

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**PENGARUH FASILITAS, PELAYANAN DAN INFORMASI**  
**AKSESIABILITAS TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG**  
**DI PT KERETA API INDONESIA (KAI)**  
**STASIUN LUBUKLINGGAU**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan**  
**Program Sarjana (S-1)**  
**Pada Program Studi Manajemen**

**Oleh:**  
**ANJAR RAHMADANY**  
**NIM : 2101010043**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN SOSIAL HUMANIORA**  
**UNIVERSITAS BINA INSAN LUBUKLINGGAU**  
**2025**

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

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

Oleh :  
**ANJAR RAHMADANY**  
**NIM : 2101010043**

**Lubuklinggau, Januari 2025**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr.Ronal Aprianto, SE.,M.Si**

**Hardi Mulyono, ST.,MM**

**Mengesahkan**  
**Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora**  
**Universitas Bina Insan,**

**Dr.Dheo Rimbano, SE.,M.Si**



Pada hari.....Tanggal.....Bulan..... 2024 telah dilaksanakan Ujian Skripsi oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Insan.

Nama : Anjar Rahmadany  
Nim : 2101010043  
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Pelayanan Dan Informasi Akseibilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di PT.Kereta Api Indonesesia (KAI) Stasiun Kota Lubuklinggau

**Komisi penguji**

1. **Dr. Ronal Aprianto, SE.,M.Si** Ketua (.....)
2. **Hardi Mulyono, ST.,MM** Sekretaris (.....)
3. **Rudi Azhar, SE.,M.Si** Anggota (.....)

**Mengetahui,**  
**Ketua Program Studi Manajemen**

**(Surajiyo, MM)**



**MOTTO :**

- ❖ *Tidak ada perjuangan tanpa rasa sakit, tapi percayalah sakitnya sementara dan Bahagia akan terasa selamanya*
- ❖ *“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja Lelah - lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang – gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan” (Boy Candra)*

**Persembahan Kepada :**

- ❖ *Allah SWT Karena atas segala nikmat dan rahmat serta penolong-Nya yang telah meridhoi dan mengabulkan segala do'a sehingga Skripsi ini dapat selesai tepat waktu.*
- ❖ *Kedua orang tuaku tersayang Bapak Pajar Sidik dan Ibu Buntari yang senantiasa memberikan dukungan baik moral maupun material, serta selalu memberikan do'a yang setiap hari untuk saya sampai pada hari ini saya dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi, kasih sayang yang tidak dapat terbalaskan semoga Allah SWT selalu meberikan kesehatan kapa beliau.*
- ❖ *Kepada orang tersayang yang tak kalah penting kehadirannya berinisial “A”. Terima kasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada penulis. Telah menjadi rumah pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.*
- ❖ *Kepada sahabatku Diyah Septiana, Vebi Indah Wulandari, Cici Anggraini terima kasih telah menemani proses saya, memberikan dukungan, motivasi dan menjadi tempat keluh kesah, serta memberikan semangat yang luar biasa dan selalu ada dalam setiap masa-masa sulit saya.*

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**HALAMAN PERNYATAAN**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**



Saya yang bertanda tangan dibawah

Nama : Anjar Rahmadany  
NIM : 2101010043  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora

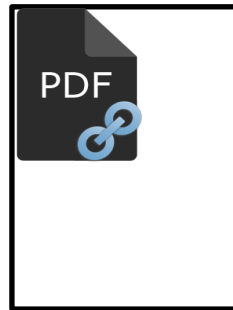
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi yang saya susun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) Universitas Bina Insan, merupakan hasil kerja saya sendiri dan tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya. Ada pun bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasilkarya orang lain dan telah saya tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa penelitian dan tugas akhir ini bukan hasil kerja saya sendiri atau plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

**Lubuklinggau, Januari 2025**  
**Penulis,**

**Anjar Rahmadany**  
**2101010043**

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



**Biodata**

Nama : Anjar Rahmadany  
Tempat / Tanggal Lahir : Lubuklinggau, 29 November 2002  
Jenis Kelamin : Wanita  
Agama : Islam  
Alamat : JL. Jendral Besar HM. Soharto, Kel.  
Lubuk kupang, Kec. Lubuklinggau  
Selatan I

**Pendidikan**

SD : SD Negeri 63 Lubuklinggau (2015)  
SMP : SMP Negeri 9 Lubuklinggau (2018)  
SMA : SMA Negeri 2 Lubuklinggau (2021)

## Protected by PDF Anti-Copy Free

### ABSTRACT

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

This research aims to determine the influence of facilities, services and accessibility information on passenger satisfaction at Indonesian Railways (KAI) Lubuklinggau City Station. This research uses quantitative methods. This research uses a questionnaire distribution to 99 people who use or have used Lubuklinggau Railway transportation services. Based on data processed using structural SmartPLS version 3.0 which is used for data analysis. There were four hypotheses tested, with the results that the effect of facilities on passenger satisfaction showed a negative and insignificant effect (t-statistic 1.130, p-value 0.259 > 0.05, original sample -0.159). Thus, this hypothesis cannot be accepted. The effect of service on passenger satisfaction also shows a negative and insignificant effect (t-statistic 1.048, p-value 0.295 > 0.05, original sample -0.192). This hypothesis also cannot be accepted. The influence of accessibility information on passenger satisfaction shows a positive and significant influence (t-statistic 4.063, p-value 0.000 < 0.05, original sample 0.612). This hypothesis can be accepted and the simultaneous influence of facilities, services and accessibility information on passenger satisfaction shows a positive and significant influence (t-statistic 4.309, p-value 0.000 < 0.05, original sample 0.491). Thus this hypothesis can be accepted. The results of this research emphasize the importance of accessibility information and the simultaneous contribution of the variables tested in increasing passenger satisfaction.

**Keywords: Facilities, Services, Accessibility Information, Passenger Satisfaction.**

## Protected by PDF Anti-Copy Free

### ABSTRAK

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



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

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

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**KATA PENGANTAR**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan maksimal dan tepat waktu, untuk diajukan sebagai syarat untuk melakukan penyusunan Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora Universitas Bina Insan Lubuklinggau. Kemudian sholawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta umatnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis telah berusaha sebaik mungkin untuk menyajikan Skripsi ini, baik dari segi isi maupun dari segi desain. Penulis menyadari dalam penulisan Skripsi ini tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan Skripsi ini. Untuk selanjutnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Terutama kepada Orang Tua penulis, Ibu Buntari dan Ayah Pajar Sidik yang sudah memberikan kasih dan sayang kepada penulis mulai dari kecil sampai sekarang. Tanpa cinta dari keluarga mungkin Skripsi ini tidak dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. H. Sardiyo, MM. selaku Rektor Universitas Bina Insan.
3. Bapak Muhamad Akbar, ST.,M.IT Selaku Wakil Rektor I Universitas Bina Insan.
4. Bapak Wakhid Nur Mukhlis,MM Selaku Wakil Rektor II Universitas Bina Insan.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

- (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**
5. Dr. Dheo Rimbano, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora Universitas Bina Insan Lubuklinggau yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan Skripsi ini.
  6. Bapak Surajio,MM selaku Ketua Jurusan Studi Manajemen Universitas Bina Insan Lubuklinggau yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
  7. Bapak Dr.Ronal Apriyanto, SE.,M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan Skripsi ini.
  8. Bapak Hardi Mulyono,ST.,MM selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan Skripsi ini.
  9. Bapak Eko Septo Susilo, dan seluruh pegawai yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian di Stasiun Kereta Api Kota Lubuklinggau.
  10. Seluruh Dosen dan Karyawan Universitas Bina Insan Lubuklinggau yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis.
  11. Kepada teman seperjuangan di bangku perkuliahan dalam tiga setengah tahun, Vebi indah Wulandari, Okta Letami, Bunga Racdhasuni yang banyak membantu penulis dalam mengerjakan penulis dalam mengerjakan skripsi dan tak pernah henti saling menyemangati.
  12. Dan terakhir untuk diri sendiri, terima kasih telah berusaha keras dan berjuang sampai sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah.

**Lubuklinggau, Januari 2025**

**Penulis**

Protected by PDF Anti-Copy Free  
DAFTAR ISI

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Persetujuan Tim Pengantar.....	iii
Halaman Motto Dan Persembahkan.....	iv
Halaman Pernyataan .....	v
Daftar Riwayat Hidup .....	vi
<i>Abstrak</i> .....	vii
Abstrak.....	viii
Kata Pengantar .....	xi
Daftar Isi .....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar .....	xvii

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Batasan Masalah .....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

2.1 Kajian Literatur .....	12
2.1.1 Fasilitas .....	12
2.1.2 Pelayanan.....	15
2.1.3 Informasi Akseibilitas.....	18
2.1.4 Kepuasan Penumpang.....	19
2.2 Penelitian Relevan .....	22
2.3 Kerangka Pemikiran .....	28
2.4 Hipotesis .....	30

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian .....	31
3.2 Definisi Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel .....	32
3.3 Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1 Populasi .....	33
3.3.2 Sampel .....	34
3.4 Sumber Data .....	35
3.4.1 Sumber Data Primer .....	35

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

3.4.2 Sumber Data Sekunder .....35  
3.5 Metode Pengumpulan Data .....36  
    3.5.1 Kuesioner .....36  
    3.5.2 Observasi .....36  
    3.5.3 Dokumentasi .....36  
3.6 Uji Instrumen Penelitian .....36  
    3.6.1 Evaluasi Model Pengukuran (*outer Model*).....36  
    3.6.2 Instrumen Penelitian .....40  
    3.6.3 Skala Likert.....42  
3.7 Uji Asumsi Klasik .....43  
    3.7.1 Uji Reliabilitas .....43  
    3.7.2 Validitas Diskriminan .....44  
3.8 Metode Analisis Data .....45  
    3.8.1 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*).....45  
    3.8.2 Uji Hipotesis .....46  
3.9 Tempat dan Waktu Penelitian .....47  
    3.9.1 Tempat Penelitian .....47  
    3.9.2 Waktu Penelitian.....47

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian .....48  
    4.1.1 Sejarah Stasiun Kereta Api Kota Lubuklinggau.....48  
    4.1.2 Visi dan Misi .....50  
4.2 Hasil Penelitian.....51  
    4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....51  
    4.2.2 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian .....54  
    4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel .....80  
    4.2.4 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*) .....89  
    4.2.5 Reliabilitas .....101  
    4.2.6 Analisis Model Struktural (*Inner Model*) .....102  
    4.2.7 Analisis *R-Square* ( $R^2$ ) .....104  
    4.2.8 Uji Hipotesis .....104  
4.3 Pembahasan .....108

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan.....112  
5.2 Saran .....114

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN- LAMPIRAN**

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**DAFTAR TABEL**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

Tabel 1.1 Jadwal keberangkatan Kereta Api Stasiun Lubuklinggau .....	7
Tabel 1.2 Rekapitulasi Data Jumlah Penumpang KAI di Stasiun Lubuklinggau .....	8
Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	22
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel.....	32
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian .....	41
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i> .....	42
Tabel 3.4 Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	44
Tabel 3.5 Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi <i>Inner Model</i> .....	46
Tabel 3.6 Waktu penelitian .....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan usia.....	52
Tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	53
Tabel 4.4 Fasilitas dirancang berdasarkan kebutuhan pengguna .....	54
Tabel 4.5 Ruang tunggu di stasiun ini dirancang dengan baik, menyediakan kursi yang nyaman dan cukup ruang bagi penumpang untuk bersantai sebelum keberangkatan.....	55
Tabel 4.6 Tata letak ruangan mendukung aktivitas atau fungsi utama dengan baik..	55
Tabel 4.7 Perencanaan ruang di stasiun ini memperhatikan kebutuhan fasilitas umum seperti toilet, tempat ibadah, dan area informasi, yang mudah diakses oleh penumpang .....	56
Tabel 4.8 Perlengkapan dan perabot mendukung fungsi utama fasilitas .....	57
Tabel 4.9 Fasilitas keamanan, seperti CCTV dan keberadaan petugas, sudah dipertimbangkan dengan baik untuk memastikan keselamatan penumpang di stasiun .....	58
Tabel 4.10 kebersihan dan kenyamanan toilet yang tersedia di Stasiun Kereta Api Lubuklinggau.....	58
Tabel 4.11 Fasilitas di dalam kereta, seperti AC, charger HP, yang tersedia di	

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

Stasiun Kereta Api Lubuklinggau ..... 59  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Tabel 4.12 Tersedia Ruang Tunggu dan Tempat Parkir yang memadai dan aman dengan yang di ..... 60

Tabel 4.13 Berminat Berkunjung Karena ruangan Tunggu stasiun terlihat bersih dan ny ..... tertata rapi. .... 61

Tabel 4.14 Ketetapan Petugas dalam memberikan respon kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan ..... 61

Tabel 4.15 Menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun KAI karena proses pelayanan pembelian tiket dan boarding mudah dan cepat..... 62

Tabel 4.16 Permasalahan dan keluhan penumpang ditangani dengan baik oleh petugas sesuai dengan yang diharapkan..... 63

Tabel 4.17 Berminat berkunjung kembali karena tersedia informasi terkait kereta mengenai jalur dan waktu tempuh..... 64

Tabel 4.18 Layanan pembelian tiket dan cetak *e-ticket* secara mandiri mudah dilakukan sesuai dengan yang diharapkan ..... 64

Tabel 4.19 Berminat berkunjung kembali karena petugas tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan di stasiun maupun di dalam kereta ..... 65

Tabel 4.20 Petugas sangat cakap dalam memberikan informasi dan dapat dipahami sesuai dengan yang diharapkan ..... 66

Tabel 4.21 Berminat berkunjung kembali karena petugas memahami kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan di stasiun maupun didalam kereta ..... 67

Tabel 4.22 Saya merasa informasi aksesibilitas KAI Lubuklinggau mudah diakses ..... 68

Tabel 4.23 Petunjuk arah di stasiun mudah dipahami dan membantu saya dalam mencari tempat yang saya tuju, sesuai dengan harapan..... 68

Tabel 4.24 fasilitas Stasiun KAI Lubuklinggau atau layanan ini menyediakan dukungan untuk pengguna dengan kebutuhan khusus ..... 69

Tabel 4.25 Layanan bantuan penumpang di stasiun tersedia dengan baik, sesuai dengan harapan saya jika membutuhkan informasi atau bantuan ..... 70

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

Tabel 4.26 Informasi yang cukup mengenai aksesibilitas stasiun di papan pengumuman atau layar informasi Stasiun .....	71
Tabel 4.27 Stasiun ini terletak di lokasi yang strategis dan mudah diakses dari Jalan utama, memudahkan sampai disana.....	71
Tabel 4.28 Kemudahan akses informasi melalui aplikasi mobile atau website Stasiun Kereta Api Lubuklinggau .....	72
Tabel 4.29 Stasiun ini menyambut penumpang dari berbagai etnis dengan sikap ramah dan profesional, memastikan semua penumpang merasa diterima tanpa diskriminasi .....	73
Tabel 4.30 Pengunjung dengan cepat mendapatkan bantuan yang sesuai dengan yang diharapkan ketika terdapat masalah di stasiun .....	74
Tabel 4.31 Keberangkatan dan kedatangan kereta api tepat waktu seperti yang saya harapkan. ....	74
Tabel 4.32 Keamanan di stasiun baik dari segi pengawasan maupun kehadiran Petugas sesuai dengan harapan saya .....	75
Tabel 4.33 Berminat berkunjung kembali karena petugas dan staff di dalam stasiun bersikap sopan, ramah, senyum, dan profesional dalam melayani pelanggan.....	76
Tabel 4.34 Berminat berkunjung kembali karena seluruh fasilitas didalam stasiun nyaman selama menunggu jam kedatangan kereta .....	77
Tabel 4.35 Saya akan merekomendasikan stasiun ini kepada keluarga atau teman saya sebagai tempat yang nyaman dan mudah digunakan .....	77
Tabel 4.36 Harga tiket terjangkau dan sesuai dengan fasilitas yang diberikan oleh PT.KAI sesuai dengan yang diharapkan. ....	78
Tabel 4.37 Menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun lubuklinggau karena pelayanan pembelian tiket secara langsung di loket maupun aplikasi online mudah di akses sewaktu-waktu.....	79
Tabel 4.38 Menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun Lubuklinggau karena terdapat papan informasi yang lengkap pada setiap sudut stasiun .....	80

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Tabel 4.39 Statistik Deskriptif Variabel Fasilitas .....	81
Tabel 4.40 Statistik Deskriptif Variabel Pelayanan .....	82
Tabel 4.41 Statistik Deskriptif Variabel Informasi Akseibilitas .....	85
Tabel 4.42 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Penumpang .....	87
Tabel 4.43 Nilai <i>Outer Model</i> .....	91
Tabel 4.44 Nilai <i>Loading Factor</i> .....	97
Tabel 4.45 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	98
Tabel 4.46 Nilai <i>Cross Loading</i> .....	99
Tabel 4.47 Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	101
Tabel 4.48 Nilai <i>Cronbach 'Alfa</i> .....	102
Tabel 4.49 Nilai <i>Output Bootstrapping</i> .....	103
Tabel 4.50 Nilai <i>R-Square</i> .....	104
Table 4.51 Nilai <i>Path Coefficients</i> .....	105

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**DAFTAR GAMBAR**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	31
Gambar 4.1 <i>Output</i> Pengujian Outer.....	90
Gambar 4.2 <i>Output</i> X1 Fasilitas.....	93
Gambar 4.3 <i>Output</i> X2 Pelayanan.....	94
Gambar 4.4 <i>Output</i> X3 Informasi Aksesibilitas.....	95
Gambar 4.5 <i>Output</i> Y Kepuasan Penumpang.....	96

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## BAB I



## DAFTAR ISI

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini Kemajuan teknologi dan informasi yang cepat dapat membuat pola kehidupan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidup yang banyak dan beragam dengan cara yang mudah dan cepat. Kebutuhan yang di maksud bukan hanya kebutuhan akan barang melainkan kebutuhan akan jasa diperlukan oleh manusia. Dengan banyaknya kebutuhan jasa inilah bisnis jasa saat ini juga intensif ditawarkan pada konsumen dari produk yang sederhana sampai produk yang canggih dan termutakhir untuk memenuhi kebutuhan kehidupan manusia yang terus bertambah.

Pelayanan adalah kegiatan atau latihan yang dapat disampaikan oleh semua orang yang pada hakikatnya bersifat immaterial dan tidak menimbulkan tanggung jawab. Jadi fasilitas dan pelayanan sangat berpengaruh pada loyalitas konsumen bagaimana mereka mengambil bagian dalam perjalanan dengan aman dan mudah. Ilustrasi moda transportasi yang sangat populer dan digemari era sekarang ialah kereta, karena kereta sendiri moda angkutan cepat, efisien dan lainnya dibawah naungan BUMN PT. Kereta Api yang merupakan pemegang saham yang diamanikan negara menjalankan transportasi masal yang bagus.

Salah satu perusahaan BUMN yang dipimpin oleh direksi yang diberi tanggung jawab oleh Menteri perhubungan untuk melayani para pengguna transportasi kereta api seperti perpindahan orang dan barang secara

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

masalah untuk pembangunan system secara nasional yaitu PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Hingga kini PT. Kereta Api Indonesia sudah berkembang dengan meningkatkan kualitas yang memadai dan meningkatkan pelayanan terhadap konsumen.

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

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

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

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

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

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

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

dan pengambilan bagasi. Setiap tahap ini dapat mempengaruhi kesan keseluruhan penumpang terhadap Kereta Api Indonesia tersebut.

Tingkat kepuasan penumpang yang tinggi memiliki dampak luas bagi Kereta Api Indonesia. Pertama, kepuasan tinggi dapat meningkatkan kesadaran dan loyalitas penumpang terhadap PT. Kereta Api Indonesia. Penumpang yang puas cenderung memilih Kereta Api untuk melakukan perjalanan berikutnya dan mungkin merekomendasikan kereta api tersebut kepada orang lain. Kedua, kepuasan penumpang yang tinggi juga dapat meningkatkan reputasi stasiun kereta api. Stasiun dengan reputasi baik cenderung menarik lebih banyak jam keberangkatan dan penumpang dari berbagai kota yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan dan memperkuat daya saing kereta api dalam industri transportasi.

