.

Temuan/Hasil: Hasil penelitian menunjukkan adanya gap negatif antara harapan dan persepsi pelanggan pada seluruh dimensi *Servqual*. Dimensi Tangibles memiliki gap terbesar sebesar $-0,34$, diikuti *Assurance* $-0,30$, *Responsiveness* $-0,28$, *Reliability* $-0,26$, dan *Empathy* $-0,09$. Nilai Quality menunjukkan kualitas layanan secara umum berada pada kategori “cukup baik”, namun masih diperlukan peningkatan terutama pada aspek ketepatan waktu pelayanan dan responsivitas petugas untuk memenuhi harapan pelanggan secara optimal.

Dampak: Penelitian ini berdampak pada peningkatan mutu layanan dan penguatan pengambilan keputusan berbasis *Service Quality*.

Kesimpulan: Peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada dimensi *reliability* dan *responsiveness* guna memenuhi ekspektasi pelanggan secara optimal. Rekomendasi perbaikan meliputi peningkatan ketepatan waktu layanan, kejelasan informasi, serta pelatihan petugas agar lebih responsif dan profesional, sehingga standar pelayanan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan dan konsisten.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kereta Api, *Service Quality*, *Assurance* dan *Responsiveness*, *Reliability* dan *Empathy*.



DOI: <https://doi.org/10.3926/japsi.v3i4.2260>

2025 The Author(s). This open-access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license.

Situs web: <https://jurnal.fti.umi.ac.id/index.php/JAPSI>

1. PENDAHULUAN

Transportasi publik memegang peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat, mengurangi kemacetan, serta mendorong pertumbuhan ekonomi berkelanjutan. Ketersediaan layanan transportasi yang andal, terjangkau, dan inklusif menjadi kebutuhan mendesak seiring meningkatnya aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Kualitas layanan transportasi tidak hanya berkaitan dengan perpindahan penumpang, tetapi juga menyangkut aspek keadilan akses, kenyamanan, dan keberlanjutan sistem pelayanan publik (Pradana & Krishantoro, 2025; Pratiwi et al., 2024). Berbagai penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa rendahnya kualitas layanan transportasi publik berpotensi menurunkan kepuasan pengguna dan menghambat peningkatan minat masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi (Febriyanti & Setyawan, 2024; Harriet et al., 2024).

Kereta api merupakan salah satu moda transportasi publik yang memiliki keunggulan dalam efisiensi energi, kapasitas angkut besar, serta dampak lingkungan yang relatif lebih rendah (Sani & Susanto, 2025). Namun, keunggulan tersebut belum sepenuhnya diimbangi oleh kualitas pelayanan yang konsisten, khususnya di wilayah pengembangan baru. Beberapa studi nasional menemukan bahwa ketepatan waktu, keandalan layanan, dan responsivitas petugas masih menjadi permasalahan utama dalam pelayanan kereta api di Indonesia (Febriyanti & Setyawan, 2024; Leisubun et al., 2025). Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan evaluasi kualitas layanan secara sistematis untuk memastikan layanan kereta api mampu memenuhi ekspektasi pengguna.

Pengembangan perkeretaapian di Sulawesi Selatan melalui Balai Pengelola Kereta Api Sulawesi Selatan menjadi bagian dari upaya pemerataan infrastruktur transportasi nasional. Data operasional Oktober 2024–Januari 2025 menunjukkan adanya variasi volume penumpang pada enam rute layanan. Rute Mandai–Garongkong dan Garongkong–Mandai mencatat lonjakan signifikan hingga lebih dari 60.000 penumpang pada Januari 2025, sementara rute Garongkong–Mangilu dan Mangilu–Garongkong menunjukkan volume yang relatif lebih rendah dan stabil. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa faktor kualitas layanan, tujuan perjalanan, dan keandalan operasional berpengaruh terhadap preferensi pengguna jasa (Aristiani & Yenita, 2023; Hijra et al., 2024; Puspitasari et al., 2023).

