

ANALISA KEPUASAN PENUMPANG DISABILITAS DI KERETA REL LISTRIK JAKARTA

Diah Pranitasari¹
Sendi Arief Prawira²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta
Email : nitadpranitasari@gmail.com¹
Email : sendi.arief98@gmail.com²

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan penumpang disabilitas kereta rel listrik Jakarta dengan melihat pengaruh dari aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang disabilitas yang tergabung dalam komunitas disabilitas penumpang KRL di Jakarta pusat, dengan jumlah sampel 100 responden. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, inovasi secara berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: *Aksesibilitas, Inovasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

The purpose of this study is to see how the disabled passengers satisfaction of the Jakarta electric railroad is by looking at the influence of accessibility, innovation and service quality. The population in this study were all disabled passengers who are members of the KRL passenger disability community in Central Jakarta, with a sample size of 100 respondents. Analysis of research data using analysis of the coefficient of determination. The results of this study prove that accessibility affects customer satisfaction, innovation affects customer satisfaction, and quality affects customer satisfaction. Simultaneously accessibility, innovation and service quality affect customer satisfaction.

Keywords: *Accessibility, Innovation, Service Quality, and Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan transportasi darat terutama kereta api dan perlunya peningkatan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, mulai dari memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik dari kualitas dan pelayanan fisik di stasiun kereta api, maupun penambahan kenyamanan dan keamanan didalam kereta api. Dengan pelayanan yang baik serta memberikan kenyamanan, maka masyarakat dan juga khususnya

bagi para penyandang disabilitas akan lebih memilih untuk menggunakan transportasi kereta api.

Diskriminasi terhadap penyandang disabilitas dibidang pelayanan publik terjadi dalam berbagai macam bentuk seperti aksesibilitas fisik, petugas stasiun belum memiliki kepekaan terhadap difabel. Bahkan ada pula yang menghindari dari tanggung jawab untuk membantu difabel. Selain itu belum merakyatnya bahasa isyarat juga turut mendiskriminasi difabel tuli untuk mengakses informasi (Sri, 2018).

Akses terhadap keadilan, sebagai hak *fundamental* bagi setiap orang dan sebagai prasyarat untuk menikmati semua hak yang lain, sangatlah penting bagi penyandang disabilitas, dan dapat menjadi alat yang unik untuk melawan diskriminasi yang sering kali terjadi (Ashar *et al.*, 2019: 10).

Tersedianya ruang tunggu yang dilengkapi dengan cafetaria, toilet, instalasi listrik untuk men-charge *handphone*, serta area yang memadai, bersih dan nyaman sangat bermanfaat bagi para penumpang sehingga mereka merasa nyaman saat menunggu keberangkatan kereta api tujuan mereka. Inovasi fasilitas yang tersedia diruang tunggu tersebut, diharapkan adanya peningkatan *corporate image* perusahaan sehingga secara berkesinambungan terdapat peningkatan jumlah konsumen (Prasetyo, 2018).

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan melalui suatu proses yang menimbulkan interaksi langsung antara seseorang dengan yang lain, atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkeselimbangan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Triana, Pranitasari dan Rahmanahsari, 2017).

Menurut Ray (2020) dengan kualitas layanan yang baik maka perusahaan akan mendapat citra yang baik dari konsumen, sehingga memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalani hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam hubungan tersebut perusahaan dapat lebih memahami apa yang menjadi kebutuhan dan harapan konsumen. Kepuasan konsumen memegang peran yang penting dan kritis bagi kelangsungan dan perkembangan kehidupan suatu perusahaan. Dengan mendengarkan kosumen kemudian merespon keinginan atau permintaan maka akan memberikan hasil yang lebih memuaskan dan membuat konsumen menjadi loyal (Apriyadi, 2017).