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

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

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Berdasarkan hasil survei awal peneliti di Stasiun Kota Lubuklinggau bahwa penumpang masih belum puas terhadap fasilitas seperti tempat parkir yang kurang, ruang tunggu yang kurang mencukupi volume penumpang serta keterlambatan yang dialami oleh Kereta Api tersebut menjadi tantangan PT. KAI untuk meningkatkan volume penumpang. Kualitas pelayanan yang tidak memuaskan menimbulkan keluhan pelanggan yang seringkali dikarenakan fasilitas yang diberikan kurang memadai. Seperti diketahui bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu jasa dengan harapan-harapannya.

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

Berikut ini adalah pelayanan di Stasiun Kereta Api Lubuklinggau untuk para penumpang yang pertama, bagi para penumpang disediakan ruang informasi untuk menanyakan sesuatu yang diperlukan bagi penumpang. Kedua, tempat pembelian tiket dan penukaran tiket, bagi calon penumpang kereta api disediakan tempat pembelian tiket dan penukaran tiket. Kelima,

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

boarding pass ini merupakan tempat melakukan konfirmasi keberangkatan dengan mengecek tiket yang serta pengecekan kartu identitas penumpang. Keenam,, set penumpang sudah sesuai dengan identitas maka penumpang bisa masuk ruang tunggu yang telah disediakan PT.KAI di Stasiun Lubuklinggau, selanjutnya penumpang yang sudah berkumpul di ruang tunggu dipersilakan menaiki kereta di Stasiun Kereta Api disediakan mushola dan toilet.

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

Kereta Api (KA) Bukit Serelo dari Lubuk Linggau ke Palembang dan sebaliknya tidak diberangkatkan, Jumat 8 Maret 2024. Imbasnya, 1.410 penumpang Kereta Api Serelo dari kedua arah tersebut, yakni dari Lubuklinggau Palembang dan dari Palembang ke Lubuk Linggau batal berangkat. Hal ini disebabkan robohnya girder Flyover Bantaian, petak jalur

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Gunung Megang- Penanggiran. Untuk mengatasi hal ini, KAI Divre III Palembang melakukan upaya pemenuhan rangkaian kereta api yang tertimpa. Penumpang kereta api di Stasiun Lubuklinggau dialihkan untuk melakukan overstapen di Stasiun Lahat, sedangkan penumpang dari Kertapati dialihkan untuk melakukan overstapen di Stasiun Gunung Megang.

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

**Tabel 1.1 Jadwal keberangkatan kereta di Stasiun Lubuklinggau**

STASIUN	Waktu	
	Datang	Berangkat
LUBUKLINGGAU	-	10.15
KOTA PADANG	10.40	10.42
TEBING TINGGI	11.16	11.20
LAHAT	12.45	12.55
MUARA ENIM	13.42	13.50
PRABU MULIH	15.15	15.25
PAYAKABUNG	16.08	16.11
KERTAPATI	17.35	-

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

Stasiun adalah tempat kereta api berangkat dan berhenti untuk melayani naik dan turunnya penumpang atau untuk keperluan operasi kereta api. Kereta api Lubuklinggau merupakan stasiun terbesar nomor dua di Sumatera selatan. Stasiun ini merupakan salah stasiun jalur kereta api yang menghubungkan Kota Lubuklinggau dengan Kota Palembang. Berikut data rekapitulasi jumlah penumpang Kereta Api di Stasiun Lubuklinggau Kota Lubuklinggau Tahun 2024.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**Tabel 1.2 Rekapitulasi Data Jumlah Penumpang KAI Stasiun Lubuklinggau**

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

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

Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat dilihat walaupun jumlah penumpang tahun 2024 mengalami kenaikan yang signifikan. Semakin banyak jenis pelayanan yang diberikan untuk masyarakat khususnya di bidang transportasi. Stasiun Kereta Api di Kota Lubuklinggau masih menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada penumpang. Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap masalah ini antara lain kurangnya personil yang terlatih, fasilitas pendukung yang tidak memadai, dan kurangnya perhatian terhadap umpan balik dari penumpang.

Untuk mengatasi semua permasalahan tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan penumpang, diperlukan upaya yang sistematis dan berkelanjutan. Salah satu langkah penting adalah melakukan analisis mendalam terhadap **“PENGARUH FASILITAS, PELAYANAN DAN INFORMASI AKSEBILITAS TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI PT KERETA API INDONESIA (KAI) STASIUN KOTA LUBUKLINGGAU”**. Hasil dari analisis ini dapat digunakan untuk

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

mengembangkan strategi yang efektif, seperti peningkatan pelatihan staf, pembaruan fasilitas, dan penerapan teknologi baru untuk mempercepat proses layanan.



### 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- 1) Masih kurangnya fasilitas yang mendukung sehingga belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan penumpang.
- 2) Kurangnya efektifnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia.
- 3) Masih kurangnya kemudahan informasi aksesibilitas yang mudah dijangkau oleh penumpang.
- 4) Kurangnya perhatian yang dilakukan pihak stasiun dalam mencermati kepuasan penumpang.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian kali ini, diantaranya:

- a. Apakah terdapat pengaruh signifikan Penetapan Fasilitas yang ada di Stasiun Kerata Api Kota Lubuklinggau terhadap Kepuasan Penumpang?
- b. Apakah terdapat pengaruh signifikan Pelayanan di Stasiun Kerata Api Kota Lubuklinggau terhadap Kepuasan Penumpang?

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- c. Apakah terdapat pengaruh signifikan informasi Aksesibilitas Stasiun Kereta Api Kota Lubuklinggau terhadap Kepuasan Penumpang?
- d. Apakah secara Simultan dan Bersamaan-sama terdapat pengaruh yang signifikan Fasilitas, Pelayanan dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Penumpang?

### 1.4 Batasan Masalah

Dari uraian uraian yang ada dalam latar belakang dan identifikasi masalah maka peneliti membatasi penelitian pada masalah terhadap fasilitas, Pelayanan dan Informasi Aksesibilitas terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Stasiun Kota Lubuklinggau.

### 1.5 Tujuan Penelitian

#### 1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Fasilitas, Pelayanan dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Stasiun Kota Lubuklinggau.

#### 1.5.2 Tujuan khusus


Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi dalam penyelesaian pendidikan jenjang Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen di Universitas Bina Insan Kota Lubuklinggau.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 1.6 Manfaat Penelitian

#### 1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat yang  oleh penelitian tentunya agar dapat menerapkan materi yang telah didapatkan pada saat mengikuti perkuliahan dan dapat menambah pengalaman penulis dalam melakukan proses penelitian ini serta mengaplikasikan teori-teori yang didapatkan penulis dari perkuliahan sehingga bisa meningkatkan pemahaman terhadap teori dan realita yang ada pada kehidupan sesungguhnya, serta untuk memperluas wawasan dalam bidang Pengaruh Fasilitas, Pelayanan dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Penumpang pada Stasiun Kerata Api Kota Lubuklinggau.

#### 1.6.2 Manfaat Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Adapun manfaat perkembangan ilmu pengetahuan yaitu penelitian ini dapat dijadikan sebagai wawasan baru dari hasil penelitian yang nantinya dapat dijadikan referensi dan dikembangkan dalam penelitian selanjutnya.



## **2.1 Kajian Literatur**

### **2.1.1 Fasilitas**

#### **a. Pengertian Fasilitas**

Secara umum pengertian fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Menurut (Tjiptono, 2014) mengatakan fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan (Adawia et al., 2020).

Fasilitas adalah satu faktor yang penting sifatnya terhadap perusahaan dalam menunjang suatu perusahaan dalam memasarkan suatu produk dan jasa kepada pelanggan pengguna jasa. Fasilitas memiliki definisi sebagai berikut fasilitas adalah segala hal yang akan dapat membantu memudahkan suatu perkara. Fasilitas biasanya dipengaruhi oleh tingkatan biaya atau harga, yang artinya dengan adanya harga atau biaya yang lebih mahal biasanya perusahaan menambahkan lebih fasilitas didalamnya. Dengan adanya prasarana yang lengkap dan memadai melahirkan pesona tersendiri bagi pelanggan ketika mematok cita rasa dalam mengambil sebuah pertimbangan terhadap suatu produk (Salsabilla et al., 2022).

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar terlaksananya suatu usaha baik berupa benda atau uang. Bentuk fisik (*tangible*) dibutuhkan pelanggan yang menitikberatkan pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi dan penampilan karyawan. (Sasmita et al., 2023)

Fasilitas adalah adanya bukti fisik yang perlu dipasang sebelum melayani pelanggan. Dalam industri jasa peralatan merupakan hal yang penting, maka perlu mempertimbangkan peralatan yang terikat dengan apa yang di rasakan langsung oleh pelanggan, seperti kondisi peralatan, *finishing* interior dan eksterior, serta kebersihannya. Pengaruh terhadap kualitas jasa di nilai dari digunakannya fasilitas jasa oleh pelanggan (Hakin & Arisanti, 2022).

### b. Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas

Fasilitas yang digunakan oleh setiap perusahaan bermacam-macam bentuk, jenis dan manfaatnya. Semakin besar aktivitas perusahaan maka semakin lengkap pula sarana pendukung dan fasilitas untuk menunjang kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas menurut Bagozzi et al., (2018), antara lain: (Maulidiah et al., 2023)

- 1) desain fasilitas
- 2) nilai fungsi

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- 3) estetika
- 4) kondisi mendukung
- 5) peralatan penunjang



### c. Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono (2014: 184) indikator Fasilitas ada 3 yaitu : (Khansa, 2020)

- 1) Pertimbangan/Perencanaan Spasial Aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional.
- 2) Perencanaan Ruang Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan olahraga, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain.
- 3) Perlengkapan dan Perabot Perlengkapan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa
- 4) Unsur Pendukung lainnya, seperti : toilet, wifi, tempat lokasi makan dan minum dan lain sebagainya.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 2.1.2 Pelayanan

#### a. Pengertian Pelayanan



Layanan untuk membantu seseorang yang mencari informasi disebut sebagai layanan. penyedia layanan untuk pelanggan senang. Layanan ini adalah Bagaimana jika seseorang menginginkan untuk membantu satu sama lain dan memastikan semuanya.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan untuk menyediakan kepuasan pelanggan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang atau mesin (Karim, et al. 2020) (Tuhasanah, 2023).

(Kotler, 2008), pelayanan pada prinsipnya tidak tampak, langkah atau kegiatan non-kepemilikan yang dapat disampaikan satu pihak kepada pihak lain. (Fandy Tjiptono, 2012), layanan dapat dianggap sebagai suatu bentuk yang terdiri dari dua bagian utama yaitu, penawaran layanan yang sering tidak terlihat atau tidak diketahui oleh konsumen (*behind the scene* atau *back office*) dan penawaran layanan pada umumnya terlihat atau diketahui oleh konsumen (seringkali *front office* atau *front stage*) (Hakin & Arisanti, 2022).

Menurut Tjiptono (2016) mendefinisikan kualitas pelayanan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Sedangkan

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

menurut Lupiyoadi (2013) kualitas pelayanan adalah faktor yang menentukan tingkat keberhasilan suatu perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan (Herawati et al., 2022).

Berdasarkan dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses pemberian bantuan yang diberikan langsung kepada seseorang oleh orang lain yang tidak berwujud dan tidak berakibat pada pemilikan sesuatu jual beli barang dan jasa sehingga orang tersebut mendapatkan sesuatu yang diinginkan.

### **b. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan**


Adapun faktor – faktor dominan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut: (Adawia et al., 2020)

- 1) Motivasi kerja birokrasi dan aparatur
- 2) Kemampuan aparatur
- 3) Pengawasan/kontrol sosial
- 4) Perilaku birokrasi/aparatur
- 5) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi
- 6) Restrukturisasi organisasi

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### c. Indikator Pelayanan

Pelayanan mempunyai indikator dalam kualitas pelayanan yang ada untuk konsumen (Surya , 2019), Yaitu : (Muhamad Fatchur Hidayat, 2019)

#### 1) Bukti langsung (*tangible*)

Keahlian perseroan buat membuktikan ketersediaannya pada pihak luar yang telah yakin seluruhnya. Membuktikan bila perlengkapan serta prasarana yang dapat diamati di industri buat bisa dialami di area dekat merupakan fakta jelas dari layanan yang diserahkan oleh fasilitator layanan.

#### 2) Kehandalan (*reliability*)

Mampu untuk melakukan dengan andal dan cepat kerja seseorang diberi layanan saat melakukan tindakan kepada pelanggan.

#### 3) Daya tangkap (*responsiveness*)

Perbantuan dalam pelayanan yang cepat dan akurat untuk pelanggan pengguna supaya tidak adanya persepsi negative dari pelanggan.

#### 4) Empati (*empathy*)

Kesediaan untuk membantu sesama yang ada disekitar kita dan untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan.

#### 5) Jaminan (*assurance*)

Janji apa yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan agar bisa terjamin misalnya seperti ramah pemberian informasi, keamanan dan layanan yang baik.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 2.1.3 Informasi Aksesibilitas

#### a. Pengertian Aksesibilitas Informasi

Aksesibilitas Informasi mencakup banyak permasalahan seputar ketersediaan, aksesibilitas, dan keterjangkauan informasi, seperti multibahasa, metadata, interoperabilitas, perangkat lunak sumber terbuka, konten terbuka, lisensi *Creative Commons*, serta penanganan kebutuhan khusus penyandang disabilitas (Yuliana, 2020).

Aksesibilitas adalah derajat kemudahan dicapai oleh orang, terhadap suatu objek, pelayanan ataupun lingkungan. Dalam pengertian yang lain aksesibilitas merupakan ukuran kemudahan lokasi untuk dijangkau dari lokasi lainnya melalui sistem transportasi. Kurang keterjangkauan atau aksesibilitas meliputi kemudahan waktu, biaya, dan usaha dalam melakukan perpindahan antar tempat-tempat atau kawasan. Pengertian Aksesibilitas secara umum adalah derajat kemudahan dicapai orang terhadap suatu objek, pelayanan atau lingkungan. Secara harfiah/asal katanya, aksesibilitas berasal dari kata “*access*” dalam bahasa Inggris yang berarti jalan masuk, sedangkan aksesibilitas berarti mudah dijangkau/ dicapai. Kata akses mengandung makna semangat membuka fasilitas komputer seluas-luasnya bagi setiap orang yang menggunakan sumber daya informasi yang tersedia di internet (Saleh & Syarifuddin, 2023).

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### b. Indikator Akseibilitas Informasi

Aksesibilitas informasi yang baik dapat dilihat melalui beberapa indikator diantaranya: (Syaiful, 2023)

- 1) Kemudahan kelompok sasaran mendapatkan informasi terkait produk perbankan syariah serta kemudahan mengadukan jika mendapatkan masalah.
- 2) Kemudahan kelompok sasaran dalam melakukan transaksi.
- 3) Lokasi jelas dan terjangkau,
- 4) Kelompok sasaran yang terdiri dari berbagai etnis mempunyai akses yang sama terhadap produk

### 2.1.4 Kepuasan Penumpang

#### a. Pengertian Kepuasan Penumpang

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah berasal dari kata puas artinya merasa senang; perihal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa dalam mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Tjiptono (2012:228) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Wahyudi & Mukran, 2016).

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Menurut *Kotler et al.*, (2021), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Konsumen akan merasa puas bila keinginan konsumen telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya nilai tambah dari suatu produk, maka pelanggan menjadi lebih puas dan kemungkinan untuk menjadi pelanggan suatu produk tersebut dalam waktu lama akan sangat besar (*Maulidiah et al.*, 2023).

Menurut *Philip Kotler* dan *Kevin Lane Keller* yang dikutip dari buku *Manajemen Pemasaran* mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177). Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali kemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan (*Meithiana Indrasari*, 2019).

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### b. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang

Menurut Irawan (Citranto, 2016:18-19) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang, sebagai berikut: (Ummah, 2019).

#### 1) Kualitas Produk

Pelanggan akan puas apabila produk yang digunakan kualitasnya bagus.

#### 2) Harga

Pelanggan sangat sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.

#### 3) *Service quality*

Kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah *sevqual*

#### 4) Biaya dan kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

#### 5) *Emotional factor*

Pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional *value* yang diberikan oleh brand dari produk.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### c. Indikator Kepuasan Penumpang

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat menurut *Kotler dan Keller* yaitu: (Tuhasanah, 2023).

- 1) Kesesuaian harapan,  
merupakan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dengan yang dirasakan oleh masyarakat.
- 2) Minat berkunjung kembali  
merupakan kesediaan masyarakat untuk menggunakan kembali pelayanan yang diberikan.
- 3) Kesiediaan untuk merekomendasi  
merupakan kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan pelayanan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga

## 2.2 Penelitian terdahulu yang Relevan

Penulis menyajikan beberapa hasil penelitian terdahulu terutama yang berkaitan dengan bauran pemasaran dan penjualan sebagai bahan acuan atau pedoman dalam melaksanakan penelitian ini. Adapun penelitian-penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Penelitian Relevan**

No	Judul	Nama Peneliti	Hasil dan Tujuan
1	Determinasi Loyalitas Pelanggan: Analisis Keandalan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan	Danang Darunanto 1, Rr. Endang W2, Honny Honny3,	Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa Determinasi loyalitas pelanggan: analisis keandalan, fasilitas dan kepuasan pelanggan kereta api adalah

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Kereta Api

Subandi



artikel ilmiah *literature review*.

Tujuan artikel ini membangun hipotesis pengaruh antar variabel yang akan digunakan pada penelitian selanjutnya. Objek penelitian pada perpustakaan online, Google Scholar, Mendeley dan media online akademik lainnya. Metode penelitian dengan menggunakan *library research* yang bersumber dari e-book dan *open access e-journal*. Hasil artikel ini: 1) Keandalan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan; 2) Fasilitas berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan; dan 3) Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. (Danang Darunanto, 2024)

2 Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kereta Api Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Kelas Luxury

Dessy

Puspitasari1,  
Parameshadila  
Gunawan2, Sri  
Murti Dina  
Triyasningrum  
3

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam kegiatan seperti observasi, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi sehingga menganalisis data dan menjabarkan dalam pembahasan setiap variabel, maka peneliti menarik kesimpulan antara lain:

1. Fasilitas memiliki skor 71,8% yang menandakan bahwa penumpang memiliki kepuasan. Variabel ini juga memiliki hasil  $X_1$  yang mempunyai nilai  $t$  sebesar  $1,602 > 0,05$  dengan signifikansi  $0,112 > 0,005$ . Temuan ini menunjukkan bahwa  $X_1$  berpengaruh positif signifikan terhadap  $Y$ , yang

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



berarti semakin baik fasilitas yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang.

2. Kualitas penumpang memiliki skor 94,8% yang menandakan bahwa penumpang memiliki kepuasan yang sangat tinggi. Variabel ini, khususnya X2 mempunyai nilai t sebesar  $6,625 > 0,05$  dengan signifikansi  $0,115 > 0,05$ . Temuan ini menunjukkan bahwa X2 memiliki pengaruh positif terhadap signifikan Y, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang.
3. Hasil dari dua variabel independen, yakni Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Penumpang (Y) dengan skor 73,8% dan pengaruh variabel lain sebesar 26,2%, yang tidak teridentifikasi dalam penelitian ini. Pengukuran dari interval skala likert menunjukkan skor 92,9% untuk variabel Kepuasan Penumpang yang menunjukkan bahwa penumpang merasa sangat puas (Rina Amelia, Slamet Triyadi, 2023).