Keberhasilan layanan kereta api tidak hanya ditentukan oleh infrastruktur fisik, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang mencakup kemudahan akses tiket, kenyamanan, kebersihan, keamanan, serta sikap dan responsivitas petugas. Ketidakesesuaian antara harapan dan persepsi pelanggan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan loyalitas pengguna (Levyda, 2021; Pramudita & Rozamuri, 2025). Penelitian sebelumnya juga menegaskan bahwa kesenjangan kualitas layanan sering terjadi pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*, terutama terkait ketepatan waktu dan penanganan keluhan pelanggan (Pinna et al., 2023; Saleh et al., 2023).

Meskipun penelitian mengenai kualitas layanan kereta api telah banyak dilakukan di wilayah Jawa dan kawasan perkotaan besar, kajian empiris di wilayah Indonesia Timur masih relatif terbatas. Hingga saat ini, belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas layanan kereta api di Sulawesi Selatan dengan pendekatan *Service Quality* secara komprehensif (Taufiq et al., 2025). Gap penelitian ini menunjukkan perlunya studi yang mengintegrasikan data persepsi pengguna dengan kondisi operasional aktual guna menghasilkan rekomendasi peningkatan layanan yang berbasis bukti empiris (Azar et al., 2024; Hallencreutz & Parmler, 2021; Saputra et al., 2025).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan kereta api di Balai Pengelola Kereta Api Sulawesi Selatan menggunakan metode *Service Quality*. Hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat praktis bagi pengelola dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan, serta manfaat akademik berupa kontribusi terhadap pengembangan kajian *Service Quality* pada sektor transportasi publik di wilayah pengembangan baru Indonesia (Puspitasari et al., 2023).

2. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian untuk analisis kualitas layanan kereta api di Balai Pengelola Kereta Api Sulawesi Selatan menggunakan metode *Service Quality*. Penelitian ini melibatkan pengumpulan dan analisis data terkait dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh penumpang. Beberapa metode yang digunakan untuk memperoleh hasil yang valid dan komprehensif antara lain observasi lapangan, studi pustaka, identifikasi masalah, perumusan masalah, serta teknik pengolahan data yang relevan.

2.1 Metode Pengumpulan data

Pada proses pengumpulan data dilakukan dengan menganalisis kualitas layanan kereta api di Balai Pengelola Kereta Api Sulawesi Selatan melalui pendekatan *Service Quality*. Alur penelitian disusun secara sistematis untuk menghasilkan analisis yang mendalam terhadap persepsi dan harapan penumpang terhadap kualitas layanan. Berikut adalah tahap dalam kerangka konsep penelitian:

- a. Identifikasi permasalahan kualitas layanan.
- b. Penyusunan kuesioner berdasarkan dimensi SERVQUAL.
- c. Pengumpulan data harapan dan persepsi penumpang.

- d. Perhitungan nilai GAP (Persepsi – Harapan).
- e. Identifikasi Dimensi dengan Gap Tertinggi.
- f. Analisis kulaitas layanan.
- g. Rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis.

2.2 Metode Pengelolaan dan Analisis Data

Populasi penelitian meliputi seluruh pengguna layanan kereta api BPKA Sulsel pada rute Mandai–Garongkong, Garongkong–Mandai, Garongkong–Mangilu, dan Mangilu–Garongkong. Sampel ditentukan menggunakan purposive sampling dengan kriteria usia minimal 17 tahun, pernah menggunakan layanan minimal dua kali, dan bersedia mengisi kuesioner lengkap. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner SERVQUAL berbasis skala Likert 1–5 yang mengukur harapan dan persepsi pengguna.