Penelitian mengenai kepuasan penumpang kereta api telah dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya Apriyadi (2017) yang meneliti pengaruh ketepatan waktu, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Purwosari. Selinda dan Parjono (2020) yang meneliti pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kereta api Probowangi. Jihan *et al.*, (2019) yang meneliti analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan kereta api Pangrango kelas eksekutif rute Bogor-Sukabumi. Biomantara dan Herdiansyah (2019) yang meneliti peran Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai infrastruktur transportasi wilayah kekotaan.

Berdasarkan uraian di atas dan review penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka, peneliti tertarik untuk menganalisa bagaimana kepuasan penumpang disabilitas di Kereta Rel Listrik Stasiun di Pasar Senen dengan melihat pengaruh aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan.

KAJIAN LITERATUR

Kepuasan Konsumen

Perusahaan harus berusaha memahami dengan tepat apa yang diinginkan oleh konsumen dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik guna memenuhi keinginan konsumen dalam memenuhi kebutuhannya sesuai dengan apa yang mereka harapkan dan inginkan (Trianah, Pranitasari, Marichs, 2017).

Menurut Kotler dan Keller *dalam* Trianah, Pranitasari dan Rahmanahsari (2017) Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan sifat-sifat dan karakter suatu produk atau jasa berdasarkan kemampuannya untuk menyatakan kepuasan atau kebutuhan secara tidak langsung. Masih menurut Kotler *dalam* Sunyoto (2013: 35), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas seang atau gembira.

Sedangkan menurut Tjiptono (2015: 146), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Menurut Tjiptono (2014: 368), berbagai penelitian memilah kepuasan pelanggan kedalam komponen-komponennya. Umumnya terdiri atas empat langkah dimensi kepuasan pelanggan yaitu:

1. Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan.
2. Meminta pelanggan menilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan atau keramahan staf layanan pelanggan.
3. Meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama.
4. Meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

Penelitian lain yang dilakukan Puspita dan Santoso (2018) menyatakan kepuasan konsumen pada layanan publik dipengaruhi oleh:

1. Kejelasan informasi.
2. Daya tanggap SDM (petugas layanan) di stasiun dan di kereta api.
3. Ketepatan waktu pemberangkatan dan tiba.
4. Fasilitas fisik yang bagus.

Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan ukuran kemudahan lokasi untuk dijangkau dari lokasi lainnya melalui sistem transportasi. Ukuran keterjangkauan atau aksesibilitas meliputi kemudahan waktu, biaya, dan usaha dalam melakukan perpindahan antar tempat-tempat atau kawasan.

Menurut Prajalani (2017) aksesibilitas memiliki definisi yaitu memfasilitasi kemudahan yang pengadaannya ditunjukkan bagi penyandang cacat

dengan penerapannya secara optimal agar tercapai kesamaan kesempatan dalam mengakses berbagai kegiatan sehingga terwujud pemerataan pelayanan dalam aspek kehidupan mengikuti pelayanan fasilitas dan aksesibilitas bagi disabel. Aksesibilitas menurut Sheth dan Sisodia (2012: 15) adalah sejauh mana pelanggan dapat dengan mudah memperoleh dan menggunakan produk. Aksesibilitas memiliki dua dimensi, yaitu:

1. Ketersediaan : ditunjuk oleh faktor-faktor seperti pasokan relatif terhadap permintaan, sejauh mana produk disimpan di penyimpanan, terkait produk dan layanan.
2. Kenyamanan : ditunjukkan oleh faktor-faktor seperti waktu dan upaya yang diperlukan untuk memperoleh produk, kemudahan yang produk dapat ditemukan di dalam dan berbagai lokasi, kemasan dalam ukuran nyaman.

Salah satu komponen penting dalam kegiatan pariwisata adalah aksesibilitas atau kelancaran masyarakat atau wisatawan dari tempat ke tempat lainnya berpindahan tersebut bisa dalam jarak dekat maupun jarak jauh. Untuk melakukan perpindahan itu tentu saja di perlukan alat transportasi dan sarana transportasi ketika melakukan perjalanan. Menurut Tjiptono (2014: 159), aksesibilitas adalah lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum. Indikator dari aksesibilitas yaitu: Jarak; akses ke tempat lokasi, Transportasi; arus lalu-lintas.