- |   |   |                                       |  |
|---|---|---------------------------------------|--|
| 3 | Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api | Balla Wahyu Budiarto, Sigit Priyanto, | Berdasarkan hasil analisis deskriptif dan statistik serta pembahasan dalam penelitian ini, |
|---|---|---------------------------------------|--|

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Indonesia terhadap Imam  
Tingkat Kepuasan Althohar  
Pengguna Jasa pada  
Stasiun Cepu



maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden pengguna jasa di Stasiun Cepu adalah mayoritas pengguna jasa di Stasiun Cepu berusia 36 – 45 tahun dengan persentase 30,3 % atau sejumlah 40 orang; Proporsi jenis kelamin responden mayoritas pengguna jasa di Stasiun Cepu adalah berjenis kelamin perempuan dengan prosentase 67,4 % atau sejumlah 89 orang; Tingkat pendidikan reponden pada tingkat D3/S1 didapatkan 57,6 % atau 76 orang; Pekerjaan responden sebagian besar karyawan swasta dengan persentase 25,8 % atau 34 orang; Sebagian besar responden bertujuan untuk berkunjung ke saudara/keluarga dengan persentase 42,2 % atau 56 orang.
2. Nilai *customer satisfaction indeks* (CSI) stasiun Cepu. Berdasarkan indeks kepuasan, nilai *Costumer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 74% berada pada rentang 66% - 80% yang berarti, secara umum indeks kepuasan pengguna jasa Stasiun Cepu berada pada kriteria “Puas”.
3. Kualitas pelayanan dengan menggunakan metode IPA (*Important Performance Analisis*). Kuadran I terdapat 2

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



atribut yang harus segera diperbaiki yaitu atribut ke 12 kebersihan stasiun dan ke 11 kebersihan dan kenyamanan toilet. Stasiun Cepu. Pada sebuah stasiun kebersihan stasiun, kebersihan dan kenyamanan toilet seharusnya menjadi sesuatu yang tidak dapat diabaikan.

4. Kualitas layanan jasa pada PT. KAI di Stasiun Cepu menggunakan metode IPA dan PGCV (*potential gain customer value*) dengan urutan prioritas perbaikan (yang harus diperbaiki terlebih dahulu):
  - a. Kebersihan stasiun;
  - b. Kebersihan dan kenyamanan toilet;
  - c. Ketersediaan informasi dan fasilitas kesehatan/ pos kesehatan (obat-obatan, kursi roda, tandu);
  - d. Tersedianya informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain;
  - e. Ketersediaan dan kenyamanan area parkir;
  - f. Tersedia ruang ibu menyusui (*nursery room*);
  - g. Tersedia loket tiket manual dan/atau vending machine;
  - h. Tersedianya tempat sampah (organik dan anorganik);
  - i. Tersedia fasilitas khusus yang disediakan untuk penumpang yang berkebutuhan khusus (kursi,

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



jalur kursi roda);

j. Ketersediaan area untuk penumpang/ petugas berkumpul apabila terjadi keadaan darurat;

k. Ketersediaan dan kenyamanan ruang tunggu penumpang (terdapat kursi prioritas). (Budiarto et al., 2021)

- |   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| 4 | <p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota)</p> | <p>Popon Rabia Adawia1), Ayu Azizah2), Yenya Endriastuty3), dan Sugandi4)</p> | <p>Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini : Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PT Kereta Commuter Indonesia baik secara parsial maupun simultan hal ini ditandai dengan hasil perhitungan nilai lebih besar dari . Sehingga H0 ditolak dan menerima H1. Signifikansi untuk kualitas pelayanan adalah sebesar <math>0,049 &lt; 0,050</math>, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan konsumen di dalam menggunakan armada transportasi kereta <i>commuter line</i>. Sedangkan untuk variabel fasilitas berdasarkan hasil perhitungan diperoleh lebih besar dari sebesar sehingga H0 ditolak dan menerima H1. Signifikansi untuk fasilitas adalah sebesar <math>0,000 &lt; 0,050</math>, artinya variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap</p> |
|---|--|---|---|
-

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



kepuasan konsumen. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik fasilitas yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan konsumen di dalam menggunakan fasilitas *commuter line*. Berdasarkan hasil dari tabel uji F didapatkan hasil perhitungan dengan nilai lebih besar dari berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_1$ . Signifikansi F untuk kepuasan konsumen adalah sebesar  $0,000 < 0,050$ , hipotesis diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Untuk itu diharapkan PT KCI dapat terus meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan demi kepuasan para pelanggan yang menggunakan *commuter line*.

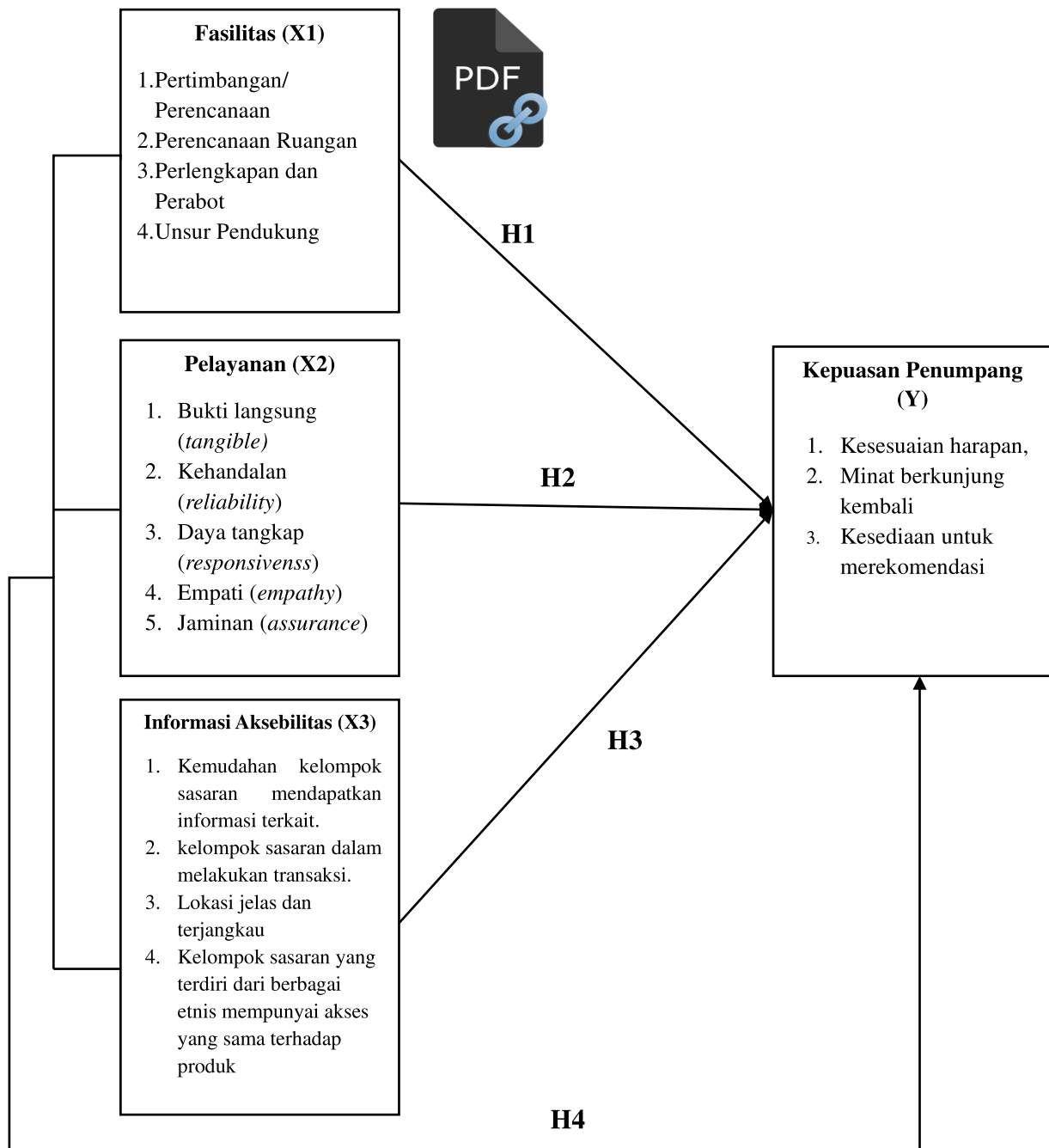
---

### 2.3 Kerangka Berpikir

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

Sehingga kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena belum dapat dibuktikan kebenarannya. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian.

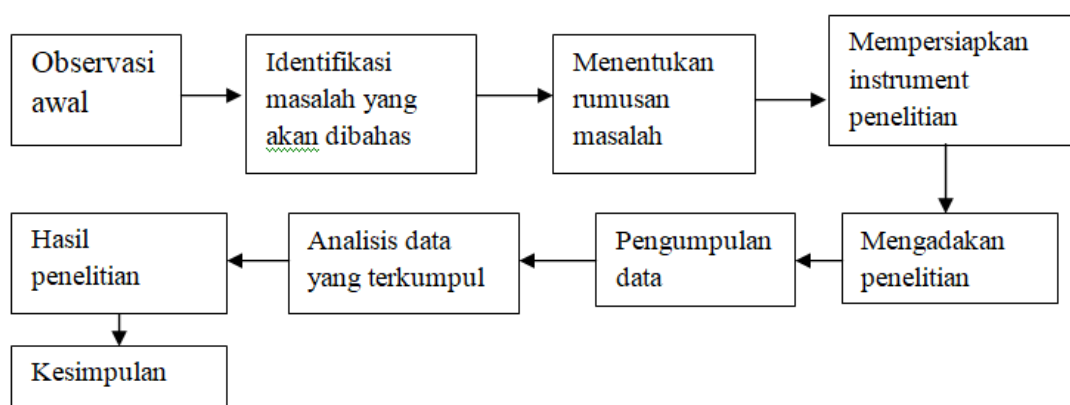
Independen (X) yaitu Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Informasi Aksesibilitas (X3) terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang sebagai variabel dependen (Y). Adapun yang menjadi hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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



### 3.1 Desain Penelitian

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



Gambar 3.1 Rancangan Penelitian

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan sifat kuantitatif, dengan langkah menentukan judul penelitian, maka penulis melakukan observasi awal untuk mengetahui permasalahan yang ada. Selanjutnya menentukan fokus masalah dan permasalahan yang ada. Langkah berikutnya melakukan persiapan instrumen penelitian. Melakukan tindakan penelitian guna mengumpulkan data. Setelah data diperoleh maka dilakukan analisis data yang akan dilaporkan. Tahap terakhir menyimpulkan hasil penelitian.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 3.2 Definisi Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel

Adapun variabel penelitian yang diikutsertakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Fasilitas ( $X_1$ ) : Variabel bebas (*Independen*)
- 2) Pelayanan ( $X_2$ ) : Variabel bebas (*Independen*)
- 3) Informasi Aksesibilitas ( $X_3$ ) : Variabel bebas (*Independen*)
- 4) Kepuasan Penumpang ( $Y$ ) : Variabel terikat (*Dependen*)

**Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel**

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Fasilitas ( $X_1$ )	Fasilitas Secara umum pengertian fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Menurut (Tjiptono, 2014) mengatakan fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. (Adawia et al., 2020)	1. Pertimbangan/Pernyataan 2. Perencanaan Ruang 3. Perlengkapan dan Perabot 4. Unsur Pendukung	<i>Likert</i>
2	Pelayanan ( $X_2$ )	Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan untuk menyediakan kepuasan pelanggan yang terjadi dalam interaksi langsung antar	1. Bukti langsung ( <i>tangible</i> ) 2. Kehandalan ( <i>reliability</i> ) 3. Daya tangkap ( <i>responsiveness</i> ) 4. Empati ( <i>empathy</i> ) 5. Jaminan ( <i>assurance</i> )	<i>Likert</i>

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

seseorang dengan orang atau mesin (Widiana, et al. 2020).(Tulungagung, 2023).

3	Informasi Aksesibilitas (X <sub>3</sub> )	Aksesibilitas mencakup banyak permasalahan seputar ketersediaan, aksesibilitas, dan keterjangkauan informasi, seperti multibahasa, metadata, interoperabilitas, perangkat lunak sumber terbuka, konten terbuka, lisensi <i>Creative Commons</i> , serta penanganan kebutuhan khusus penyandang disabilitas.(Yuliana, 2020)	Informasi banyak seputar	1. Kemudahan kelompok sasaran mendapatkan informasi terkait. 2. kelompok sasaran dalam melakukan transaksi. 3. Lokasi jelas dan terjangkau 4. Kelompok sasaran yang terdiri dari berbagai etnis mempunyai akses yang sama terhadap produk	<i>Likert</i>
4	Kepuasan Penumpang (Y)	Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah berasal dari kata puas artinya merasa senang; perihal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa dalam mendapatkan pelayanan suatu jasa.		1. Kesesuaian harapan, 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan untuk merekomendasi	<i>Likert</i>

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

populasi adalah objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang ekonomi Stasiun Kereta

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Api Lubuklinggau yang berjumlah 17.895 Orang dalam 1 bulanya. Jumlah populasi ini dihitung dari Penumpang Ekonomi yang menggunakan jasa Kereta Api di Stasiun Kereta Api Lubuklinggau yang diamati oleh penulis selama satu bulan penelitian.

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Menurut (Sugiyono, 2017) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Kemudian akan ditarik beberapa sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

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

Dimana: N = Jumlah populasi

n = jumlah sampel

$d^2$  = Presisi yang ditetapkan (10%)

Jadi:

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

$$n = \frac{17.895}{1 + 17.895(0,1)^2}$$

$$n = \frac{17.895}{1 + 178,95}$$

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

$$n = \frac{17.895}{179,95}$$

$$n = 99,44 \text{ orang}$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka jumlah sampel dalam perhitungan ini adalah 99,44 yang dibulatkan menjadi 99.

### 3.4 Sumber Data

Sumber data adalah sumber yang dapat memberikan informasi dalam penelitian ini (Sugiyono, 2017). Dalam hal ini sumber data ada dua yaitu:

#### 3.4.1 Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data utama yang menjadi pokok atau inti dalam penelitian ini. Sumber data primer dalam penelitian ini berkaitan langsung dengan subjek penelitian yang diperoleh dari angket yang disebarakan kepada sampel dalam penelitian ini.

#### 3.4.2 Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data pendukung untuk penelitian ini berasal dari observasi, wawancara maupun dari sumber lain baik dari majalah, dokumentasi dan arsip lainnya.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka sumber data yang diambil dalam penelitian ini adalah sumber data primer yaitu sumber data yang didapat berdasarkan hasil angket yang telah diisi oleh sampel penelitian sebagai sumber utama.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 3.5 Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

#### 3.5.1 Kuisisioner



Kuisisioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017). Teknik ini dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner kepada Penumpang KAI Kota Lubuklinggau.

#### 3.5.2 Observasi

Melakukan pengamatan dengan melihat langsung keadaan Di Stasiun KAI Kota Lubuklinggau.

#### 3.5.3 Dokumentasi

Teknik ini digunakan dalam rangka mendukung data berupa surat menyurat, foto-foto, arsip dan lain sebagainya mengenai tempat penelitian.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuisisioner dan dokumentasi.

### 3.6 Uji Instrumen Penelitian

#### 3.6.1 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi model pengukuran (*Outer Model*) dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. *Outer model* dengan indikator refleksi dievaluasi melalui validitas convergent dan discriminant dari indikator pembentuk konstruk laten dan *composite reliability* serta

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

cronbach alpha untuk blok indikatornya. Sedangkan outer model dengan indikator formatif dievaluasi melalui *substantive content*-nya yaitu dengan membandingkan besarnya *loading factor* dan melihat signifikansi dari indikator konstruk tersebut (Chin, 1998) dalam (Imam Ghazali, 2015).

*Rule of Thumb* nilai *loading factor* pada model pengukuran *outer model* yang digunakan untuk menilai *validity convergen* yaitu dengan nilai *loading factor* harus lebih dari 0.7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai *loading factor* antara 0.6 - 0.7 untuk penelitian yang bersifat *exploratory* masih dapat diterima. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading factor* 0.5 - 0.6 masih dianggap cukup, jika dalam penelitian terdapat nilai *loading factor* kurang dari 0.5 dan tidak signifikan maka indikator tersebut dikeluarkan dari model (membuang indikator) (Imam Ghazali, 2015).

Para ahli lain berpendapat, bahwa nilai *loading factor*  $\geq 0.7$  dikatakan ideal, artinya indikator tersebut valid mengukur variabel yang dibentuknya. Dalam pengalaman empiris sebuah penelitian nilai *loading factor*  $\geq 0.5$  masih dapat diterima. Bahkan sebagian ahli mentolerir angka 0.4. Dengan demikian, *loading factor*  $\leq 0.4$  harus dikeluarkan dari model (di-drop). Nilai kuadrat dari nilai *loading factor* disebut *communalities*. Nilai ini menunjukkan prestasi konstruk mampu menerangkan variasi yang ada dalam indikator (Haryono, 2017).

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Hal ini menunjukkan bahwa *Outer Model* mendefinisikan bahwa bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Uji yang dilakukan pada outer model



### 1) Validitas Konvergen (*Convergen Validity*)

Validitas konvergen (*Convergen Validity*) digunakan untuk menunjukkan tingkat indikator/pengukuran berkorelasi positif dengan indikator/pengukuran alternatif untuk konstruk yang sama. Indikator indikator sebuah konstruk reflektif diperlakukan sebagai pendekatan alternatif untuk mengukur konstruk yang sama. Untuk mengevaluasi validitas konvergen, dapat menggunakan *outer loading* dari setiap indikator dan *average variance extracted (AVE)*. (Solihin, Mahfud, 2021). Uji validitas konvergen dapat dilihat dari nilai loading factor untuk tiap indikator konstruk. *Rule of thumb* yang biasanya digunakan untuk menilai *convergent validity* yaitu nilai *loading factor* harus lebih dari 0.7 untuk penelitian yang *confirmatory* dan nilai.

*loading factor* antara 0.6-0.7 untuk penelitian yang bersifat *exploratory* masih dapat diterima serta nilai *Average Variance Extracted (AVE)* harus > 0.5. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading factor* 0.5-0.6 masih dianggap cukup (Chin 1998) dalam (Imam Ghozali, 2015). Berikut ini rumus untuk menghitung AVE:

$$AVE = \frac{(\sum \lambda_i)^2 \text{var } F}{(\sum \lambda_i)^2 \text{var } F + \sum \theta_{ii}}$$

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)  
Dimana :

$\lambda_i = \text{Factor Loading}$

$F = \text{Factor Variance}$

$\theta_{ii} = \text{Error Variance}$



*Average Variance Extracted (AVE)* harus  $> 0.5$ . Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading factor* 0.5-0.6 masih dianggap cukup (Chin 1998) dalam (Imam Ghozali, 2015). Nilai *loading factor*  $\geq 0.7$  dikatakan ideal, artinya indikator tersebut valid mengukur variabel yang dibentuknya. Dalam pengalaman empiris sebuah penelitian nilai *loading factor*  $\geq 0.5$  masih dapat diterima. Bahkan sebagian ahli mentolerir angka 0.4. Dengan demikian, *loading factor*  $\leq 0.4$  harus dikeluarkan dari model (di-drop). Nilai kuadrat dari nilai *loading factor* disebut *communalities*. Nilai ini menunjukkan prestasi konstruk mampu menerangkan variasi yang ada dalam indikator (Haryono, 2017).

### 2) Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*) berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (*manifest variabel*) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Cara untuk menguji *discriminant validity* dengan indikator refleksi yaitu dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus 0.70. Cara lain membandingkan akar kuadrat dari AVE untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk model. *Discriminant validity* yang baik ditunjukkan dari akar

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

kuadrat AVE untuk tiap konstruk lebih besar dari korelasi antar konstruk

dalam model (*Fornell & Larcker 1981*) dalam (Imam Ghazali, 2015).

Berikut ini formula untuk menghitung AVE:

$$AVE = \frac{(\sum \lambda_i)^2 \text{var } F}{(\sum \lambda_i)^2 \text{var } F + \sum \theta_{ii}}$$

Dimana:

$\lambda_i$  = Factor Loading

$F$  = Factor Variance

$\theta_{ii}$  = Error Variance

*Cross loading* merupakan pendekatan yang pertama kali digunakan dalam menilai validitas diskriminant indikator-indikator. Secara spesifik, loading sebuah indikator pada konstruk yang diukur seharusnya lebih besar daripada loading terhadap konstruk (disebut sebagai *cross-loadings*). Cara terbaik untuk menilai dan melaporkan *cross-loadings* adalah dengan sebuah tabel dengan baris untuk indikator - indikator dan kolom untuk konstruk/variabel laten. Dalam hal ini jika nilai *cross loading* diatas 0,70 maka dikategorikan valid. (Solihin, Mahfud, 2021).