Proses Penentuan Analisis data dilakukan dengan metode *Service Quality*. Tahapan analisis meliputi:

- a. Perhitungan Gap Item, untuk memperoleh selisih antara skor persepsi dan skor harapan pada setiap indikator.
- b. Pemilihan metode *Service Quality* didasarkan pada kemampuannya mengakomodasi ketidakpastian dan subjektivitas persepsi pelanggan, sehingga hasil penelitian dapat merepresentasikan kondisi aktual kualitas layanan kereta api di BPKA Sulsel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

a. Uji Validitas

Penelitian ini melibatkan 100 responden sebagai sampel. Untuk menghitung nilai r-tabel pada uji validitas, digunakan rumus derajat kebebasan $df = N - 2$, sehingga diperoleh $df = 98$. Dengan tingkat signifikansi 5% (0,05), nilai r-tabel yang digunakan adalah 0,197. Nilai ini menjadi acuan untuk menilai validitas item. Jika nilai r hitung suatu item lebih besar dari 0,197, maka item tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Table 1. Uji Validitas Persepsi

No	Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
1.	P1.	0.425	0,197	valid
2.	P2.	0.467	0,197	Valid
3.	P3.	0.431	0,197	valid
4.	P4.	0.428	0,197	Valid
5.	P5.	0.603	0,197	Valid
6.	P6.	0.546	0,197	Valid
7.	P7.	0.532	0,197	Valid
8.	P8.	0.653	0,197	valid
9.	P9.	0.477	0,197	Valid
10.	P10.	0.390	0,197	Valid
11.	P11.	0.313	0,197	Valid
12.	P12.	0.538	0,197	Valid
13.	P13.	0.477	0,197	Valid
14.	P14.	0.556	0,197	Valid
15.	P15.	0.606	0,197	Valid
16.	P16.	0.477	0,197	Valid
17.	P17.	0.431	0,197	valid
18.	P18.	0.546	0,197	Valid
19.	P19.	0.603	0,197	Valid
20.	P20.	0.483	0,197	Valid
21.	P21.	0.653	0,197	Valid
22.	P22.	0.532	0,197	Valid

No	Pertanyaan	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
23.	P23.	0.477	0,197	valid
24.	P24.	0.603	0,197	Valid
25.	P25.	0.653	0,197	valid

Sumber: *Data diolah (2025)*

Pengujian validitas terhadap item-item persepsi dan harapan dilakukan menggunakan analisis korelasi Pearson dalam perangkat lunak SPSS. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh item pada bagian persepsi memiliki nilai korelasi yang melebihi angka 0,197. Ini berarti bahwa semua item persepsi dapat dikatakan valid, karena mampu mengukur persepsi responden terhadap layanan secara tepat sesuai dengan konstruk yang dimaksud.

b. Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$. Semakin tinggi nilai tersebut, maka semakin tinggi pula konsistensi internal antar item dalam instrumen tersebut.

Tabel 2. Uji Reliabilitas Persepsi dan Harapan

	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Persepsi	0.885	Reliabel
Harapan	0.910	Reliabel

Sumber: *Data diolah (2025)*

Hasil perhitungan *Cronbach's Alpha* 0,885 untuk variabel persepsi menunjukkan nilai di atas 0,70. Dan *Cronbach's Alpha* 0,910 untuk variabel harapan menunjukkan nilai di atas 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan pada bagian harapan memiliki tingkat konsistensi yang tinggi dengan pernyataan lainnya. Dengan kata lain, instrumen persepsi tergolong reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur persepsi secara konsisten.

c. Hasil Gap Item Perdimensi

Analisis gap antara harapan dan persepsi pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi utama dalam model SERVQUAL. Setiap dimensi terdiri dari lima item pernyataan dalam kuesioner yang diukur menggunakan skala Likert 1–5. Penghitungan dilakukan dengan menghitung rata-rata nilai harapan dan persepsi untuk masing-masing dimensi, kemudian mengurangkan nilai persepsi dari nilai harapan guna memperoleh nilai GAP. Tabel berikut menyajikan ringkasan nilai rata-rata harapan, persepsi, dan gap per dimensi:

Tabel 3. Gap Perdimensi

No	Dimensi	Rata-rata		Gap
		Persepsi	Harapan	
1.	<i>Tangible</i> (P1-P5)	4.29	4.43	-0.14
2.	<i>Reliability</i> (P6-P10)	4.19	4.45	-0.26
3.	<i>Responsiveness</i> (P11-P15)	4.25	4.52	-0.27
4.	<i>Assurance</i> (P16-P20)	4.17	4.47	-0.30
5.	<i>Empathy</i> (P20-P25)	4.39	4.48	-0.09

Sumber: *Data diolah (2025)*

Hasil analisis menunjukkan dimensi *Tangibles* memiliki gap terbesar (-0,34), menandakan perlunya perbaikan fasilitas fisik, kebersihan stasiun, kerapian petugas, dan kelengkapan sarana. *Assurance* mencatat gap -0,30, menunjukkan pentingnya peningkatan rasa aman, pengetahuan petugas, dan kepercayaan pelanggan. *Responsiveness* dengan gap -0,28 mengindikasikan perlunya pelayanan yang lebih cepat dan proaktif. *Reliability* memiliki gap -0,26, menyoroti masalah ketepatan waktu dan konsistensi informasi. Sementara itu, *Empathy* menunjukkan gap terkecil (-0,09),

menandakan perhatian personal dan keramahan petugas sudah cukup baik serta menjadi kekuatan layanan.

d. Analisis Hasil Gap Item Perdimensi

Analisis dilakukan terhadap 25 item pernyataan yang merepresentasikan lima dimensi kualitas pelayanan menurut pendekatan SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Data diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh pengguna jasa Balai Pengelola Kereta Api Sulawesi Selatan, dengan skala Likert 1–5 untuk mengukur harapan dan persepsi mereka.

Tabel 4. Gap Item Perdimensi

No	Item	Persepsi	Harapan	Gap
1.	P1.	4.31	4.41	-0.10
2.	P2.	3.86	4.42	-0.56
3.	P3.	3.84	4.41	-0.57
4.	P4.	4.16	4.46	-0.30
5.	P5.	4.26	4.45	-0.19
6.	P6.	4.21	4.40	-0.19
7.	P7.	4.04	4.46	-0.42
8.	P8.	4.18	4.48	-0.30
9.	P9.	4.19	4.54	-0.35
10.	P10.	4.31	4.36	-0.05
11.	P11.	4.33	4.57	-0.24
12.	P12.	4.31	4.50	-0.19
13.	P13.	4.11	4.54	-0.43
14.	P14.	4.16	4.49	-0.33
15.	P15.	4.33	4.52	-0.19
16.	P16.	4.16	4.54	-0.38
17.	P17.	4.16	4.41	-0.25
18.	P18.	3.99	4.40	-0.41
19.	P19.	4.27	4.45	-0.18
20.	P20.	4.26	4.55	-0.29
21.	P21.	4.33	4.48	-0.15
22.	P22.	4.14	4.46	-0.32
23.	P23.	4.54	4.54	0.00
24.	P24.	4.36	4.45	-0.09
25.	P25.	4.60	4.48	+0.12

Sumber: *Data diolah (2025)*

Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata nilai harapan pada sebagian besar item lebih tinggi dibandingkan dengan rata-rata nilai persepsi. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan (GAP) negatif yang menandakan bahwa pelayanan yang diterima belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan. Terdapat beberapa item yang memiliki selisih negatif paling besar, yaitu: Item P3: “Informasi layanan ditampilkan dengan jelas” menunjukkan gap sebesar -0,57. Item P2: “Petugas berpakaian rapi dan sopan” menunjukkan gap sebesar -0,56. Item P13: “Informasi diberikan secara cepat dan tepat” memiliki gap sebesar -0,43. Sebaliknya, hanya terdapat satu item dengan nilai gap positif, yaitu: Item P25: “Komunikasi dilakukan dengan ramah” memiliki gap sebesar +0,12. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keramahan petugas justru dirasakan pelanggan lebih baik daripada harapan mereka, dan dapat dijadikan nilai unggul (*service strength*) yang perlu dipertahankan.