Menurut Sefaji *et al.*, (2018) tingkat aksesibilitas dapat diukur dengan ketersediaan transportasi dan dengan jarak pencapaian yang singkat. Selain faktor jarak, tingkat kemudahan pencapaian tujuan juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti faktor waktu tempuh faktor biaya atau ongkos perjalanan, faktor intensitas guna lahan, dan faktor pendapatan orang yang melakukan perjalanan.

Inovasi

Inovasi merupakan pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, atau pembaruan. Pengertian inovasi lainnya adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dengan mendayagunakan pemikiran, kemampuan imajinasi, berbagai stimulan, dan individu yang mengelilinginya.

Menurut Rosenfeld dalam Sutarno (2012: 132), inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut Hubeis (2012: 67), inovasi adalah sebagai suatu perubahan atau ide besar dalam sekumpulan informasi yang berhubungan antara masukan dan luaran.

Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan dibidang aturan, pendekatan, prosedur, metode maupun struktur organisasi pelayanan yang memberikan hasil yang lebih baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan (Ray, 2020).

Pengukuran inovasi layanan akan mempengaruhi keberhasilan dari perusahaan dalam melakukan inovasi. Menurut Dhewanto *et al.*, (2014: 95) menyatakan bahwa pengukuran inovasi layanan dapat dilakukan melalui:

1. Menciptakan model bisnis baru

Mengembangkan model bisnis baru melibatkan perubahan mendasar dalam cara pendapatan dan keuntungan yang diperoleh. Inovasi dalam model bisnis dapat terjadi melalui integrasi bidang bisnis dalam satu proses, misalnya mendapatkan data basis pelanggan yang lebih luas dan menciptakan nilai lebih kepada pelanggan.

2. Mengembangkan layanan baru

Pengembangan layanan baru dapat terjadi dalam banyak cara, yaitu dalam bentuk jasa atau konsep-konsep baru. Bentuk jasa baru akan mempengaruhi kinerja pemasaran karena apabila pengembangan layanan berhasil diteapkan maka akan meningkatkan kinerja pemasaran perusahaan, begitu juga sebaliknya apabila pengembangan layanan tersebut tidak berhasil dalam penerapannya kinerja pemasaran perusahaan akan mengalami penurunan.

3. Membuat interaksi dengan pelanggan baru

Interaksi penyedia jasa dengan pelanggan memiliki hubungan yang sangat erat, interaksi ini membuat kedekatan antara konsumen dengan perusahaan sehingga perusahaan akan mudah mengetahui keinginan dan kebutuhan dari konsumen.

Kualitas Pelayanan

Perkembangan perusahaan menciptakan persaingan yang ketat. Berbagai cara dilakukan agar dapat memperoleh pelanggan dan mempertahankannya. Salah satu strategi yang dipakai perusahaan untuk bisa memenangkan persaingan adalah dengan kualitas layanan yang baik. Pelanggan tertarik membeli sebuah produk atau jasa karena kualitas layanan yang baik.

Menurut Pranitasari & Triana (2020) kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan jasa tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan sertaketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Oleh sebab itu kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Pengertian kualitas menurut Lupiyoadi (2013: 212) perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan konsumen. Konsumen yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.

Dalam penelitian Triana, Pranitasari dan Marichs (2017) mengungkapkan ada terdapat lima indikator dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*)
2. Empati (*Emphaty*)
3. Cepat tanggap (*Responsiveness*)
4. Keandalan (*Reliability*)
5. Kepastian (*Assurance*)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian survei dengan pengamatan langsung dan menyebarkan dengan melalui *google form* dan dikirimkan kepada responden untuk pengambilan data dan sampel, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relative serta pengaruh antar variabel penelitian.