### 3.6.2 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini instrumen penelitian yang perlu dibuat adalah :

- 1) Instrumen untuk mengukur Fasilitas
- 2) Instrumen untuk mengukur Pelayanan

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

3) Instrumen untuk mengukur Informasi Aksesibilitas

4) Instrumen untuk mengukur Kepuasan Penumpang

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini adalah kuisisioner, yaitu suatu angket pertanyaan yang disebarakan kepada responden untuk mendapatkan jawaban mereka (Sakaran, 2003). Menurut (Sugiyono, 2019) skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah sakala likert, skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan presepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Skala ini berinteraksi 1-5 dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

**Tabel 3.2 Instrumen Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Jumlah Soal
1	Fasilitas (X <sub>1</sub> )	1. Pertimbangan/Perencanaan 2. Perencanaan Ruang 3. Perlengkapan dan Perabot 4. Unsur Pendukung	8
2	Pelayanan (X <sub>2</sub> )	1. Bukti langsung ( <i>tangible</i> ) 2. Keandalan ( <i>reliability</i> ) 3. Daya tangkap ( <i>responsivenss</i> ) 4. Empati ( <i>empathy</i> ) 5. Jaminan ( <i>assurance</i> )	10
3	Informasi Aksesibilitas (X <sub>3</sub> )	1. Kemudahan kelompok sasaran mendapatkan informasi terkait. 2. kelompok sasaran dalam melakukan transaksi. 3. Lokasi jelas dan terjangkau 4. Kelompok sasaran yang terdiri dari berbagai etnis mempunyai akses yang sama terhadap produk	8
4	Kepuasan Penumpang (Y)	1. Kesesuaian harapan, 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan untuk merekomendasi	9
<b>Jumlah</b>			<b>35</b>

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 3.6.3 Skala Likert

Skala *Likert* ialah alat yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama Rensis *Likert*, pendidik dan ahli psikolog Amerika Serikat. Rensis *Likert* telah mengembangkan sebuah skala untuk mengukur sikap masyarakat di tahun 1932. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala *Likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variable (Suwandi et al., 2018).

**Tabel 3.3 Skala Likert**

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 3.7 Uji Asumsi Klasik

#### 3.7.1 Uji Reliabilitas



Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Mengukur reliabilitas suatu konstruk. Untuk mengukur reliabilitas dalam suatu konstruk dengan indikator refleksi dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* sering disebut *Dillon Goldstein's*. *Cronbach's Alpha* digunakan untuk menguji reliabilitas konstruk akan memberikan nilai yang lebih rendah (*under estimate*) sehingga lebih disarankan untuk menggunakan *composite reliability* dalam menguji reliabilitas suatu konstruk. *Rule of thumb* yang biasanya digunakan dalam menilai reliabilitas konstruk yaitu nilai *composite reliability* harus lebih besar dari 0.7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai 0.6 - 0.7 masih bisa diterima untuk penelitian yang bersifat *exploratory*. *Composite Reliability* disebut juga dengan *Dillon Goldstein's* dapat dihitung dengan menggunakan rumus yang dikembangkan oleh (Werts, Linn dan Joreskog 1974) dalam (Imam Ghazali, 2015). Berikut untuk mengukur *Composite Reliability*:

$$CR = \frac{(\sum)^2}{(\sum)^2 + \sum \epsilon_i}$$

Sedangkan untuk menghitung *Cronbach's Alpha* dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

$$\alpha = \frac{\sum_{p \neq p'} \text{cor}(x_{pq}, x_{pq'})}{Pq}$$


---


$$Pq + \sum_{p \neq p'} \text{cor}(x_{pq}, x_{pq'}) \quad Pq - 1$$

Dimana:

$Pq$  = Jumlah indikator atau manifest variabel

$q$  = Blok indikator

Dalam metode PLS (*Partial Least Square*) teknik analisa yang dilakukan adalah sebagai berikut:

### 3.7.2 Validitas Diskriminan


Dibandingkan dengan *cronbach alpha*, ukuran ini mengasumsikan bahwa ekuevalen antar pengukuran dengan asumsi semua semua indikator berbobot yang sama. Sehingga, *cronbach alpha cenderung undes estimate* 60 dalam mengukur reliabilitas, sedangkan *composite reliability* merupakan *closer approximation* dengan asumsi estimasi parameter adalah akurat (Chin 1998, 2010). (Imam Ghozali, 2015). Ringkasan *rule of thumb* uji validitas dan reliabilitas konstruk dengan indikator refleksi sebagai berikut :

**Tabel 3.4 Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Outer Model**

Validitas dan Reabilitas	Parameter	Rule Of Thumb
Validitas Konvergen	<i>Loading Factor</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0.70 Untuk <i>Conformatory Research</i></li> <li>• 0.60 untuk <i>Exploratory Research</i></li> </ul>
	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Validitas Diskriminant	<i>Cross loading</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0.50 untuk <i>Confirmatory Research</i></li> <li>• &gt; 0.50 untuk <i>Confirmatory</i> maupun <i>Exploratory Reserach</i></li> <li>• 0.70 untuk setiap variable</li> </ul>
Reabilitas	<i>Cronbach's Alpha</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0.70 untuk <i>Confirmatory Research</i></li> <li>• 0.60 masih dapat diterima untuk <i>Exploratory Reserach</i></li> </ul>
	<i>Composite Reliability</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0.70 untuk <i>Confirmatory Research</i></li> <li>• 0.60-0.70 masih dapat diterima untuk <i>Exploratory Reserach</i></li> </ul>

---

Sumber: (Imam Ghozali, 2015)

### 3.8 Metode Analisis Data

#### 3.8.1 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Inner model adalah model struktural, berdasarkan nilai koefisien jalur, melihat seberapa besar pengaruh antarvariabel laten dengan perhitungan *bootstrapping*. Evaluasinya dilakukan dengan melihat kriteria nilai R-Square dan nilai signifikansi (Rahmad Solling Hamid, 2019).

Koefisien determinasi atau *R-Square* dilakukan melalui pengujian model struktural (inner model). Dalam menilai model ini dimulai dengan melihat nilai *R-Squares* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai *R-Squares* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang *substantive*.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Nilai  $R\text{-Squares}$  0.75, 0.50, dan 0.25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderate dan lemah. Hal ini menunjukkan merepresentasi jumlah *variance* dari konstruk yang di jelaskan model. (Imam Ghozali, 2015).



**Tabel 3.5 Ringkasan Rule Of Thumb Evaluasi Inner Model**

Kriteria	Rule Of Thumb
$R\text{-Squares}$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0.76, 0.33 dan 0.19 menunjukkan model kuat, moderat dan lemah (Chin 1998)</li> <li>• 0.60 – 0.70 masih dapat diterima untuk <i>Exploratory Reserach</i></li> </ul>

Sumber : (Imam Ghozali, 2015)

### 3.8.2 Uji Hipotesis

Penguji hipotesis merupakan tahap analisis data yang sangat vital karena bertugas untuk menjawab pertanyaan dasar dalam penelitian dan membuktikan asumsi-asumsi yang diajukan. Pengujian hipotesis antara konsep luar terhadap konsep dalam dan antara konsep dalam dilakukan melalui metode *resampling bootstrap*. Statistik uji yang dipakai adalah uji T.

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat dari Nilai T-statistik dan nilai probability (*P-Values*), untuk mengukur hipotesis apakah diterima dan ditolak dimana memiliki nilai T Statistic  $> 1.96$  (atau dibulatkan menjadi 2) atau memiliki *P Value*  $< 0.05$  dinyatakan signifikan (Siswoyo Haryono, 2016).

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 3.9 Tempat dan Waktu Penelitian

#### 3.9.1 Tempat Penelitian



Lokasi penelitian adalah Stasiun Kereta Api yang beralamat Jl. Kalimantan, Pasar Permiri, Kecamatan Lubuk Linggau Barat II, Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan 31613.

#### 3.9.2 Waktu Penelitian

Waktu dalam penelitian ini adalah selama 6 bulan yang dimulai dari proses perencanaan hingga proses pelaporan selesai, terhitung dari bulan September 2024 sampai dengan bulan Februari 2025, dengan jadwal kegiatannya adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.6. Waktu penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Waktu Kegiatan					
		Sep 2024	Okt 2024	Nop 2024	Des 2024	Jan 2025	Feb 2025
1	Pengajuan Judul	✓✓					
2	Pembuatan Proposal	✓✓					
3	Pengajuan Proposal		✓✓	✓✓			
4	Seminar Proposal				✓✓		
5	Pengumpulan Data					✓✓	
6	Pengolahan Data					✓✓	
7	Pengajuan Skripsi					✓✓	
8	Ujian Skripsi						✓✓



#### **4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Stasiun Kereta Api Kota Lubuklinggau**

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

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

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Setelah sukses dengan jalur Prabumulih–Muara Enim untuk mendukung operasi kereta api batu bara, pada awal dekade 1930-an, Zuid-Sumatra Staatsspoorwegen membangun sebuah jalur baru yang menghubungkan Muara Enim ke Lahat hingga akhirnya berakhir di Lubuklinggau dan selesai menjelang pertengahan tahun 1933. Pada tanggal 1 Juni 1933, jalur ini beserta stasiun terakhirnya, Lubuklinggau, mulai beroperasi.

Jalur Muara Enim–Lubuklinggau sebenarnya merupakan bagian dari masterplan jalur kereta api Trans-Sumatra versi Pemerintah Kolonial Hindia Belanda, yang nantinya akan mempersatukan jalur-jalur Atjeh Tram, Deli Spoorweg Maatschappij, serta Staatsspoorwegen ter Sumatra's Westkust (divisi SS yang mengelola kereta api Sumatera Barat). Masterplan ini dibuat untuk menyambut 50 tahun perusahaan Staatsspoorwegen berkarya di tanah Jawa dan Sumatra. Akan tetapi, Depresi Besar (zaman malaise) yang terjadi di akhir dekade 1920-an menyebabkan rencana ini gagal. Akibatnya, jalur berakhir sampai di Lubuklinggau saja dan batal sampai ke Jambi maupun ke Riau menurut masterplan yang dibuat tersebut.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 4.1.2 Visi dan Misi



#### **VISI**

Menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia.

#### **MISI**

Untuk menyediakan sistem transportasi yang aman, efisien, berbasis digital, dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Untuk mengembangkan solusi transportasi massal yang terintegrasi melalui investasi dalam sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi. Untuk memajukan pembangunan nasional melalui kemitraan dengan para pemangku kepentingan, termasuk memprakarsai dan melaksanakan pengembangan infrastruktur-infrastruktur penting terkait transportasi.

*Sumber: PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kereta Api Lubuklinggau*

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 4.2 Hasil Penelitian

#### 4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden

Responden penelitian merupakan seluruh penumpang Kereta Api Indonesia (KAI) Kota Lubuklinggau yang berjumlah 99 responden, dalam hal ini karakteristik responden merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari variabel-variabel penelitian ini. Sehingga hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui melalui karakteristik responden sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Karakteristik responden menurut jenis kelamin digambarkan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	39	39,40%
2	Perempuan	60	60,60%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Berdasarkan tabel 4.1 mengenai karakteristik responden menurut jenis kelamin di atas, dengan demikian disimpulkan bahwa jumlah responden laki-laki sebesar 39 orang atau 39,40%. Hal tersebut lebih sedikit dibandingkan responden perempuan yang berjumlah 60 orang atau 60,60%.

b. Usia

Usia responden dibagi menjadi empat kategori yaitu: usia 15-20 tahun, 21-29 tahun, 30-39 tahun, 40-49 dan >50 tahun.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Distribusi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel

4.2 dibawah

**Tabel 4.2** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase %
1	15-19 tahun	21	21,21%
2	21-29 tahun	61	61,62%
3	30-39 tahun	12	12,12%
4	40-49 tahun	2	2,02%
5	>50 tahun	3	3,03%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Berdasarkan tabel 4.2 mengenai karakteristik responden berdasarkan usia, jumlah responden yang berusia 15-19 tahun sebesar 21 orang atau 21,21%, untuk usia 21-29 tahun sebesar 61 orang atau 61,62% yang menjadi responden paling banyak. Sedangkan untuk responden yang berusia 30-39 tahun sebesar 12 orang atau 12,12%, dan responden yang berusia >50 tahun sebesar 3 orang sebanyak 3,03%.

### c. Pekerjaan

Karakteristik berdasarkan pekerjaan dibagi menjadi 9 kategori yaitu, Pegawai Negeri Sipil, TNI/POLRI, Karyawan Swasta, Karyawan BUMN, Karyawan Honorer, Pelajar/Mahasiswa, Buruh/Petani, Wiraswasta, dan lain-lain. Distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat dari tabel berikut:

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase %
1	PNS	5	5,05%
2	TNI	5	5,05%
3	Karyawan Swasta	7	7,07%
4	Karyawan BUMN	2	2,02%
5	Karyawan Honorer	7	7,07%
6	Pelajar/Mahasiswa	57	57,58%
7	Buruh/Petani	1	1,01%
8	Wiraswasta	7	7,07%
9	dan lain-lain	8	8,08%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Berdasarkan tabel 4.3, bahwa mengenai karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, maka dapat diketahui bahwa PNS sebanyak 5 orang atau 5,05%, TNI/POLRI sebanyak 5 orang atau 5,05%, Karyawan Swasta Sebanyak 7 orang atau 7,07%, Karyawan BUMN sebanyak 2 orang atau 2,02%, Karyawan Honorer sebanyak 7 orang atau 7,07%, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 57 orang atau 57,58%, Buruh/Petani sebanyak 1 orang atau 1,01%, Wiraswasta sebanyak 7 orang atau 7,07%, dan lain-lain sebanyak 8 orang atau 8,08%.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)  
 4.2.2. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

a. Frekuensi variabel Fasilitas (X1)

Berdasarkan data yang diberikan mengenai Fasilitas (X1), maka dapat direkapitulasi dan ditabulasikan hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Fasilitas dirancang berdasarkan kebutuhan pengguna**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	57	57,58%
2	Setuju	26	26,26%
3	Cukup Setuju	11	11,11%
4	Tidak Setuju	2	2,02%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3,03%
Total		99	100%

Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025

Hasil tabel 4.4 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 57 orang atau 57,58% menyatakan sangat setuju, 26 orang atau 26,26% menyatakan setuju, 11 orang atau 11,11% menyatakan cukup setuju, 2 orang atau 2,02% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 3 orang atau 3,03%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 57,58% terhadap pernyataan fasilitas dirancang berdasarkan kebutuhan pengguna.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**Tabel 4.5 Ruang tunggu ditasiun ini dirancang dengan baik, menyediakan kursi yang nyaman dan cukup ruang bagi penumpang untuk bersantai sebelum keberangkatan**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	47	47,48%
2	Setuju	37	37,37%
3	Cukup Setuju	11	11,11%
4	Tidak Setuju	1	1,01%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3,03%
Total		99	100%

Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025

Hasil tabel 4.5 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 47 orang atau 47,48% menyatakan sangat setuju, 37 orang atau 37,37% menyatakan setuju, 11 orang atau 11,11% menyatakan cukup setuju, 1 orang atau 1,01% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 3 orang atau 3,03%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 47,48% terhadap pernyataan ruang tunggu di stasiun ini dirancang dengan baik, menyediakan kursi yang nyaman dan cukup ruang bagi penumpang untuk bersantai sebelum keberangkatan.

**Tabel 4.6 Tata letak ruang mendukung aktivitas atau fungsi utama dengan baik**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	47	47,48%
2	Setuju	39	39,39%
3	Cukup Setuju	9	9,09%
4	Tidak Setuju	1	1,01%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3,03%
Total		99	100%

Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Hasil tabel 4.6 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 57 orang atau 47,48% menyatakan sangat setuju, 39 orang atau 39% menyatakan setuju, 9 orang atau 9,09% menyatakan cukup setuju, 1 orang atau 1,01% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 3 orang atau 3,03%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 47,48% terhadap pernyataan tata letak ruangan mendukung aktivitas atau fungsi utama dengan baik.

**Tabel 4.7 Perencanaan ruangan di stasiun ini memperhatikan kebutuhan fasilitas umum seperti toilet, tempat ibadah dan area informasi yang mudah diakses oleh penumpang**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	59	59,60%
2	Setuju	26	26,26%
3	Cukup Setuju	11	11,11%
4	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3,03%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.7 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 59 orang atau 59,60% menyatakan sangat setuju, 26 orang atau 26,26% menyatakan setuju, 11 orang atau 11,11% menyatakan cukup setuju, 0 orang atau 0% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 3 orang atau 3,03%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 59,60% terhadap pernyataan per... ruang di stasiun ini memperhatikan kebutuhan fasilitas seperti toilet, tempat ibadah, dan area informasi, yang mudah diakses oleh penumpang.

**Tabel 4.8 Perlengkapan dan perabot mendukung fungsi utama fasilitas**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	49	49,50%
2	Setuju	37	37,37%
3	Cukup Setuju	6	6,06%
4	Tidak Setuju	4	4,04%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3,03%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.8 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 49 orang atau 49,50% menyatakan sangat setuju, 37 orang atau 37,37% menyatakan setuju, 6 orang atau 6,06% menyatakan cukup setuju, 4 orang atau 4,04% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 3 orang atau 3,03%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 49,50% terhadap pernyataan perlengkapan dan perabot mendukung fungsi utama fasilitas.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**Tabel 4.9 Fasilitas keamanan, seperti CCTV dan keberadaan petugas, sudah dipertimbangkan dengan baik untuk memastikan keselamatan penumpang di stasiun**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	55	55,55%
2	Setuju	29	29,30%
3	Cukup Setuju	10	10,10%
4	Tidak Setuju	3	3,03%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2,02%
Total		99	100%

Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025

Hasil tabel 4.9 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 55 orang atau 55,55% menyatakan sangat setuju, 29 orang atau 29,30% menyatakan setuju, 10 orang atau 10,10% menyatakan cukup setuju, 3 orang atau 3,03% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 2 orang atau 2,02% dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 55,55% terhadap pernyataan fasilitas keamanan, seperti CCTV dan keberadaan petugas, sudah dipertimbangkan dengan baik untuk memastikan keselamatan penumpang di stasiun.

**Tabel 4.10 kebersihan dan kenyamanan toilet yang tersedia di Stasiun Kereta Api Lubuklinggau**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	50	50,50%
2	Setuju	27	27,28%
3	Cukup Setuju	15	15,15%
4	Tidak Setuju	4	4,04%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3,03%
Total		99	100%

Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Hasil tabel 4.10 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menu 50 orang atau 50,50% menyatakan sangat setuju, 27 orang atau 28% menyatakan setuju, 15 orang atau 15,15% menyatakan cukup setuju, 4 orang atau 4,04% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 3 orang atau 3,03%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 50,50% terhadap pernyataan kebersihan dan kenyamanan toilet yang tersedia di Stasiun Kereta Api Lubuklinggau.

**Tabel 4.11 Fasilitas di dalam kereta, seperti AC, charger HP, yang tersedia di Stasiun Kereta Api Lubuklinggau**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	60	60,60%
2	Setuju	24	24,25%
3	Cukup Setuju	10	10,10%
4	Tidak Setuju	3	3,03%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,02%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.11 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 60 orang atau 60,60% menyatakan sangat setuju, 24 orang atau 24,25% menyatakan setuju, 10 orang atau 10,10% menyatakan cukup setuju, 3 orang atau 3,03% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 2 orang atau 2,02%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 60,60% terhadap

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

pernyataan fasilitas di dalam kereta, seperti AC, charger HP, yang tersedia di Stasiun Api Lubuklinggau.