e. Evaluasi Kualitas Layanan

Untuk mengetahui evaluasi kualitas layanan dapat dilihat, Nilai Q (*Quality*) Jika nilai $Q \geq 1$ kualitas pelayanan baik dan Jika nilai $Q < 1$ kualitas pelayanan buruk berikut hasil pengolahan datanya:

Tabel 5.12 Evaluasi Kualitas Layanan

No	Dimensi	Rata-rata		Gap	Q=P/H
		Harapan	Persepsi		
1.	<i>Tangible</i> (P1-P5)	4.43	4.29	-0.14	0.97
2.	<i>Reliability</i> (P6-P10)	4.45	4.19	-0.26	0.94
3.	<i>Responsiveness</i> (P11-P15)	4.52	4.25	-0.27	0.94
4.	<i>Assurance</i> (P16-P20)	4.47	4.17	-0.30	0.93
5.	<i>Empathy</i> (P20-P25)	4.48	4.39	-0.09	0.98

Sumber: Data diolah (2025)

Dari kelima dimensi yang dianalisis, seluruhnya menunjukkan nilai GAP negatif, yang berarti pelanggan secara umum merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Demikian pula, semua nilai Q berada di bawah angka 1, sehingga secara keseluruhan kualitas layanan tergolong buruk dan masih perlu ditingkatkan. Dimensi *Assurance* menjadi yang paling lemah karena menunjukkan tingkat ketidakpuasan dan kualitas terendah. Sebaliknya, *Empathy* merupakan dimensi yang paling mendekati standar kualitas yang baik, namun tetap belum memuaskan sepenuhnya. Hasil ini dapat menjadi acuan penting bagi manajemen untuk merancang strategi perbaikan layanan secara menyeluruh, terutama dengan fokus pada aspek jaminan dan keandalan pelayanan.

3.2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL pada layanan kereta api rute Garongkong–Maros yang dikelola Balai Pengelola Kereta Api Sulawesi Selatan memiliki kesenjangan negatif antara harapan dan persepsi pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan secara umum masih berada di bawah ekspektasi pengguna, yang konsisten dengan konsep dasar SERVQUAL yang dikemukakan oleh (Ihyalumuddin et al., 2023). Adanya gap negatif mengindikasikan perlunya perbaikan pada dimensi terkait.

Dimensi *Tangibles* memperoleh gap (-0,14), mengindikasikan bahwa fasilitas fisik seperti kebersihan stasiun, kerapian petugas, dan kelengkapan fasilitas umum belum optimal. Temuan ini sejalan dengan studi (Djakaria et al., 2024; Salam et al., 2024). Yang menunjukkan bahwa kualitas fasilitas fisik pada transportasi publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Dengan demikian, peningkatan aspek visual dan kenyamanan fisik menjadi prioritas utama dalam strategi peningkatan mutu layanan.

Dimensi *Assurance* mencatat gap -0,30, menunjukkan perlunya peningkatan rasa aman, pengetahuan petugas, dan kepercayaan pengguna terhadap layanan. Hal ini sejalan dengan temuan (Azar et al., 2024). bahwa dimensi assurance memiliki peran penting dalam membangun loyalitas pelanggan, khususnya pada sektor transportasi publik yang mengandalkan interaksi langsung antara petugas dan penumpang.

Dimensi *Responsiveness* dengan gap -0,28 menunjukkan kurangnya kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani permintaan atau pertanyaan pelanggan. Menurut (Fajar et al., 2024) daya tanggap yang cepat dan tepat akan meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap kualitas layanan, terutama pada situasi yang membutuhkan solusi segera.

Dimensi *Reliability* memiliki gap -0,26, yang menandakan masalah pada konsistensi pelayanan dan ketepatan waktu keberangkatan. Temuan ini mendukung penelitian (Fajar et al., 2024), yang menyatakan bahwa keterlambatan dan inkonsistensi jadwal merupakan faktor utama yang menurunkan kepercayaan pengguna transportasi publik.