Populasi adalah kumpulan obyek yang ingin diketahui sifat, jenis, dan karakteristiknya. Populasi umum dalam penelitian ini adalah pengunjung disabilitas di stasiun kereta rel listrik stasiun Pasar Senen Jakarta. Sampel pada penelitian ini ditetapkan sebesar 100 responden

Untuk mengetahui alat analisis *statistic* data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan koefisien determinasi. Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel x dalam menerangkan kepuasan konsumen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengolahan Pengujian validitas, reliabilitas dan koefisien determinasi data dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Hasil pengolahan data diperoleh sebagai berikut:

Tabel 2. Koefisien Determinasi Aksesibilitas (X_1) dengan Kepuasan Konsumen Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.748 ^a	.559	.554	2.808	2.221

a. Predictors: (Constant), Aksesibilitas (X_1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan pada tabel di atas besarnya nilai R_{Square} adalah sebesar 559 angka tersebut digunakan untuk melihat besarnya pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan konsumen, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh aksesibilitas (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) yaitu sebesar 55,90%.

Tabel 2. Koefisien Determinasi Inovasi (X_2) dengan Kepuasan Konsumen Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.803 ^a	.645	.641	2.520	1.935

a. Predictors: (Constant), Inovasi (X_2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel di atas besarnya nilai R_{Square} adalah sebesar 645 angka tersebut untuk melihat besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh inovasi (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) yaitu sebesar 64,50%.

Tabel 3. Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsume
 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
	.834 ^a	.695	.692	2.335	2.081

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X₃)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan pada tabel di atas besarnya nilai R_{Square} adalah sebesar 695 angka tersebut digunakan untuk melihat besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X₃) terhadap kepuasan konsumen (Y) yaitu sebesar 69,50%.

Tabel 4. Koefisien determinasi berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.862 ^a	.743	.735	2.166	2.139

a. Predictors: (Constant), X₃, X₁, X₂

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah (2020)

Berdasarkan hasil pengolahan data untuk Aksesibilitas (X₁), Inovasi (X₂), dan Kualitas Pelayanan (X₃) dapat dilihat langsung pada Adjusted R Square yaitu sebesar 0,743% atau 74,3% dan sisanya 25,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) yaitu untuk mengetahui apakah setiap variabel bebas yang terdiri dari (X₁, X₂, X₃) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan variabel bebas terikat (Y).

Tabel 5. Hasil Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

variabel	T		Sig		Kesimpulan
	t	t	hasil	$\alpha = 5\%$	
aksesibilitas (X ₁)	2,476	>1,984	0,015	< 0,05	Signifikan
Inovasi (X ₂)	2,955	>1,984	0,004	< 0,05	Signifikan
Kualitas pelayanan (X ₂)	3,799	>1,984	0,000	< 0,05	Signifikan

Pengujian hipotesis secara simultan (uji F) yaitu untuk mengetahui apakah setiap variabel bebas yang terdiri dari (X₁, X₂, X₃) memiliki pengaruh yang signifikan dengan variabel terikat (Y) jika dilakukan bersama-sama.

Tabel 6. Hasil Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

variabel	T		Sig		kesimpulan
	T	T	hasil	$\alpha = 5\%$	
Aksesibilitas (X1), Inovasi (X2), Kualitas Pelayanan (X3)	92,497	>2,70	0,000	< 0,05	Signifikan secara bersama-sama

Sumber : Data diolah (2020)

Aksesibilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada fasilitas kereta rel listrik Jakarta. Hasil ini sama dengan hasil yang diteliti oleh Wafirul, Mauliani, Anisa (2019); Ketut dan Herdiansyah (2019) yang menemukan bahwa aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, aksesibilitas memiliki fasilitas yang dibutuhkan sudah tersedianya *handrail* dan fasilitas *guiding block* untuk memudahkan akses bagi penyandang disabilitas.

Inovasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada fasilitas kereta rel listrik Jakarta. Hasil ini sama dengan hasil yang diteliti oleh Cahyadi (2016), Raymundus (2020), Prasetyo (2016) yang menyimpulkan bahwa inovasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, inovasi fasilitas yang dibutuhkan tersedianya mesin tiket antrian yang digunakan untuk mengurangi waktu antrian yang panjang.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada fasilitas kereta rel listrik Jakarta. Hasil ini sama dengan hasil yang diteliti oleh Sigit (2019); Elsa (2020); Nurul, Maksudi, Purnamasari (2019); Trianah, Pranitasari, Rahmanasari (2017); Trianah, Pranitasari, Marichs (2017) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menguraikan bahwa kualitas pelayanan memiliki fasilitas yang dibutuhkan ketersedianya ruang tunggu yang luas dan kecermatan petugas memberikan pelayanan yang dibutuhkan penyandang disabilitas.

Aksesibilitas, inovasi, kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada fasilitas kereta rel listrik Jakarta. Dapat disimpulkan maka semakin baik aksesibilitas, inovasi, kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkat kepuasan konsumen pada fasilitas publik kereta rel listrik Jakarta. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menguraikan bahwa dengan adanya ketiga variabel tersebut meningkat maka kepuasan konsumen meningkat juga hal ini dapat menciptakan konsumen untuk selalu menggunakan jasa transportasi tersebut.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan di atas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang disabilitas kereta rel listrik (KRL) sebesar 55,9%.
2. Inovasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang disabilitas kereta rel listrik (KRL) sebesar 64,5%.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang disabilitas kereta rel listrik (KRL) sebesar 69,5%.
4. Aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang disabilitas kereta rel listrik (KRL) sebesar 74,3%.

SARAN

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Untuk variabel aksesibilitas dimana terdapat pengaruh kepuasan konsumen, peneliti menyarankan akses jarak ketempat pengantrian tiket dengan ketersediaan kondisi jalan yang baik dan ketersediaan lahan parkir yang memadai dan terhubung kejalur pedestrian (trotoar) dengan membuat spanduk dilarang berdagang di sekitar trotoar.
2. Untuk variabel inovasi dimana terdapat pengaruh kepuasan konsumen, peneliti menyarankan untuk lebih mengikuti perkembangan teknologi dalam melakukan inovasi menggunakan mesin tiket *online* untuk memudahkan pengantrian penumpang disabilitas.
3. Untuk variabel kualitas pelayanan dimana terdapat pengaruh kepuasan konsumen, peneliti menyarankan kemudahan akses penumpang dalam permohonan pelayanan, semua keluhan direspon dengan baik dengan petugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyadi, D. 2017. Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Purwosari. *Jurnal Magistra*. 99 (71-83). ISSN 0215-9511.
- Aqli, E. *et al.*, 2019. Permeabilitas Kawasan Jalan MH Thamrin Terhadap Akses Pejalan Kaki Menuju Stasiun MRT Bundaran HI Jakarta. *NALARs Jurnal Arsitektur*. (18) 1 (75-84). P-ISSN 1412-3266. E-ISSN 2549-6832.
- Artharini, I. 2016. Membuka Akses Transportasi Buat Kelompok Difabel. Diunduh tanggal 6 januari 2016, <https://www.bbc.com>.
- Ashar, D. *et al.*, 2019. Panduan Penanganan Perkara Penyandang Disabilitas Berhadapan Dengan Hukum. Diterbitkan Oleh Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia, Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Bhavesh, S. *et al.*, 2018. A proposal for smart railway station at vadodara junction (India). *International Journal of Scientific Research in Science, Engineering and Technology*. (4) 1 (1148-1150). Print ISSN 2395-1990. Online ISSN 2394-4099.
- Biomantara, K. dan H. Herdiansyah. 2019. Peran Kereta Api Indonesia (KAI) Sebagai Infrastruktur Transportasi Wilayah Perkotaan. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*. (19) 1 (1-8). P-ISSN 1411-8629. E-ISSN 2579-3314.
- Dhewanto, W. *et al.*, 2014. *Manajemen Inovasi: Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Edisi ke-1. Yogyakarta: Andi.

- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyanto, S. M. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa PT. Kereta Api Indonesia DAOP VIII jurusan Surabaya-Malang. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*. (07) 2 (440-444). ISSN 2337-6078.
- Hubeis, M. 2012. *Manajemen Kreatifitas Dan Inovasi Dalam Bisnis*. Jakarta: PT. Hecca Mitra Utama.
- Jihan, N. S. *et al.*, 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi. *Jurnal GOVERNANSI*. (5) 1 (79-88). P-ISSN 2442-3971. E-ISSN 2549-7138.
- Kotler, P. and K. L. Keller. 2016 *marketing management, 15th edition, pearson education, inc.*
- Lupiyoadi, R. 2013 *Manajemen Pemasaran Jasa, Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba empat.
- Matuska, J. 2017. *Railway System Accessibility Evaluation For Wheelchair User: Case Study In The Czech Republic (Czech Republic)*. *Journal Transport*. (32) 1 (32-43). ISSN 1648-4142. E ISSN 1648-3480.
- Mustapha, R. and N. F. Habidin. 2016. *Using DMAIC improvement of customer satisfaction and facilities provided at commuter station (Malaysia)*. *International journal of academic research in business and social sciences*. (6) 2 (821-836). ISSN 2222-6990.
- Nurdin, S. 2016. *Kurikulum dan pembelajaran*. Edisi ke-2. Jakarta: Rajawali press.
- Pranitasari, D., & Trianah, L. (2020). *Evaluation of Small Trade Extension Programs*. *132(AICMaR 2019)*, 26–30. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200331.006>
- Pranitasari, D., Trianah, L., Ningrat, M.A. 2017. Pengaruh Celebrity Endorser Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Produk (Studi Kasus Pada Produk Dr. Ricks Denim). *Jurnal STEI Ekonomi - JEMI* Vol. 25 No. 02 (Des - 2016). <https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JEMI/article/view/98>
- Prasetyo, A. 2016. Pengaruh Fasilitas *Ticketing Online*, Fasilitas Ruang Tunggu, Dan Fasilitas Parkir Terhadap *Corporate Image* PT. Kereta Api Indonesia Di Stasiun Kereta Api Sragen. *Jurnal Magistra*. 98 (55-63). ISSN 0215-9411.
- Ray, R. I. W. 2020. Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Sistem *Check-In Dan Boarding Pass* Pada Pt KAI Daop 1 Jakarta. *Journal of Governance Innovation*. (2) 1 (32-52). P-ISSN 2656-6732. E-ISSN 657-1714.
- Selinda, E. M dan Parjono. 2020. Pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan harga tiket terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi kereta api probowangi pada pt KAI (persero) Daop 9 Jember. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*. (8) 1 (695-701). ISSN 2337-6078.
- Sri, A. 2018. Belum Aksesibel, Berikut Beberapa Tips Difabel Naik Kereta Api. Diunduh tanggal 9 mei 2018, <https://www.solider.id/>.

- Sutarno. 2012. *Serba Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunyoto, D. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip: Penerapan Dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F dan A. Diana. 2016. *Pemasaran Esensi Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2017. *Pemasaran Staregik*. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI).
- Triannah, L., Pranitasari, D., Rahmahsari, T.E. 2017. Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Soerabi Bandung Enhaii Cabang Rawamangun). *Media Studi Ekonomi* Vol. 20 No. 1, Januari-Juni 2017. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MSE/article/view/772>
- Triannah, L., Pranitasari, D., Marichs, S.Z. 2017. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D'besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan). *Jurnal STEI Ekonomi* Vol 26, No. 01 Juni 2017. <https://stei.ac.id/ojsstei/index.php/JEMI/article/view/201>