### b. Frekuensi variabel Pelayanan (X2)

Berdasarkan 10 pernyataan yang diberikan mengenai Pelayanan, maka dapat direkapitulasi dan ditabulasikan hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 4.12 Tersedia ruang tunggu dan tempat parkir yang memadai dan aman dengan yang diharapkan**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	49	49,50%
2	Setuju	30	30,30%
3	Cukup Setuju	14	14,14%
4	Tidak Setuju	3	3,03%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3,03%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.12 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 49 orang atau 49,50% menyatakan sangat setuju, 30 orang atau 30,30% menyatakan setuju, 14 orang atau 14,14% menyatakan cukup setuju, 3 orang atau 3,03% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 3 orang atau 3,03%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 49,50% terhadap pernyataan tersedia ruang tunggu dan tempat parkir yang memadai dan aman dengan yang diharapkan.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**Tabel 4.13 Berminat berkunjung Kembali karena ruangan tunggu stasiun terlihat bersih dan nyaman dan tertata rapi**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	42	42,42%
2	Setuju	37	37,38%
3	Cukup Setuju	16	16,16%
4	Tidak Setuju	2	2,02%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2,02%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.13 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 42 orang atau 42,42% menyatakan sangat setuju, 37 orang atau 37,38% menyatakan setuju, 16 orang atau 16,16% menyatakan cukup setuju, 2 orang atau 2,02% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 2 orang atau 2,02%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 42,42% terhadap pernyataan berminat berkunjung kembali karena ruangan tunggu stasiun terlihat bersih dan nyaman dan tertata rapi.

**Tabel 4.14 Ketetapan petugas dalam memberikan respon kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	50	50,51%
2	Setuju	32	32,32%
3	Cukup Setuju	13	13,13%
4	Tidak Setuju	2	2,02%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2,02%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Hasil tabel 4.14 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 50 orang atau 50,51% menyatakan sangat setuju, 32 orang atau 32,32% menyatakan setuju, 13 orang atau 13,13% menyatakan cukup setuju, 2 orang atau 2,02% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 2 orang atau 2,02% dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 50,51% terhadap pernyataan ketetapan petugas dalam memberikan respon kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan.

**Tabel 4.15 Menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun KAI karena proses pelayanan pembelian tiket dan boarding mudah dan cepat**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	51	51,51%
2	Setuju	32	32,32%
3	Cukup Setuju	14	14,15%
4	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,02%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.15 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 51 orang atau 51,51% menyatakan sangat setuju, 32 orang atau 32,32% menyatakan setuju, 14 orang atau 14,15% menyatakan cukup setuju, 0 orang atau 0% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 2 orang atau 2,02%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 51,51% terhadap

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

pernyataan menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun KAI

karena proses pembelian tiket dan boarding mudah dan cepat.



**Tabel 4.16 Permasalahan dan keluhan penumpang ditangani dengan baik oleh petugas sesuai dengan yang diharapkan**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	43	43,43%
2	Setuju	37	37,38%
3	Cukup Setuju	14	14,14%
4	Tidak Setuju	1	1,01%
5.	Sangat Tidak Setuju	4	4,04%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.16 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 43 orang atau 43,43% menyatakan sangat setuju, 37 orang atau 37,38% menyatakan setuju, 14 orang atau 14,14% menyatakan cukup setuju, 1 orang atau 1,01% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 4 orang atau 4,04%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 43,43% terhadap pernyataan permasalahan dan keluhan penumpang ditangani dengan baik oleh petugas sesuai dengan yang diharapkan.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**Tabel 4.17 Berminat berkunjung Kembali karena tersedia informasi terkait kereta mengenai jalur dan waktu tempuh**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	44	44,44%
2	Setuju	38	38,39%
3	Cukup Setuju	12	12,12%
4	Tidak Setuju	1	1,01%
5	Sangat Tidak Setuju	4	4,04%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.17 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 44 orang atau 44,44% menyatakan sangat setuju, 38 orang atau 38,39% menyatakan setuju, 12 orang atau 12,12% menyatakan cukup setuju, 1 orang atau 1,01% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 4 orang atau 4,04%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 44,44% terhadap pernyataan berminat berkunjung kembali karena tersedia informasi terkait kereta mengenai jalur dan waktu tempuh.

**Tabel 4.18 Layanan pembelian tiket dan cetak e-ticket secara mandiri mudah dilakukan sesuai dengan yang diharapkan**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	52	52,52%
2	Setuju	29	29,30%
3	Cukup Setuju	13	13,13%
4	Tidak Setuju	3	3,03%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2,02%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Hasil tabel 4.18 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 52 orang atau 52,52% menyatakan sangat setuju, 29 orang atau 30% menyatakan setuju, 13 orang atau 13,13% menyatakan cukup setuju, 3 orang atau 3,03% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 2 orang atau 2,02%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 52,52% terhadap pernyataan layanan pembelian tiket dan cetak *e-ticket* secara mandiri mudah dilakukan sesuai dengan yang diharapkan.

**Tabel 4.19 Berminat berkunjung Kembali karena petugas tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan di maupun didalam kereta**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	48	48,49%
2	Setuju	34	34,34%
3	Cukup Setuju	14	14,14%
4	Tidak Setuju	1	1,01%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,02%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.19 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 48 orang atau 48,49% menyatakan sangat setuju, 34 orang atau 34,34% menyatakan setuju, 14 orang atau 14,14% menyatakan cukup setuju, 1 orang atau 1,01% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 2 orang atau 2,02%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 48,49% terhadap

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

pernyataan berminat berkunjung kembali karena petugas tanggap

dalam menyelesaikan keluhan pelanggan di stasiun maupun di

dalam kereta.



**Tabel 4.20 Petugas sangat cakap dalam memberikan informasi dan dapat di pahami sesuai dengan yang diharapkan**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	51	51,51%
2	Setuju	33	33,34%
3	Cukup Setuju	12	12,12%
4	Tidak Setuju	1	1,01%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,02%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.20 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 51 orang atau 51,51% menyatakan sangat setuju, 33 orang atau 33,34% menyatakan setuju, 12 orang atau 12,12% menyatakan cukup setuju, 1 orang atau 1,01% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 2 orang atau 2,02%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 51,51% terhadap pernyataan petugas sangat cakap dalam memberikan informasi dan dapat di pahami sesuai dengan yang diharapkan.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**Tabel 4.21 Berminat berkunjung Kembali karena petugas memahami kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan distasiun maupun dalam kereta**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	47	47,48%
2	Setuju	32	32,32%
3	Cukup Setuju	14	14,14%
4	Tidak Setuju	4	4,04%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2,02%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.21 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 47 orang atau 47,48% menyatakan sangat setuju, 32 orang atau 32,32% menyatakan setuju, 14 orang atau 14,14% menyatakan cukup setuju, 4 orang atau 4,04% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 2 orang atau 2,02%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 47,48% terhadap pernyataan berminat berkunjung kembali karena petugas memahami kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan di stasiun maupun didalam kereta.

### c. Frekuensi variabel Informasi Akseibilitas (X3)

Berdasarkan 8 pernyataan yang diberikan mengenai Informasi Akseibilitas, maka dapat direkapitulasi dan ditabulasikan hasilnya sebagai berikut:

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**Tabel 4.22 Saya merasa informasi aksesibilitas KAI Lubuklinggau mudah diakses**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	42	42,42%
2	Setuju	38	38,39%
3	Cukup Setuju	14	14,14%
4	Tidak Setuju	2	2,02%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3,03%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.22 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 42 orang atau 42,42% menyatakan sangat setuju, 38 orang atau 38,39% menyatakan setuju, 14 orang atau 14,14% menyatakan kurang setuju, 2 orang atau 2,02% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 3 orang atau 3,03% dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban setuju sebesar 42,42% terhadap pernyataan saya merasa informasi aksesibilitas KAI Lubuklinggau mudah diakses.

**Tabel 4.23 Petunjuk arah di stasiun mudah dipahami dan membantu saya dalam mencari tempat yang saya tuju, sesuai dengan harapan**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	43	43,43%
2	Setuju	34	34,35%
3	Cukup Setuju	14	14,14%
4	Tidak Setuju	5	5,05%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3,03%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Hasil tabel 4.23 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 43 orang atau 43,43% menyatakan sangat setuju, 34 orang atau 35% menyatakan setuju, 14 orang atau 14,14% menyatakan cukup setuju, 5 orang atau 5,05% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 3 orang atau 3,03%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 43,43% terhadap pernyataan petunjuk arah di stasiun mudah dipahami dan membantu saya dalam mencari tempat yang saya tuju sesuai dengan harapan.

**Tabel 4.24 fasilitas Stasiun KAI Lubuklinggau atau layanan ini menyediakan dukungan untuk pengguna dengan kebutuhan khusus**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	40	40,40%
2	Setuju	36	36,37%
3	Cukup Setuju	18	18,18%
4	Tidak Setuju	1	1,01%
5.	Sangat Tidak Setuju	4	4,04%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.24 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 40 orang atau 40,40% menyatakan sangat setuju, 36 orang atau 36,37% menyatakan setuju, 18 orang atau 18,18% menyatakan cukup setuju, 1 orang atau 1,01% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 4 orang atau 4,04%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 40,40% terhadap pernyataan fasilitas stasiun KAI Lubuklinggau atau layanan ini menyediakan dukungan untuk pengguna dengan kebutuhan khusus.



**Tabel 4.25 Layanan bantuan penumpang di stasiun tersedia dengan baik, sesuai dengan harapan saya jika membutuhkan informasi atau bantuan**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	47	47,48%
2	Setuju	32	32,32%
3	Cukup Setuju	15	15,15%
4	Tidak Setuju	2	2,02%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3,03%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.25 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 47 orang atau 47,48% menyatakan sangat setuju, 32 orang atau 32,32% menyatakan setuju, 15 orang atau 15,15% menyatakan cukup setuju, 2 orang atau 2,02% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 3 orang atau 3,03%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 47,48% terhadap pernyataan layanan bantuan penumpang di stasiun tersedia dengan baik, sesuai dengan harapan saya jika membutuhkan informasi atau bantuan.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**Tabel 4.26** informasi yang cukup mengenai aksesibilitas stasiun di papan pengumuman atau layar informasi Stasiun

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	46	46,47%
2	Setuju	34	34,34%
3	Cukup Setuju	14	14,14%
4	Tidak Setuju	2	2,02%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3,03%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.26 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 46 orang atau 46,47% menyatakan sangat setuju, 34 orang atau 34,34% menyatakan setuju, 14 orang atau 14,14% menyatakan cukup setuju, 2 orang atau 2,02% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 3 orang atau 3,03%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 46,47% terhadap pernyataan informasi yang cukup mengenai aksesibilitas stasiun di papan pengumuman atau layar informasi Stasiun.

**Tabel 4.27** Stasiun ini terletak di lokasi yang strategis dan mudah diakses dari jalan utama, memudahkan saya untuk sampai ke sana

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	44	44,44%
2	Setuju	36	36,37%
3	Cukup Setuju	11	11,11%
4	Tidak Setuju	4	4,04%
5	Sangat Tidak Setuju	4	4,04%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Hasil tabel 4.27 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 44 orang atau 44,44% menyatakan sangat setuju, 36 orang atau 37% menyatakan setuju, 11 orang atau 11,11% menyatakan cukup setuju, 4 orang atau 4,04% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 4 orang atau 4,04%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 44,44% terhadap pernyataan Stasiun ini terletak di lokasi yang strategis dan mudah diakses dari jalan utama, memudahkan saya untuk sampai ke sana.

**Tabel 4.28 kemudahan akses informasi melalui aplikasi mobile atau website Stasiun Kereta Api Lubuklinggau**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	53	53,53%
2	Setuju	34	34,35%
3	Cukup Setuju	6	6,06%
4	Tidak Setuju	3	3,03%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3,03%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.28 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 53 orang atau 53,53% menyatakan sangat setuju, 34 orang atau 34,35% menyatakan setuju, 6 orang atau 6,06% menyatakan cukup setuju, 3 orang atau 3,03% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 3 orang atau 3,03%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 53,53% terhadap

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

pernyataan kemudahan akses informasi melalui aplikasi *mobile* atau *website* Stasiun Api Lubuklinggau.

**Tabel 4.29** Stasiun Api Lubuklinggau menyambut penumpang dari berbagai etnis dengan sikap ramah dan profesional, memastikan semua penumpang merasa diterima tanpa diskriminasi

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	53	53,54%
2	Setuju	30	30,30%
3	Cukup Setuju	9	9,09%
4	Tidak Setuju	4	4,04%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3,03%
Total		99	100%

Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025

Hasil tabel 4.29 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 53 orang atau 53,54% menyatakan sangat setuju, 30 orang atau 30,30% menyatakan setuju, 9 orang atau 9,09% menyatakan cukup setuju, 1 orang atau 4,04% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 3 orang atau 3,03%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 53,54% terhadap pernyataan Stasiun ini menyambut penumpang dari berbagai etnis dengan sikap ramah dan profesional, memastikan semua penumpang merasa diterima tanpa diskriminasi.

#### d. Frekuensi variabel Kepuasan Penumpang (Y)

Berdasarkan 9 pernyataan yang diberikan mengenai Kepuasan Penumpang, maka dapat direkapitulasi dan ditabulasikan hasilnya sebagai berikut:

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**Tabel 4.30** Pengunjung dengan cepat mendapatkan bantuan yang sesuai dengan yang diharapkan ketika terdapat masalah di stasiun

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	48	48,49%
2	Setuju	34	34,34%
3	Cukup Setuju	14	14,14%
4	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3,03%
Total		99	100%

Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025

Hasil tabel 4.30 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 48 orang atau 48,49% menyatakan sangat setuju, 34 orang atau 34,34% menyatakan setuju, 14 orang atau 14,14% menyatakan cukup setuju, 0 orang atau 0% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 3 orang atau 3,03%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 48,49% terhadap pernyataan pengunjung dengan cepat mendapatkan bantuan yang sesuai dengan yang diharapkan ketika terdapat masalah di stasiun.

**Tabel 4.31** Keberangkatan dan kedatangan kereta api tepat waktu seperti yang saya harapkan.

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	50	50,50%
2	Setuju	35	35,36%
3	Cukup Setuju	10	10,10%
4	Tidak Setuju	1	1,01%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3,03%
Total		99	100%

Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Hasil tabel 4.31 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 50 orang atau 50,50% menyatakan sangat setuju, 35 orang atau 36% menyatakan setuju, 10 orang atau 10,10% menyatakan cukup setuju, 1 orang atau 1,01% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 3 orang atau 3,03%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 50,50% terhadap pernyataan keberangkatan dan kedatangan kereta api tepat waktu seperti yang saya harapkan.

**Tabel 4.32 Keamanan di stasiun, baik dari segi pengawasan maupun kehadiran petugas, sesuai dengan harapan saya.**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	45	45,46%
2	Setuju	40	40,40%
3	Cukup Setuju	10	10,10%
4	Tidak Setuju	1	1,01%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3,03%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.32 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 45 orang atau 45,46% menyatakan sangat setuju, 40 orang atau 40,40% menyatakan setuju, 10 orang atau 10,10% menyatakan cukup setuju, 1 orang atau 1,01% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 3 orang atau 3,03% dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 45,46% terhadap

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

pernyataan keamanan di stasiun, baik dari segi pengawasan maupun kehadiran petugas, sesuai dengan harapan saya.

**Tabel 4.33** Berminat berkunjung kembali karena petugas dan staff di dalam stasiun bersikap sopan, ramah, senyum, dan profesional dalam melayani pelanggan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	50	50,50%
2	Setuju	31	31,31%
3	Cukup Setuju	14	14,15%
4	Tidak Setuju	1	1,01%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3,03%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.33 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 50 orang atau 50,50% menyatakan sangat setuju, 31 orang atau 31,31% menyatakan setuju, 14 orang atau 14,15% menyatakan cukup setuju, 1 orang atau 1,01% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 3 orang atau 3,03%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 50,50% terhadap pernyataan Berminat berkunjung kembali karena petugas dan staff di dalam stasiun bersikap sopan, ramah, senyum, dan profesional dalam melayani pelanggan.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**Tabel 4.34 Berminat berkunjung kembali karena seluruh fasilitas didalam stasiun nyaman selama menunggu jam kedatangan kereta**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	45	45,45%
2	Setuju	38	38,39%
3	Cukup Setuju	10	10,10%
4	Tidak Setuju	1	1,01%
5.	Sangat Tidak Setuju	5	5,05%
Total		99	100%

Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025

Hasil tabel 4.34 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 45 orang atau 45.45% menyatakan sangat setuju, 38 orang atau 38,39% menyatakan setuju, 10 orang atau 10,10% menyatakan cukup setuju, 1 orang atau 1,01% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 5 orang atau 5,05%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 51,51% terhadap pernyataan berminat berkunjung kembali karena seluruh fasilitas didalam stasiun nyaman selama menunggu jam kedatangan kereta.

**Tabel 4.35 Saya akan merekomendasikan stasiun ini kepada keluarga atau teman saya sebagai tempat yang nyaman dan mudah digunakan**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	52	52,52%
2	Setuju	36	36,37%
3	Cukup Setuju	8	8,08%
4	Tidak Setuju	1	1,01%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	2,02%
Total		99	100%

Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Hasil tabel 4.35 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 52 orang atau 52,52% menyatakan sangat setuju, 36 orang atau 36,37% menyatakan setuju, 8 orang atau 8,08% menyatakan cukup setuju, 1 orang atau 1,01% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 2 orang atau 2,02%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 52,52% terhadap pernyataan saya akan merekomendasikan stasiun ini kepada keluarga atau teman saya sebagai tempat yang nyaman dan mudah digunakan.

**Tabel 4.36 Harga tiket terjangkau dan sesuai daengan fasilitas yang diberikan oleh PT.KAI sesuai dengan yang diharapkan.**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	54	54,55%
2	Setuju	30	30,30%
3	Cukup Setuju	10	10,10%
4	Tidak Setuju	1	1,01%
5.	Sangat Tidak Setuju	4	4,04%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.36 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 54 orang atau 54,55% menyatakan sangat setuju, 30 orang atau 30,30% menyatakan setuju, 10 orang atau 10,10% menyatakan cukup setuju, 1 orang atau 1,01% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 4 orang atau 4,04% dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 54,55% terhadap

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

pernyataan harga tiket terjangkau dan sesuai dengan fasilitas yang diberikan oleh PT sesuai dengan yang diharapkan.

**Tabel 4.37 Menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun lubuklinggau karena pelayanan pembelian tiket secara langsung di loket maupun aplikasi online mudah di akses sewaktu-waktu**

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	52	52,53%
2	Setuju	30	30,30%
3	Cukup Setuju	13	13,13%
4	Tidak Setuju	1	1,01%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3,03%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.37 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 52 orang atau 52,53% menyatakan sangat setuju, 30 orang atau 30,30% menyatakan setuju, 13 orang atau 13,13% menyatakan cukup setuju, 1 orang atau 1,01% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 3 orang atau 3,03%, dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 52,53% terhadap pernyataan menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun lubuklinggau karena pelayanan pembelian tiket secara langsung di loket maupun aplikasi online mudah di akses sewaktu-waktu.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**Tabel 4.38** Menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun Lubuklinggau karena terdapat papan informasi yang lengkap pada setiap sudut stasiun

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	52	52,52%
2	Setuju	33	33,34%
3	Cukup Setuju	11	11,11%
4	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	3,03%
Total		99	100%

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Hasil tabel 4.38 diatas, menunjukkan bahwa jawaban responden menunjukkan 52 orang atau 52,52% menyatakan sangat setuju, 33 orang atau 33,34% menyatakan setuju, 11 orang atau 11,11% menyatakan cukup setuju, 0 orang atau 0% menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk sangat tidak setuju menunjukkan 3 orang atau 3,03% dengan demikian frekuensi jawaban terbanyak ditunjukkan pada jawaban sangat setuju sebesar 52,52% terhadap pernyataan menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun Lubuklinggau karena terdapat papan informasi yang lengkap pada setiap sudut stasiun.