Sebaliknya, dimensi *Empathy* menunjukkan gap terkecil (-0,09), mengindikasikan bahwa keramahan dan perhatian personal petugas sudah relatif baik. Namun, mempertahankan dan meningkatkan aspek ini tetap diperlukan karena empati memiliki peran dalam membentuk hubungan jangka panjang dengan pelanggan (Fendryan et al., 2025).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya perbaikan pada dimensi tangible, assurance, responsiveness, dan reliability untuk meningkatkan mutu layanan kereta api di Sulawesi Selatan. Metode SERVQUAL terbukti mampu mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan secara terukur, sehingga dapat dijadikan acuan strategis oleh pengelola layanan kereta api dalam merancang kebijakan peningkatan mutu yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis 25 indikator kualitas pelayanan yang dikelompokkan dalam lima dimensi SERVQUAL, seluruh dimensi menunjukkan gap negatif antara harapan dan persepsi penumpang. Dimensi dengan kesenjangan terbesar adalah *Tangibles* (-0,34), diikuti *Assurance* (-0,30), *Responsiveness* (-0,28), *Reliability* (-0,26), dan *Empathy* (-0,09). Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, terutama pada aspek fisik layanan. Kontribusi tiap dimensi terhadap kepuasan pelanggan bervariasi; *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap ketidakpuasan, sementara *Empathy* paling mendekati harapan dan memberi kontribusi positif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan perlu difokuskan pada aspek fisik, jaminan layanan, dan daya tanggap petugas. Rekomendasi perbaikan meliputi peningkatan fasilitas dan kenyamanan stasiun, pelatihan berkala bagi petugas untuk meningkatkan komunikasi dan penanganan keluhan, peninjauan sistem operasional serta keakuratan informasi layanan, mempertahankan budaya empati, dan melibatkan pelanggan secara rutin dalam evaluasi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aristiani, P. N., & Yenita, Y. (2023). Analysis of the Effect of Service Quality on Passenger Satisfaction and the Impact on Passenger Loyalty of Users of Merak Port Railroad Transportation Services - Rangkasbitung. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 7(1), 32–38. <https://doi.org/10.37367/jpi.v7i1.275>
- Azar, L. M. O. Al, Rauf, N., & Hafid, M. F. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Distribusi Pupuk Dengan Metode Servqual Dan IGA Di PT. Biotani. *JAPSI: Jurnal Aplikasi dan Pengembangan Sistem Industri*, 2(2), 116–125. <https://doi.org/10.33096/japsi.v2i2.1575>
- Djakaria, N. S. S., Lantara, D., Dahlan, M., & Fole, A. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan di Departemen Produksi pada PT. ALC. *JAPSI: Jurnal Aplikasi dan Pengembangan Sistem Industri*, 2(1), 57–66. <https://doi.org/10.33096/japsi.v2i1.1345>
- Fajar, M., Rauf, N., & Ahmad, A. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Distribusi Benur Vannamei Menggunakan Metode Servqual dan Iga pada PT. EPU. *JAPSI: Jurnal Aplikasi dan Pengembangan Sistem Industri*, 2, 77–85. <https://doi.org/10.3926/japsi.v2i2.1237>
- Febriyanti, A., & Setyawan, A. A. (2024). Pengukuran Kepuasan dan Kualitas Pelayanan terhadap Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 47–55. <https://doi.org/10.37034/infeb.v6i1.799>
- Fendryan, L. O., Malik, R., & Hafid, M. F. (2025). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pembuatan Nidi Dan Slo Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Pada PT. IEI. *JAPSI: Jurnal Aplikasi dan Pengembangan Sistem Industri*, 3(2), 98–105. <https://doi.org/10.3926/japsi.v3i2.2186>
- Hallencreutz, J., & Parmler, J. (2021). Important drivers for customer satisfaction—from product focus to image and service quality. *Total Quality Management and Business Excellence*, 32(5–6), 501–510. <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1594756>
- Harriet, N., Arthur, N., Komunda, M. B., & Mugizi, T. (2024). Service Quality, Customer Loyalty and Customer Retention among Private Health Care Services in Mbarara City. *Open Journal of Social Sciences*, 12(01), 101–126. <https://doi.org/10.4236/jss.2024.121008>
- Hijra, A., Saleh, A., Hafid, M. F., & Fole, A. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Pdam Kota Makassar Menggunakan Metode CSI dan IPA. *JAPSI: Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Industri*, 2(1), 38–47. <https://doi.org/10.3926/japsi.v2i1.1261>
- Ihyaalumuddin, Padhil, A., & Hafid, M. F. (2023). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Grab Terhadap Driver Grabbike Dengan Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Industri*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.3926/japsi.v1i1.53>
- Leisubun, A. G., Rismawati, R., Qoniatusholikha, Q., Iklima, F. N., & Sajidah, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Responsifitas Karyawan PT KAI Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 5(4), 713–721. <https://doi.org/10.47233/jrebs.v5i4.3226>