### 4.2.3. Analisis Deskriptif Variabel

#### a. Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas

Berikut ini adalah analisis deskriptif berkaitan dengan persepsi responden atas item-item variabel fasilitas dapat dilihat dari tabel berikut:

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**Tabel 4.39 Statistik Deskriptif Variabel Fasilitas**

Item	Indikator	Mean	Standar Deviasi
PT1	Fasilitas dirancang berdasarkan kebutuhan pengguna	4.333	0.964
PT2	Ruang tunggu di stasiun ini dirancang dengan baik, menyediakan kursi yang nyaman dan cukup ruang bagi penumpang untuk bersantai sebelum keberangkatan	4.253	0.914
PR1	Tata letak ruangan mendukung aktivitas atau fungsi utama dengan baik	4.273	0.897
PR2	Perencanaan ruang di stasiun ini memperhatikan kebutuhan fasilitas umum seperti toilet, tempat ibadah, dan area informasi, yang mudah diakses oleh penumpang	4.384	0.907
PP1	Perlengkapan dan perabot mendukung fungsi utama fasilitas	4.263	0.960
PP2	Fasilitas keamanan, seperti CCTV dan keberadaan petugas, sudah dipertimbangkan dengan baik untuk memastikan keselamatan penumpang di stasiun	4.333	0.921
UP1	Kebersihan dan kenyamanan toilet yang tersedia di Stasiun Kereta Api Lubuklinggau	4.182	1.029

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

UP2	Fasilitas di dalam kereta seperti AC, chair PR yang tersedia Stasiun Ker Api Lub	4.384	0.929
-----	--	-------	-------

Rata-rata	4.300	0.940
-----------	-------	-------

*Sumber: Data Diolah Menggunakan Program SmartPLS 3.0, 2025*

Dari data deskriptif variabel fasilitas pada tabel 4.39 dapat dilihat bahwa rata-rata mean seluruh item sebesar 4.300 dengan level mendekati sangat setuju dan standar deviasi sebesar 0,940. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,940 dari nilai rata-rata jawaban responden atas pernyataan pada item variabel fasilitas. Mean tertinggi terdapat pada item PR2 dan UP2 yaitu sebesar 4.384, sedangkan mean terendah terdapat pada item UP1 yaitu sebesar 4.182.

### b. Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan

Berikut ini adalah analisis deskriptif berkaitan dengan persepsi responden atas item-item variabel pelayanan dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.40 Statistik Deskriptif Variabel Pelayanan**

Item	Indikator	Mean	Standar Deviasi
TG1	Tersedia Ruang Tunggu dan Tempat Parkir yang memadai dan aman dengan yang diharapkan	4.202	0.995

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Item	Indikator	Mean	Standar Deviasi
TG2	Berminat Berulang Kembali Beruang ruang stasiun terminal bersih dan nyaman dan tertata rapi.	4.162	0.907
RL1	Ketetapan Petugas dalam memberikan respon kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan	4.273	0.908
RL2	Menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun KAI karena proses Pelayanan pembelian tiket dan boarding mudah dan cepat.	4.313	0.860
RP1	Permasalahan dan keluhan penumpang ditangani dengan baik oleh petugas sesuai dengan yang diharapkan	4.152	0.978
RP2	Berminat berkunjung kembali karena tersedia informasi terkait kereta mengenai jalur dan waktu tempuh	4.182	0.968
EP1	Layanan pembelian Tiket dan cetak <i>e-ticket</i> secara mandiri mudah dilakukan sesuai dengan yang diharapkan	4.273	0.941
EP2	Berminat berkunjung kembali karena petugas tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan si stasiun maupun di	4.263	0.883

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Item	Indikator	Mean	Standar Deviasi
AS1	<p>di kereta</p> <p>Perangkat cakup</p> <p>meberikan</p> <p>dan dapat</p> <p>sesuai</p> <p>yang</p> <p>diharapkan</p>	4.313	0.872
AS2	<p>Berminat berkunjung</p> <p>kembali karena</p> <p>petugas memahami</p> <p>kebutuhan yang</p> <p>dibutuhkan oleh</p> <p>pelanggan di stasiun</p> <p>maupun didalam</p> <p>kereta</p>	4.192	0.961
Rata-rata		4.232	0.927

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Dari data deskriptif variabel pelayanan pada tabel 4.40 dapat dilihat bahwa rata-rata mean seluruh item sebesar 4.232 dengan level mendekati sangat setuju dan standar deviasi sebesar 0.927. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0.927 dari nilai rata-rata jawaban responden atas pernyataan pada item variabel pelayanan. Mean tertinggi terdapat pada item RL2 dan AS1 yaitu sebesar 4.313, sedangkan mean terendah terdapat pada item RP1 yaitu sebesar 4.152.

### c. Analisis Deskriptif Variabel Informasi Aksebilitas

Berikut ini adalah analisis deskriptif berkaitan dengan persepsi responden atas item-item variabel Informasi Aksebilitas dapat dilihat dari tabel berikut:

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**Tabel 4.41 Statistik Deskriptif Variabel Informasi Akseibilitas**

Item	Indikator	Mean	Standar Deviasi
IT1	Saya merasa mudah diakses Stasiun KAI Lubuklinggau	4.152	0.947
IT2	Petunjuk arah di stasiun mudah dipahami dan membantu saya dalam mencari tempat yang saya tuju, sesuai dengan harapan	4.101	1.020
MS1	fasilitas Stasiun KAI Lubuklinggau atau layanan ini menyediakan dukungan untuk pengguna dengan kebutuhan khusus	4.081	0.992
MS2	Layanan bantuan penumpang di stasiun tersedia dengan baik, sesuai dengan harapan saya jika membutuhkan informasi atau bantuan	4.192	0.971
LJ1	informasi yang cukup mengenai aksesibilitas stasiun di papan pengumuman atau layar informasi Stasiun	4.192	0.961
LJ2	Stasiun ini terletak di lokasi yang strategis dan mudah diakses dari jalan utama, memudahkan saya untuk sampai ke sana	4.131	1.031
AP1	kemudahan akses informasi melalui	4.323	0.941

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Item	Indikator	Mean	Standar Deviasi
AP2	<p>aplikasi mobile atau            website            ini            Station            menyambut            penumpang dari            berbagai etnis            dengan sikap ramah            dan profesional,            memastikan semua            penumpang merasa            diterima tanpa            diskriminasi</p>	4.273	0.993
Rata-rata		4.180	0.982

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Dari data deskriptif variabel Informasi Akseibilitas pada tabel 4.41 dapat dilihat bahwa rata-rata mean seluruh item sebesar 4.180 dengan level mendekati sangat setuju dan standar deviasi sebesar 0.982. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0.982 dari nilai rata-rata jawaban responden atas pernyataan pada item variabel Informasi Akseibilitas. Mean tertinggi terdapat pada item AP1 yaitu sebesar 4.323, sedangkan mean terendah terdapat pada item MS1 yaitu sebesar 4.081.

#### d. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Penumpang

Berikut ini adalah analisis deskriptif berkaitan dengan persepsi responden atas item-item variabel kepuasan penumpang dapat dilihat dari tabel berikut:

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**Tabel 4.42 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Penumpang**

Item	Indikator	Mean	Standar Deviasi
KS1	Perasaan dengan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan ketika terdapat masalah di stasiun	4.253	0.914
KS2	Keberangkatan dan kedatangan kereta api tepat waktu seperti yang saya harapkan.	4.293	0.913
KS3	Keamanan di stasiun, baik dari segi pengawasan maupun kehadiran petugas, sesuai dengan harapan saya.	4.242	0.900
BK1	Berminat berkunjung kembali karena petugas dan staff di dalam stasiun bersikap sopan, ramah, senyum, dan profesional dalam melayani pelanggan	4.253	0.946
BK2	Berminat berkunjung kembali karena seluruh fasilitas didalam stasiun nyaman selama menunggu jam kedatangan kereta	4.182	1.009
BK3	Saya akan merekomendasikan stasiun ini kepada keluarga atau teman saya sebagai tempat yang nyaman dan mudah digunakan	4.364	0.834
KM1	Harga tiket terjangkau dan sesuai daengan	4.303	0.979

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Item	Indikator	Mean	Standar Deviasi
KM2	Menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun lubuklinggau karena pelayanan pembelian tiket secara langsung di loket maupun aplikasi online mudah di akses sewaktu-waktu	4.283	0.943
KM3	Menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun Lubuklinggau karena terdapat papan informasi yang lengkap pada setiap sudut stasiun	4.323	0.897
Rata-rata		4.277	0.926

*Sumber: Data Diolah Menggunakan SmartPLS 3.0 2025*

Dari data deskriptif variabel kepuasan penumpang pada tabel 4.42 dapat dilihat bahwa rata-rata mean seluruh item sebesar 0.926 dengan level mendekati sangat setuju dan standar deviasi sebesar 0.926. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0.926 dari nilai rata-rata jawaban responden atas pernyataan pada item variabel kepuasan penumpang. Mean tertinggi terdapat pada item BK3 yaitu sebesar 4.364, sedangkan mean terendah terdapat pada item BK2 yaitu sebesar 4.182.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

### (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark) 4.2.4. Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

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

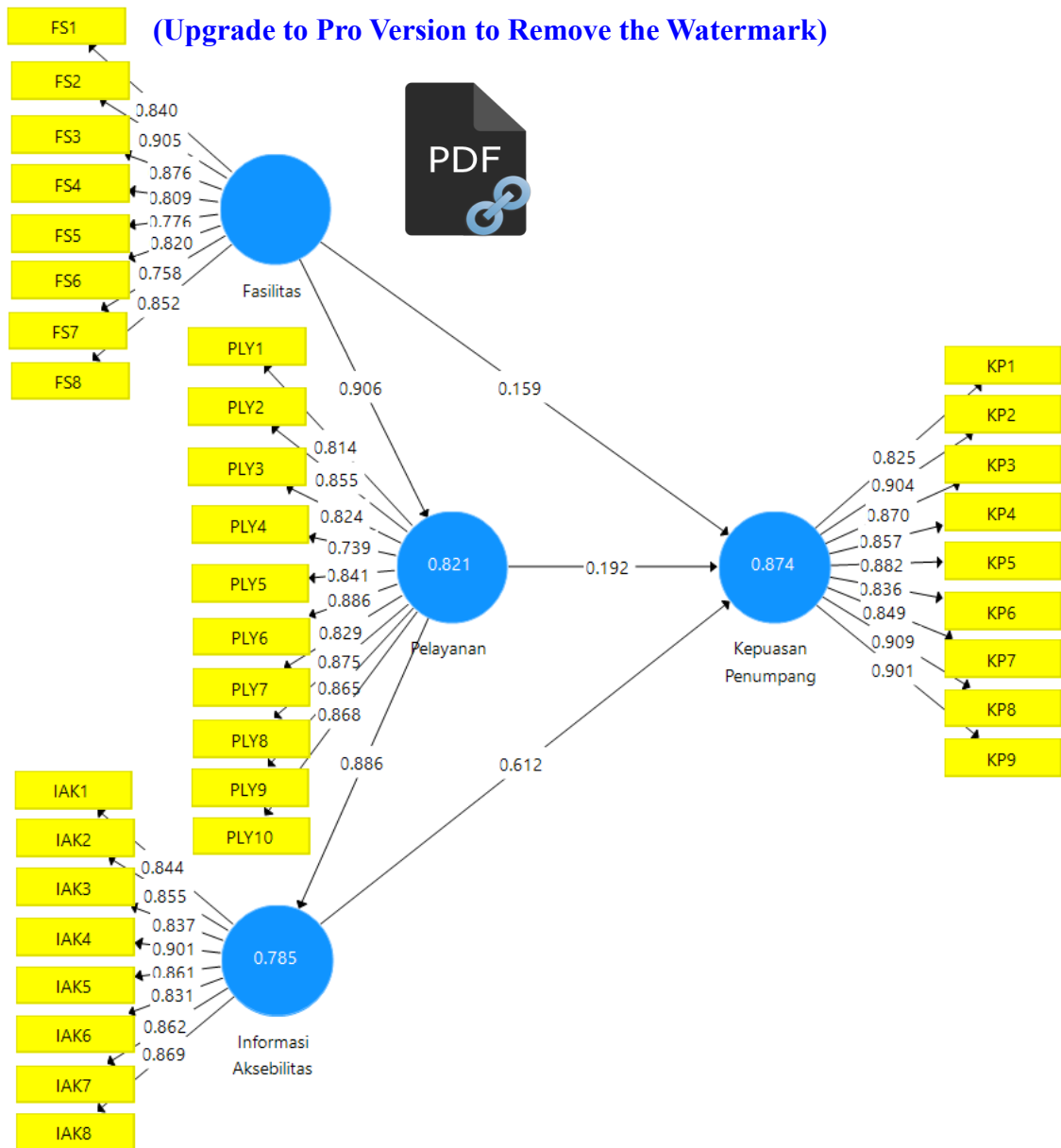
#### 1. Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Nilai *convergent validity* merupakan nilai *loading factor* pada variabel dengan indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan melebihi dari angka  $> 0.7$ , sebagai batasan minimal dari *loading factor*. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*) bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antar indikator dengan variabel atau konstruk latennya. Validitas konvergen dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan korelasi antar *component score* atau item skor dengan *construct score* atau skor variabel laten yang diestimasi dengan menggunakan alat analisis program *Smart PLS 3*.

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

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



**Gambar 4.1** *Output pengujian Outer*

Berdasarkan gambar 4.2 menunjukkan estimasi dari nilai *outer loading* indikator dari setiap variabel laten dengan hasil masing- masing indikator variabel laten penelitian sebagai berikut:

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**Tabel 4.43 Nilai Outer Loading**

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

*Sumber: Data Diolah Menggunakan Program SmartPLS 3.0 2025*

Hasil dari nilai *outer loading* seluruh konstruk pada tabel 4.43, menunjukkan bahwa tidak terdapat nilai *outer loading* di bawah

## Protected by PDF Anti-Copy Free

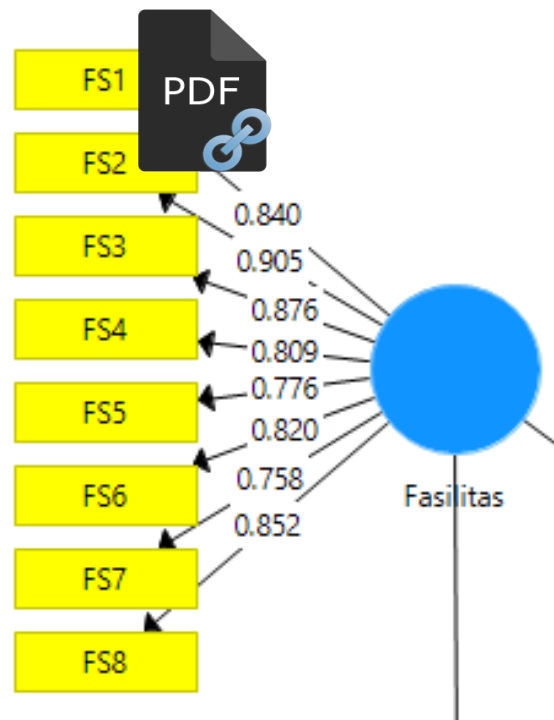
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

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

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

a. Variabel X1 Fasilitas



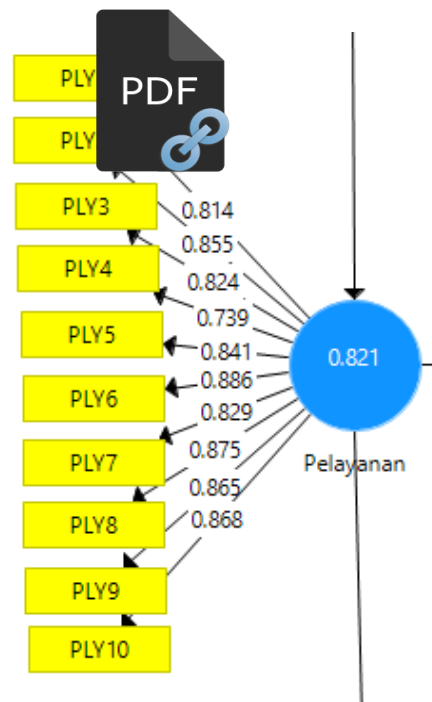
**Gambar 4.2 Output X1 Fasilitas**

Hasil pengolahan data dengan PLS yang terlihat pada gambar 4.3 di atas, dapat dilihat bahwa seluruh indikator pada variabel Fasilitas memiliki nilai loading faktor lebih dari 0.70 berarti memiliki tingkat validitas yang tinggi sehingga memenuhi *convergen validity*.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

b. Variabel X2 Pelayanan



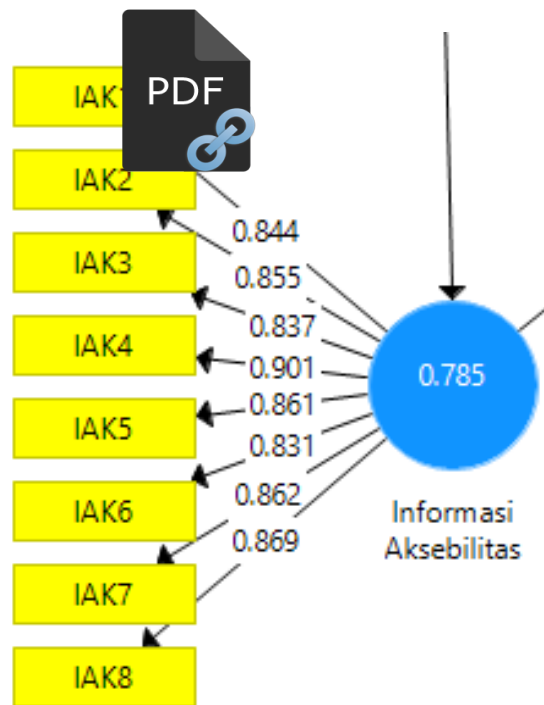
**Gambar 4.3 Output X2 Pelayanan**

Hasil pengolahan data dengan PLS yang terlihat pada gambar 4.4 di atas, dapat dilihat bahwa seluruh indikator pada variabel Pelayanan memiliki nilai loading faktor lebih dari 0.70 berarti memiliki tingkat validitas yang tinggi sehingga memenuhi *convergen validity*.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

c. Variabel X3 Informasi Akseibilitas



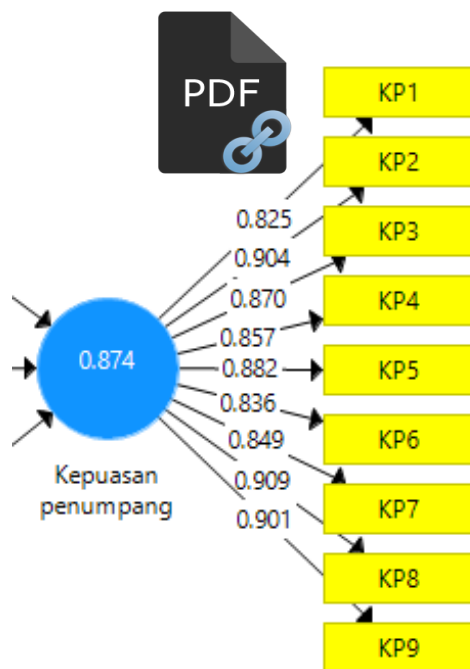
Gambar 4.4 Output X3 Informasi Akseibilitas

Hasil pengolahan data dengan PLS yang terlihat pada gambar 4.5 di atas, dapat dilihat bahwa hampir seluruh indikator pada variabel Informasi Akseibilitas memiliki nilai loading faktor lebih dari 0.70 berarti memiliki tingkat validitas yang tinggi sehingga memenuhi *convergen validity*.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

d. Variabel Y Kepuasan Penumpang



**Gambar 4.5 Output Y Kepuasan Penumpang**

Hasil pengolahan data dengan PLS yang terlihat pada gambar 4.6 di atas, dapat dilihat bahwa seluruh indikator pada variabel Kepuasan Penumpang memiliki nilai loading faktor lebih dari 0.70 berarti memiliki tingkat validitas yang tinggi sehingga memenuhi *convergen validity*. Pada tahap pengujian Validitas Konvergen digunakan nilai *Outer Loading* atau *Loading Factor*. Dalam hal ini suatu indikator dinyatakan memenuhi *Convergen Validity* dalam kategori baik apabila nilai *Outer Loading*  $> 0,6$ . Tahapan ini memiliki dua kriteria nilai yang akan dievaluasi antara lain nilai *Loading Factor*

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

dan *Average Variance Extrated* (AVE). Berikut ialah nilai dari *outer*

*loading* dari masing-masing indikator pada variabel penelitian.

a. Nilai *Loading factor*




**Tabel 4.44 Nilai *Loading factor***

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

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Sumber: Data Diolah Menggunakan Program SmartPLS 3.0 2025

Output  loading faktor untuk variabel Fasilitas, Pelayanan, Informasi Akseibilitas dan Kepuasan Penumpang dari nilai indikator variabel memiliki nilai *loading* faktor lebih besar dari 0,7 hal ini berarti memiliki nilai tingkat validitas yang tinggi, sehingga memenuhi *convergent validity* (Imam Ghozali, 2015).