- Levyda. (2021). Kualitas Pelayanan Kereta-Api Dengan Pendekatan Pengalaman Penumpang dan Dampaknya Pada Kepercayaan Penumpang. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 8(3), 221–234. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog>
- Pinna, R., Cicotto, G., & Jafarkarimi, H. (2023). Student's Co-Creation Behavior in a Business and Economic Bachelor's Degree in Italy: Influence of Perceived Service Quality, Institutional Image, and Loyalty. *Sustainability (Switzerland)*, 15(11), 1–20. <https://doi.org/10.3390/su15118920>
- Pradana, R., & Krishantoro. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pt. Kereta Commuter Indonesia (Studi Kasus Di Stasiun Juanda). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(3), 301–312. <https://doi.org/10.31334/jiap.v5i3.4829>
- Pramudita, D., & Rozamuri, A. M. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Kereta Dalam Kota. *Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(1), 95–109. <https://doi.org/10.53682/mk.v6i1.11223>
- Pratiwi, N. E., Immawan, T., Handayani, D., & Fole, A. (2024). Implementasi Metode ISO 31000: 2018 dalam Perancangan Mitigasi Risiko pada Proyek Depo Lokomotif Maros-Sulawesi Selatan. *Integrasi: Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 9(2), 136–147. <https://doi.org/10.32502/integrasi.v9i2.187>
- Puspitasari, M. D., Iswanto, A. P., & Wicaksono, A. (2023). Level of Quality of Service for Diesel Train of Surabaya-Sidoarjo Line Based on Servqual Method. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 7(1), 39–46. <https://doi.org/10.37367/jpi.v7i1.247>
- Salam, M. I., Saleh, A., & Wahyuni P., A. D. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Dengan Pendekatan Metode E-Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *JAPSI: Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Industri*, 2(2), 67–76.
- Saleh, A., Herdianzah, Y., Pawennari, A., & Ahmad, A. (2023). Planning to improve the quality of public services using servqual and Quality Function Deployment integration. In *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering* (Vol. 2023, Number 1). <https://doi.org/10.22441/oe.2023.v15.i1.068>
- Sani, W. T., & Susanto, E. (2025). The Influence of Service Quality, Punctuality, and Price Perception on Customer Satisfaction of LRT Jabodebek PT Kereta Api Indonesia. *Journal of Management and Energy Business*, 4(2), 31–48. <https://doi.org/10.54595/jmeh.v4i2.80>
- Saputra, S. Y., Fathurohman, & Sasmu, W. T. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality) Dan IPA (Importance Performance Analysis) Pada Jasa Kirim. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 4(4), 1470–1481. <https://doi.org/10.55826/9kw2r731>
- Taufiq, M., Rauf, N., & Herdianzah, Y. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pembuatan Interior Menggunakan Metode Servqual Dan IPA. *JAPSI: Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Industri*, 3(2), 106–114. <https://doi.org/10.3926/japsi.v3i2.2188>