### b. Nilai *Average Variance Extrated* (AVE)

Berdasarkan tabel 4.38 yang merupakan estimasi dari nilai *outer loading* setelah dilakukannya modifikasi dan eliminasi pada indikator variabel dengan hasil masing-masing indikator variabel penelitian sebagai berikut:

**Tabel 4.45 Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)**

Variabel	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
Fasilitas (X1)	<b>0.690</b>
Pelayanan (X2)	<b>0.735</b>
Informasi Akseibilitas (X3)	<b>0.758</b>
Kepuasan Penumpang (Y)	<b>0.706</b>

Sumber: Data Diolah Menggunakan Program SmartPLS 3.0, 2025

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 2. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

**Tabel 4. 46 Nilai Cross Loading**

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

Sumber: Data Diolah Menggunakan Program SmartPLS 3.0, 2025

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Dari hasil estimasi *cross loading* pada tabel 4.40, menunjukkan bahwa nilai *loading* dari masing-masing item variabel (X1, X2, ..., Y) tidak memiliki nilai yang lebih kecil dari nilai *cross loading*. Dimana pada indikator variabel Fasilitas itu terdapat delapan nilai *outer loading* yang memenuhi kriteria yaitu FS1 (0,840), FS2 (0,905), FS3 (0,876), FS4 (0,809), FS5 (0,776), FS6 (0,820), FS7 (0,758), dan FS8 (0,852), sedangkan untuk indikator Pelayanan terdapat sepuluh nilai *outer loading* yang memenuhi kriteria yaitu PLY1 (0,814), PLY2 (0,855), PLY3 (0,824), PLY4 (0,739), PLY5 (0,841), PLY6 (0,886), PLY7 (0,829), PLY8 (0,875), PLY9 (0,865), dan PLY10 (0,868), untuk indikator variabel Informasi Akseibilitas terdapat delapan yang memenuhi nilai *outer loading* yaitu IAK1 (0,844), IAK2 (0,855), IAK3 (0,837), IAK4 (0,901), IAK5 (0,861), IAK6 (0,831), IAK7 (0,862), IAK8 (0,862), dan IAK8 (0,869), sedangkan Untuk indikator variabel Kepuasan Penumpah terdapat sembilan yang memenuhi nilai *outer loading* yaitu KP1 (0,825), KP2 (0,904), KP3 (0,870), KP4 (0,857), KP5 (0,882), KP6 (0,836), KP7 (0,849), KP8 (0,909), dan KP9 (0,901). Dengan demikian variabel yang belum memenuhi *discriminant validity* yang baik, dengan demikian nilai yang tidak memenuhi *cross loading* akan dieliminasi atau dihapus dari model. Dimana nilai *cross loading* harus  $> 0.7$  untuk setiap variabelnya.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 2.2.5. Reliabilitas

#### 1. Uji *Composite Reliability*

Berikut merupakan nilai *composite reliability* dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

**Tabel 4.47 Nilai *Composite Reliability***

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
Fasilitas (X1)	<b>0.947</b>
Pelayanan (X2)	<b>0.960</b>
Informasi Aksesibilitas (X3)	<b>0.957</b>
Kepuasan Penumpang (Y)	<b>0.966</b>

Sumber: Data Diolah Menggunakan Program SmartPLS 3.0, 2025

Hasil estimasi dari tabel 4.42, menunjukkan nilai *composite reliability* untuk semua variabel laten atau konstruk berada diatas 0.7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki realibilitas yang baik sesuai dengan batas nilai minimum yang disyaratkan. Dimana nilai *composite reliability* harus lebih besar dari 0.7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory research* dan nilai 0.6-0.7 dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *exploratory research* (Imam Ghozali, 2015).

#### 2. Uji *Cronbach Alpha*

Outer Model selain diukur untuk menilai validitas konvergen dan validitas diskriminan juga dapat dilakukan dengan melihat reliabilitas variabel laten atau konstruk yang

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

diukur dengan melihat nilai *cronbach alpha* blok indikator

yang merepresentasikan konstruk. Suatu variabel dapat dinyatakan

reliabel jika memenuhi *cronbach alpha* apabila memiliki

nilai *cronbach alpha* > 0,7. Berikut ini merupakan nilai dari

*cronbach alpha* dari masing-masing variabel:

**Tabel 4.48 Nilai Cronbach's Alpha**

Variabel	Cronbach's Alpha
Fasilitas (X1)	0.935
Pelayanan (X2)	0.953
Informasi Akseibilitas (X3)	0.949
Kepuasan Penumpang (Y)	0.960

Sumber: Data Diolah Menggunakan Program SmartPLS 3.0, 2025

Hasil estimasi dari tabel 4.43, menunjukkan nilai *cronbach alpha* untuk semua variabel berada diatas 0.7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki realibilitas yang baik sesuai dengan batas nilai minimum yang disyaratkan. Dimana nilai *composite reliability* harus lebih besar dari 0.7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory research* dan nilai 0.6 - 0.7 dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *exploratory research* (Imam Ghozali, 2015).

### 2.2.6. Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Dalam PLS, pengujian setiap hubungan dilakukan dengan menggunakan simulasi dengan menggunakan metode *bootstrapping* terhadap sampel. Pengujian ini bertujuan untuk meminimalkan masalah ketidak normalan data dalam sebuah

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

penelitian, hasil pengujian untuk dengan metode *bootstapping*

dari analisis  S 3 sebagai berikut.

**Tabel 4.49** *Output Bootstrapping*

Variabel	Indikator	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Fasilitas (X1)	FS1	16.626	0.000
	FS2	29.692	0.000
	FS3	21.927	0.000
	FS4	10.857	0.000
	FS5	8.812	0.000
	FS6	15.713	0.000
	FS7	10.510	0.000
	FS8	17.785	0.000
Pelayanan (X2)	PLY1	19.121	0.000
	PLY2	21.531	0.000
	PLY3	15.371	0.000
	PLY4	8.259	0.000
	PLY5	22.161	0.000
	PLY6	36.057	0.000
	PLY7	17.156	0.000
	PLY8	19.247	0.000
	PLY9	16.053	0.000
	PLY10	19.474	0.000
Informasi Akseibilitas (X3)	IAK1	17.695	0.000
	IAK2	20.889	0.000
	IAK3	18.243	0.000
	IAK4	29.154	0.000
	IAK5	19.237	0.000
	IAK6	16.632	0.000
	IAK7	17.013	0.000
	IAK8	22.224	0.000
Kepuasan Penumpang (Y)	KP1	13.092	0.000
	KP2	28.565	0.000
	KP3	19.537	0.000
	KP4	17.016	0.000
	KP5	25.528	0.000
	KP6	13.030	0.000
	KP7	16.766	0.000
	KP8	29.592	0.000
	KP9	26.192	0.000

Sumber: Data Diolah Menggunakan Program SmartPLS 3.0, 2025

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 2.2.7. Analisis R-Square ( $R^2$ )

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

**Tabel 4.50 Nilai R-Square**

	<i>R Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
<b>Pelayanan</b>	<b>0.821</b>	<b>0.819</b>
<b>Informasi Akseibilitas</b>	<b>0.785</b>	<b>0.783</b>
<b>Kepuasan Penumpang</b>	<b>0.874</b>	<b>0.870</b>

Sumber: Data Diolah Menggunakan Program SmartPLS 3.0, 2025

Hasil perhitungan *R-Square* untuk setiap variabel dapat dilihat pada tabel 4.45, menunjukkan bahwa nilai *R-Square* Informasi Akseibilitas berada pada rentan 0.785, nilai *R-Square* Pelayanan berada pada rentan 0.821 dan nilai *R-Squares* Kepuasan Penumpang menunjukkan 0.874 termasuk kuat. Untuk menunjukkan kategori model nilai  $R^2$  yaitu 0.75 (Kuat), 0.50 (Moderate) dan 0.25 (Lemah) (Imam Ghozali, 2015).

### 2.2.8. Uji Hipotesis

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

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Tabel 4.51 Nilai *Path Coefficients*

		Original Sample (O)	T- Statistics ( O/Stdev )	P Values
Fasilitas Kepuasan Penumpang	->	0.159	1.130	0.259
Pelayanan Kepuasan Penumpang	->	0.192	1.048	0.295
Informasi Kepuasan Penumpang	->	0.612	4.063	0.000
Fasilitas Pelayanan Informasi Akseibilitas Kepuasan Penumpang	-> -> -> ->	0.491	4.309	0.000

Sumber: Data Diolah Menggunakan Program SmartPLS 3.0 2025

Berdasarkan tabel 4.46, dari *path coefficients* diatas dapat dilihat nilai original sampel, *p-value* atau *t-statistik* yang digunakan sebagai acuan untuk mengambil keputusan hipotesis diterima atau hipotesis ditolak. Hipotesis dapat diterima jika nilai  $t\text{-statistik} > t\text{-tabel}$  atau  $p\text{-value} < 0,05$  (Imam Ghozali, 2015).

**H1 = Terdapat pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang**

**Ditolak :** Dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dengan hasil ( $p\text{-value} = 0.259$ ). Arah hubungan dapat dilihat dari angka

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

original sample sebesar 0.159. sedangkan untuk signifikansinya adalah negatif karena nilai t-statistik Fasilitas (X1) terhadap Kepuasan Penumpang adalah sebesar 1.130. nilai P-Value penelitian sebesar 0.259 juga melebihi standar yang telah ditentukan  $<0,05$ . Oleh karena itu Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang tidak dapat diterima atau ditolak.

### **H2 = Terdapat pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang**

**Ditolak :** Dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dengan hasil (p-value = 0.295). Arah hubungan dapat dilihat dari angka original sample sebesar 0.192. sedangkan untuk signifikansinya adalah negatif karena nilai t-statistik Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Penumpang adalah sebesar 1.048. nilai P-Value penelitian sebesar 0.295 juga melebihi standar yang telah ditentukan  $<0,05$ . Oleh karena itu pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang tidak dapat diterima atau ditolak.

### **H3 = Terdapat pengaruh Informasi Akseibilitas terhadap Kepuasan Penumpang**

**Diterima :** Hasil penelitian menunjukkan hubungan signifikan antara Informasi Akseibilitas (X3) terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Arah hubungan dapat dilihat dari angka

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

original sample sebesar 0.612. Sedangkan untuk signifikansinya adalah positif karena nilai T-Statistik Informasi Akseibilitas (X3) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) adalah sebesar 4.063. nilai P-Value penelitian sebesar 0.000 juga memenuhi standar yang telah ditentukan karena lebih kecil dari 0,05 Oleh karena itu Informasi Akseibilitas terhadap Kepuasan Penumpang dapat diterima.

**H4 = Terdapat pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Informasi Akseibilitas terhadap Kepuasan Penumpang**

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

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 4.3 Pembahasan

Seperti yang telah diuraikan pada kerangka berpikir pada bab II penelitian ini memiliki kerangka berpikir yang akan dibahas hasilnya satu persatu berdasarkan data penelitian yang telah diolah menggunakan SmartPLS versi 3.0.

#### 1. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hipotesis H1 yang dihasilkan adalah ditolak. Dari hasil penelitian terdapat pengaruh negatif dan signifikan pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang. Hal ini sesuai dengan hasil *path coefficients* dengan nilai t-statistik 1.130 atau dapat dilihat *p-value* nya bernilai 0.259 lebih besar dari 0.05 . Nilai original sampel sebesar 0.159 yang menunjukkan arah Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang adalah negatif, dengan demikian hipotesis belum dapat diterima. Artinya fasilitas yang baik dapat meningkatkan perusahaan dengan terpenuhinya para penumpang maka penumpang bersedia menggunakan jasa PT. KAI secara terus menerus. Dan pelayanan yang lama juga dapat mempengaruhi fasilitas, hal ini disebabkan karena masih adanya penumpang kereta api Kota Lubuklinggau yang mengeluh atas fasilitas yang diberikan oleh perusahaan. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Desi Susanti, 2017) yang berjudul “Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api” yang menyatakan bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh terhadap

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

kepuasan penumpang yang diketahui dari nilai signifikansi pada uji-t variabel fasilitas sebesar 0,001. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel mempunyai signifikansi yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi kereta api kelas ekonomi. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang berbunyi “Faktor Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang jasa transportasi kereta api kelas ekonomi”, dinyatakan diterima dan terbukti kebenarannya.


Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas yang tersedia mungkin belum memenuhi ekspektasi atau kebutuhan penumpang, atau ada faktor lain yang lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan penumpang. Beberapa langkah yang dapat diambil meliputi: Fasilitas Melakukan survei kebutuhan penumpang untuk mengetahui fasilitas apa yang benar-benar dibutuhkan. perlu melakukan evaluasi dalam peningkatan perlengkapan dan perabot mendukung fungsi utama fasilitas yang tersedia dan kebersihan, kenyamanan toilet.

### 2. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hipotesis H2 yang dihasilkan adalah ditolak. Dari hasil penelitian terdapat pengaruh negatif dan signifikan pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang. Hal ini sesuai dengan hasil *path coefficients* dengan nilai t-statistik 1.048 atau dapat dilihat *p-value* nya bernilai 0.295 lebih besar dari 0.05 . Nilai original sampel sebesar 0.192 yang menunjukkan arah Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang adalah negatif, dengan demikian hipotesis belum dapat

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

diterima. Artinya dalam hal ini berarti jika kualitas pelayanan ini baik atau buruk tidak akan mempengaruhi terhadap kepuasan penumpang. Pelayanan di PT. K  Kota Lubuklinggau sepenuhnya belum tentu dapat mempengaruhi kepuasan penumpang. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aryo Wibisono, 2016) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan" yang menyatakan bahwa pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang adalah positif dengan p-value tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ditolak. Dalam hal ini berarti jika kualitas pelayanan ini baik atau buruk tidak akan mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini berarti pelayanan yang diberikan belum cukup berdampak secara nyata terhadap kepuasan penumpang. Hal ini bisa disebabkan oleh kualitas pelayanan yang belum konsisten, kurang memenuhi harapan pelanggan, atau kompetisi yang lebih baik dari layanan lain.

Hipotesis yang Tidak Signifikan Ketidaksignifikanan pada H1 dan H2 menunjukkan bahwa meskipun ada arah hubungan positif antara fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan penumpang, hubungan ini tidak cukup kuat untuk dianggap berpengaruh secara statistik. Hal ini menandakan perlunya evaluasi lebih mendalam terhadap elemen fasilitas dan pelayanan. Beberapa langkah yang dapat

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

diambil meliputi: Pelayanan: Melakukan pelatihan kepada staf untuk meningkatkan kualitas layanan dengan penumpang atau memperbaiki sistem pelayanan agar lebih responsif dan efisien. Dengan demikian, fokus perbaikan pada kedua faktor ini sangat diperlukan untuk meningkatkan pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang.

### 3. Pengaruh Informasi Aksesibilitas terhadap Kepuasan Penumpang

Dari hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan pengaruh Informasi Aksesibilitas terhadap Kepuasan Penumpang. Hal ini sesuai dengan hasil *path coefficients* dengan nilai t-statistik 4.063 atau dapat dilihat *p-value* nya bernilai 0.000 lebih kecil dari 0.05 . Nilai original sampel sebesar 0.612 yang menunjukkan arah Informasi Aksesibilitas terhadap Kepuasan Penumpang adalah positif, dengan demikian hipotesis dapat diterima.

### 4. Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Informasi Aksesibilitas terhadap Kepuasan Penumpang

Dari hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan pengaruh Fasilitas, Pelayanan dan Informasi Aksesibilitas terhadap Kepuasan Penumpang. Hal ini sesuai dengan hasil *path coefficients* dengan nilai t-statistik 4.309 atau dapat dilihat *p-value* nya bernilai 0.000 lebih kecil dari 0.05 . Nilai original sampel sebesar 0.491 yang menunjukkan arah Fasilitas, Pelayanan dan Informasi Aksesibilitas terhadap Kepuasan Penumpang adalah positif, dengan demikian hipotesis dapat diterima.

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN



#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini mengangkat judul tentang “ Pengaruh Fasilitas, pelayanan dan Informasi Akseibilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Lubuklinggau”. Jumlah populasi dalam penelitian ini 17.895 orang dan di ambil sampel menjadi 99 responden. Setelah dilakukan uji, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Karena fasilitas memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan penumpang, pihak PT Kereta Api Indonesia di Stasiun Kota Lubuklinggau hendaknya perlu melakukan evaluasi dalam peningkatan perlengkapan dan perabot mendukung fungsi utama fasilitas yang tersedia dan kebersihan, kenyamanan toilet. Beberapa saran yang dapat dilakukan: Memastikan fasilitas dasar seperti ruang tunggu, toilet, tempat parkir, dan fasilitas lainnya dalam kondisi bersih, terawat, dan memadai, Menyediakan fasilitas tambahan yang meningkatkan kenyamanan, seperti area Wi-Fi gratis, dan signage yang jelas dan Melibatkan penumpang dalam survei untuk mengidentifikasi fasilitas apa yang dirasakan kurang memadai.
2. Karena pelayanan juga menunjukkan pengaruh negatif terhadap kepuasan penumpang, pihak PT Kereta Api Indonesia di Stasiun Kota Lubuklinggau hendaknya perlu ada pelatihan dan evaluasi berkala terhadap petugas stasiun dalam permasalahan dan keluhan penumpang yang ditangani, dan terkait informasi yang disediakan mengenai jalur dan waktu tempuh.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

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

3. Karena informasi aksesibilitas memiliki pengaruh positif yang signifikan, aspek ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Beberapa langkah yang bisa diambil: Menyediakan informasi yang lebih mudah diakses melalui berbagai media, seperti aplikasi seluler, papan informasi digital, dan situs web resmi, Menyediakan petunjuk arah, jadwal keberangkatan, serta informasi tarif yang jelas dan akurat dan Menambahkan panduan khusus untuk kelompok penumpang tertentu, seperti lansia dan penyandang disabilitas.
4. Karena kepuasan penumpang memiliki pengaruh positif yang signifikan aspek ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Beberapa saran yang bisa diambil : perlu dipertahankan untuk harga tiket kereta api yang telah disesuaikan dengan harga yang telah ditetapkan, menyediakan fasilitas distasiun yang nyaman selama pengguna kereta api menunggu jam keberangkatan kereta.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 5.2 Saran

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



1. Mengingat fasilitas memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan penumpang, pihak PT Kereta Api Indonesia di Stasiun Kota Lubuklinggau perlu melakukan evaluasi dan peningkatan fasilitas yang tersedia. Beberapa langkah yang dapat dilakukan: Memastikan fasilitas dasar seperti ruang tunggu, toilet, tempat parkir, dan fasilitas lainnya dalam kondisi bersih, terawat, dan memadai, Menyediakan fasilitas tambahan yang meningkatkan kenyamanan, seperti area Wi-Fi gratis, tempat pengisian daya ponsel, dan signage yang jelas dan Melibatkan penumpang dalam survei untuk mengidentifikasi fasilitas apa yang dirasakan kurang memadai.
2. Karena pelayanan juga menunjukkan pengaruh negatif terhadap kepuasan penumpang, perlu ada pelatihan dan evaluasi berkala terhadap petugas stasiun. Beberapa saran: Memberikan pelatihan layanan pelanggan kepada staf untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan responsif terhadap kebutuhan penumpang, Menyediakan sistem pengaduan atau saran yang mudah diakses dan memastikan tindak lanjut terhadap masukan dari penumpang dan Mengawasi kinerja petugas untuk memastikan pelayanan yang konsisten dan profesional.
3. Karena informasi aksesibilitas memiliki pengaruh positif yang signifikan, aspek ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Beberapa langkah yang

## Protected by PDF Anti-Copy Free

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

bisa diambil: Menyediakan informasi yang lebih mudah diakses melalui berbagai media, seperti seluler, papan informasi digital, dan situs web resmi, Menyediakan petunjuk arah, jadwal keberangkatan, serta informasi tarif yang jelas dan akurat dan Menambahkan panduan khusus untuk kelompok penumpang tertentu, seperti lansia dan penyandang disabilitas.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### DAFTAR PUSTAKA



- Adawia, P. R., Azizah, A., E..., Y., & Sugandhi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota). *Sebatik*, 24(1), 87–95. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v24i1.869>
- Budiarto, B. W., Priyanto, S., & Muthohar, I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 5(1), 48–57. <https://doi.org/10.37367/jpi.v5i1.155>
- Danang Darunanto. (2024). Determinasi Loyalitas Pelanggan: Analisis Keandalan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan Kereta Api. *Jemsl*, 5(5), 479–493.
- Hakin, H., & Arisanti, D. (2022). Analisis Harga, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api Sancaka (Studi Kasus Pt. Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya). *Jurnal Skripsi Stiamak Barunawati Surabaya*, 1–16. <http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/302/>[http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/302/19/Jurnal\\_Husnul\\_Hakim\\_18110134.pdf](http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/302/19/Jurnal_Husnul_Hakim_18110134.pdf)
- Herawati, S., Saktiendi, E., & Raihanah, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi KAI Access terhadap Kepuasan Konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero). *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 1(6), 1391–1406. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v1i6.1436>
- Imam Ghozali, H. L. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Khansa, R. S. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Purijakarta Barat). *Jurnal STEI Ekonomi*, 20(Xx), 8. [http://repository.stei.ac.id/3253/1/Jurnal\\_Indo\\_Ratu\\_Syifa-dikonversi.pdf](http://repository.stei.ac.id/3253/1/Jurnal_Indo_Ratu_Syifa-dikonversi.pdf)
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737.
- Meithiana Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (cetakan pertama).

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- Muhamad Fatchur Hidayat, N. W. (2019). PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KERETA API PASUNGAN DI PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 8 SURABAYA. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. <http://sciotecca.cafepress.com/handle/123456789/1091/RED2017-Eng->
- Rahmad Solling Hamid, S. M. A. (2019). *Structural Equation Modeling (Sem) Berbasis Varian: Konsep Dasar Dan Aplikasi Dengan Program Smartpls 3.2.8 Dalam Riset Bisnis (I)* (S. N. A. D. R. Abiratno (ed.)). PT. Inkubator Penulis Indonesia.
- Rina Amelia, Slamet Triyadi, U. M. (2023). 3 1,2,3. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(23), 656–664.
- Saleh, M., & Syarifuddin, M. (2023). Aksesibilitas Informasi dan Pengetahuan Masyarakat Towani Tolotang Terhadap Produk, Fitur Produk dan Preferensi Perbankan Syariah di Kota Parepare. *BALANCA: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(1), 12–33. <https://doi.org/10.35905/balanca.v6i1.4614>
- Salsabilla, R., Meyti, D., Ester, H., Stiamak, K., Surabaya, B., Perak, J., No, B., 173, P., Utara, K. P., Cantikan, K., & Surabaya, J. T. (2022). *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kereta Api Argo Bromo Di Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya*.
- Sasmita, Darmawan, A., Burda, A., Suhardi, Y., & Zulkarnaini. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen STEI*, 6(1), 3.
- Siswoyo Haryono. (2016). *Metode Sem Untuk Penelitian Manajemen Dengan Amos Lisrel Pls (I)*. Badan Penerbit PT. Intermedia Personalia Utama.
- Solihin, Mahfud, D. R. (2021). *Analisis Sem-Pls Dengan Warppls 7.0 Untuk Hubungan Nonlinier Dalam Penelitian Sosial Dan Bisnis*. Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Alfabeta (ed.)). Jakarta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV ALFABETA.
- Suwandi, E., Imansyah, F. H., & Dasril, H. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome. *Jurnal Teknik Elektro*, 11.
- Tuhasanah, U. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Kantor Camat Raba Kota Bima. *Jurnal Serambi Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 1-8.

Ummah, M. S. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA (PERSYARAHAN) TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG (STUDI PADA KERETA API TUMAPEL) Ricky. *Sustainability (Switzerland)*,\_SISTEM\_PEMBERTUNGAN\_TERPUSAT\_STRATEGI\_MELESTARI

Wahyudi, K., & Drs. Mukran, M. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA KERETA API PADA PT. KERETA API PALEMBANG Kurniawa.

Yuliana, D. (2020). Pengaruh Fasilitas, Layanan dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**



# LAMPIRAN

Nomor : KG.204/X/8/DV.3-2024

Sifat : [Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark](#)

Lampiran : —

Yth.

Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Universitas Bina Insan

di

Tempat



Perihal : Persetujuan Penelitian di PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk Mahasiswa Universitas Bina Insan a.n Anjar Rahmadany

1. Menindaklanjuti surat dari Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora Universitas Bina Insan Nomor : 0934c/Univ.Bi/Fieshum/PI/2024 tanggal 28 September 2024 Perihal Permohonan Izin Observasi Penelitian di UPT Stasiun Besar C Lubuklinggau PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang.
2. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, diberitahukan bahwa kami dapat **MENERIMA/MENYETUJUI** mahasiswa tersebut dengan data diri sebagai berikut :

<b>Nama</b>	: Anjar Rahmadany
<b>NIM</b>	: 2101010043
<b>Program Studi</b>	: Manajemen

3. Untuk melaksanakan penelitian di PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang pada tanggal 01 Oktober s.d 30 November 2024 dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Wajib mentaati tata tertib yang berlaku di PT KAI selama melaksanakan penelitian;
  - b. Memberikan fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa 1 lembar dan pas foto ukuran 3 x 4 (2 lembar latar merah);
  - c. Memakai tanda pengenal pada saat melakukan penelitian (dibuat oleh ybs);
  - d. Menggunakan pakaian berbahan dasar celana panjang hitam/gelap dan baju almamater;
  - e. Waktu kegiatan penelitian hari (senin s.d kamis masuk pukul 07.30 wib, pulang pukul 17.00 wib) dan (hari jum'at masuk pukul 07.30 wib, pulang pukul 16.30 wib);
  - f. Melaporkan selesainya penelitian tersebut kepada Assistant Manager SDM PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang dan memberikan 1 (satu) set laporan yang telah selesai;
  - g. Tidak mempublish kegiatan saat proses magang tanpa seizin pejabat di PT Kereta Api Indonesia (Persero);
  - h. Ikut berperan aktif dengan memberikan sumbang saran atau masukan yang berguna bagi kemajuan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang;
  - i. Tidak memberikan informasi yang telah diterima dari perusahaan kepada pihak lain.
4. Adapun pelaksanaan observasi tersebut diminta agar kepada yang bersangkutan dapat menghadap ke Kepala UPT Stasiun Besar C Lubuklinggau PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang, terkait instruksi dan tata laksana penelitian di tempat tersebut.

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, surat ini telah ditandatangani secara elektronik sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.

5. Demikian disampaikan dan terima kasih.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

PT Kereta Api Indonesia (Persero)

DIVRE III Palembang

a.n. Manager Sumber Daya Manusia dan Umum,



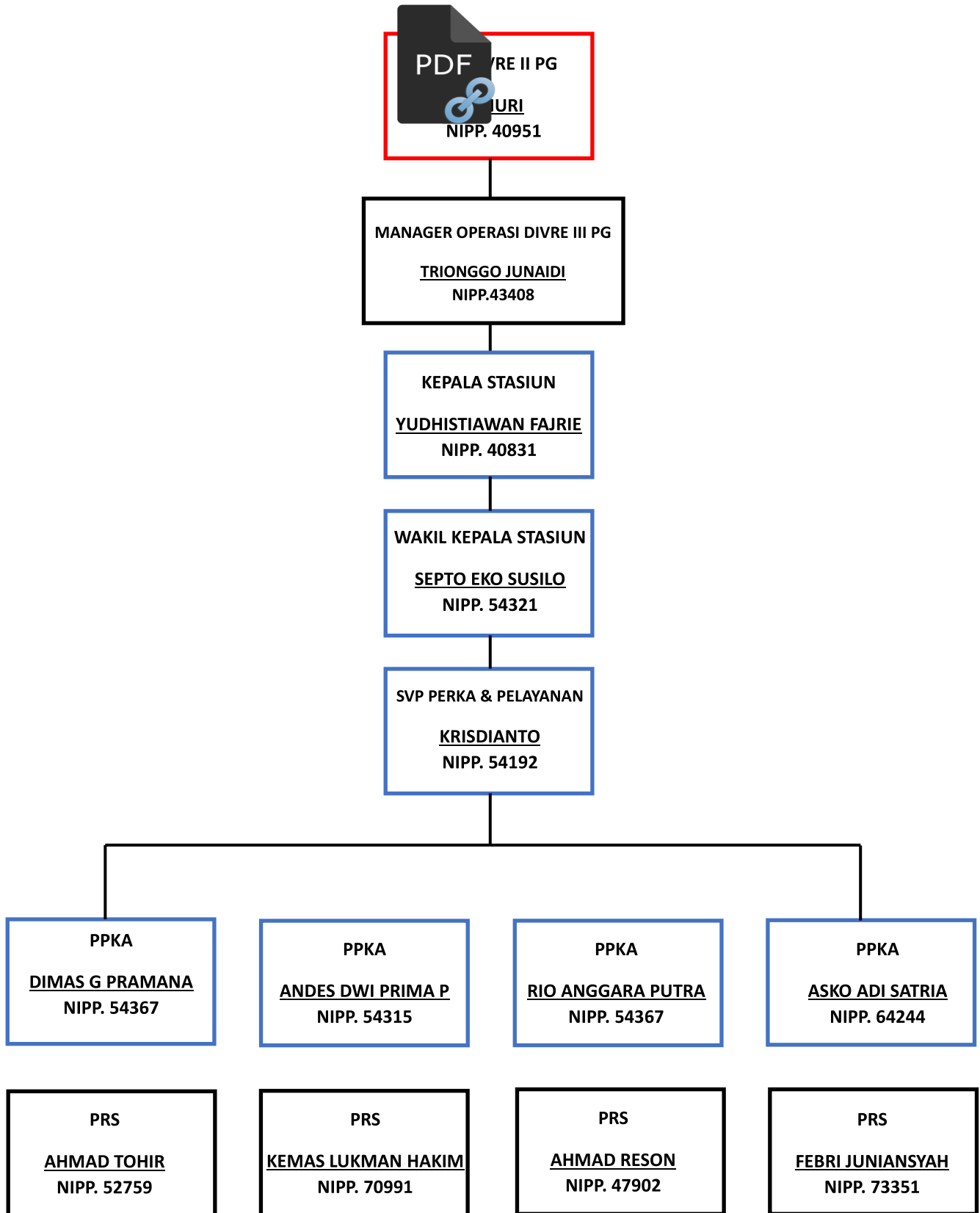
ERRA LESMANA

Assistant Manager Sumber Daya Manusia

Tembusan Internal:

1. Kepala UPT Stasiun Besar C Lubuklinggau YUDHISTIAWAN FAJRIE
2. Wakil Kepala UPT Stasiun Besar C Lubuklinggau SEPTO EKO SUSILO
3. Supervisor Perka dan Pelayanan UPT Stasiun Besar C Lubuklinggau KRISDIANTO

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, surat ini telah ditandatangani secara elektronik sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.



Protected by PDF Anti-Copy Free  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

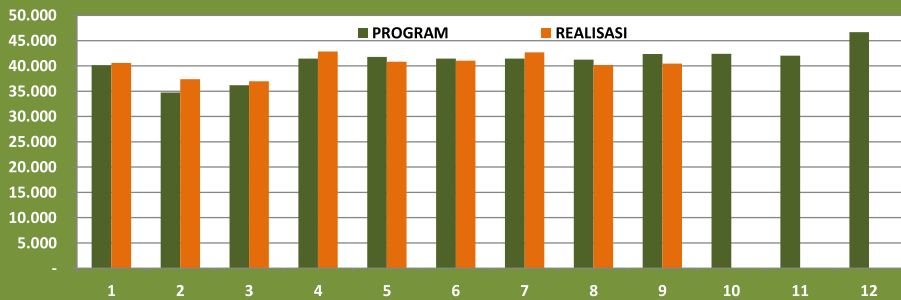
# PROGRAM DAN REALISASI ANGGUTAN PENUMPANG

## STASIUN KERTAPATI

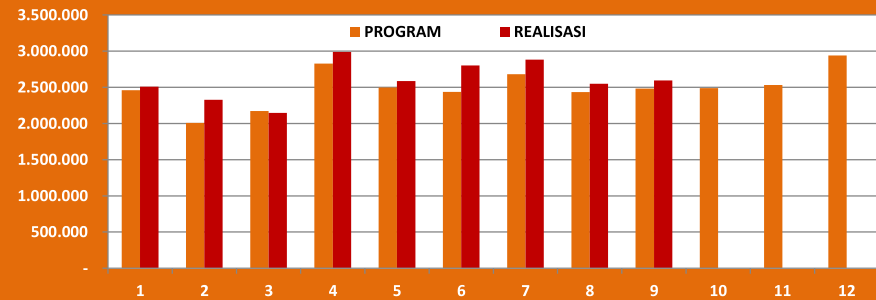
TAHUN

BULAN	VOLUME								PENDAPATAN (Dalam Ribuan)								%
	EKSEKUTIF		BISNIS		EKONOMI		TOTAL VOL		EKSEKUTIF		BISNIS		EKONOMI		TOTAL PEND		
	PROG	REAL	PROG	REAL	PROG	REAL	PROG	REAL	PROG	REAL	PROG	REAL	PROG	REAL	PROG	REAL	
JANUARI	5.484	5.074	5.714	5.216	28.939	30.321	40.136	40.611	880.261	884.450	740.116	731.290	837.977	891.497	2.458.353	2.507.237	101%
FEBRUARI	4.448	4.795	4.635	5.056	25.665	27.546	34.748	37.397	687.295	819.696	577.235	701.630	743.183	806.318	2.007.713	2.327.644	108%
MARET	4.618	4.378	4.806	4.274	26.784	28.301	36.208	36.953	759.743	747.732	636.968	578.983	775.558	819.951	2.172.269	2.146.666	102%
APRIL	5.380	6.638	5.602	5.612	30.480	30.589	41.462	42.839	1.057.356	1.272.570	888.019	823.095	882.600	894.067	2.827.976	2.989.732	103%
MEI	4.982	5.252	5.178	5.641	31.636	29.967	41.796	40.860	859.587	905.165	722.513	797.225	916.066	883.573	2.498.166	2.585.963	98%
JUNI	4.498	6.271	4.680	5.633	32.280	29.153	41.458	41.057	816.541	1.135.836	685.757	811.823	934.740	855.098	2.437.038	2.802.757	99%
JULI	5.013	6.330	5.208	5.808	31.248	30.572	41.469	42.710	965.081	1.152.357	809.993	829.462	904.828	901.633	2.679.902	2.883.452	103%
AGUSTUS	5.514	5.452	5.729	5.394	29.993	29.341	41.235	40.187	852.053	940.220	713.407	746.478	868.481	861.971	2.433.940	2.548.669	97%
SEPTEMBER	6.012	5.675	6.250	5.347	30.105	29.464	42.367	40.486	874.944	983.381	734.515	748.259	871.725	861.842	2.481.184	2.593.482	96%
OKTOBER	5.605		5.818		30.969		42.392	-	866.134		724.522		896.799		2.487.455	-	0%
NOVEMBER	5.924		6.149		29.955		42.028	-	903.580		759.557		867.435		2.530.571	-	0%
DESEMBER	4.648		4.836		37.200		46.684	-	1.015.740		846.583		1.077.188		2.939.511	-	0%
<b>TAHUN 2024</b>	<b>62.126</b>	<b>49.865</b>	<b>64.605</b>	<b>47.981</b>	<b>365.253</b>	<b>265.254</b>	<b>491.983</b>	<b>363.100</b>	<b>10.538.314</b>	<b>8.841.407</b>	<b>8.839.185</b>	<b>6.768.245</b>	<b>10.576.579</b>	<b>7.775.950</b>	<b>29.954.078</b>	<b>23.385.602</b>	

VOLUME PNP TAHUN 2024



PENDAPATAN TAHUN 2024



**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Peraturan Direksi PT Api Indonesia (Persero)  
**Nomor: PEI/04/I/3/KA-2018**  
Tentang Organisasi Dan Tata Laksana Sekretariat Perusahaan

**Unit Corporate Culture** bertanggung jawab atas pengembangan Budaya Perusahaan, penerapan Budaya Perusahaan diseluruh wilayah Perusahaan, penyelenggaraan program-program sosialisasi dan internalisasi Budaya Perusahaan, dan evaluasi Budaya Perusahaan.

### **VISI dan MISI Perusahaan**

#### **VISI**

Menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia.

#### **MISI**

Untuk menyediakan sistem transportasi yang aman, efisien, berbasis digital, dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan

Untuk mengembangkan solusi transportasi massal yang terintegrasi melalui investasi dalam sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi

Untuk memajukan pembangunan nasional melalui kemitraan dengan para pemangku kepentingan, termasuk memprakarsai dan melaksanakan pengembangan infrastruktur-infrastruktur penting terkait transportasi.



No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>Fasilitas(X<sub>1</sub>)</b>						
<b>Pertimbangan/perencanaan</b>						
1.	Fasilitas dirancang berdasarkan kebutuhan pengguna					
2.	Ruang tunggu di stasiun ini dirancang dengan baik, menyediakan kursi yang nyaman dan cukup ruang bagi penumpang untuk bersantai sebelum keberangkatan					
<b>Perencanaan Ruangan</b>						
3.	Tata letak ruangan mendukung aktivitas atau fungsi utama dengan baik.					
4.	Perencanaan ruang di stasiun ini memperhatikan kebutuhan fasilitas umum seperti toilet, tempat ibadah, dan area informasi, yang mudah diakses oleh penumpang					
<b>Perlengkapan dan Perabot</b>						
5.	Perlengkapan dan perabot mendukung fungsi utama fasilitas					
6.	Fasilitas keamanan, seperti CCTV dan keberadaan petugas, sudah dipertimbangkan dengan baik untuk memastikan keselamatan penumpang di stasiun					
<b>Unsur Pendukung</b>						
7.	kebersihan dan kenyamanan toilet yang tersedia di Stasiun Kereta Api Lubuklinggau					
8.	Fasilitas di dalam kereta, seperti AC, charger HP, yang tersedia di Stasiun Kereta Api Lubuklinggau					
<b>Pelayanan(X<sub>2</sub>)</b>						
<b>Bukti Langsung (<i>tangible</i>)</b>						
9.	Tersedia Ruang Tunggu dan Tempat Parkir yang memadai dan aman dengan yang diharapkan					
10.	Berminat Berkunjung Kembali Karena ruangan Tunggu stasiun terlihat bersih dan nyaman dan tertata rapi.					
<b>Kehandalan (<i>reliability</i>)</b>						
11.	Ketetapan Petugas dalam memberikan respon kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan					
12.	Menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun KAI karena proses Pelayanan pembelian tiket dan boarding mudah dan cepat.					

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>Daya Tangkap (<i>responsiveness</i>)</b>						
13.	Permasalahan dan keluhan yang dihadapi dengan baik oleh petugas yang diharapkan					
14.	Berminat berkunjung kembali karena tersedia informasi terkait kereta mengenai jalur dan waktu tempuh					
<b>Empati (<i>empathy</i>)</b>						
15.	Layanan pembelian Tiket dan cetak <i>e-ticket</i> secara mandiri mudah dilakukan sesuai dengan yang diharapkan					
16.	Berminat berkunjung kembali karena petugas tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan di stasiun maupun di dalam kereta					
<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>						
17.	Petugas sangat cakap dalam memberikan informasi dan dapat di pahami sesuai dengan yang diharapkan					
18.	Berminat berkunjung kembali karena petugas memahami kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan di stasiun maupun didalam kereta					
<b>Informasi Aksesibilitas (X<sub>3</sub>)</b>						
<b>kemudahan kelompok sasaran mendapatkan informasi terkait</b>						
19.	Saya merasa informasi aksesibilitas KAI Lubuklinggau mudah diakses					
20.	Petunjuk arah di stasiun mudah dipahami dan membantu saya dalam mencari tempat yang saya tuju, sesuai dengan harapan					
<b>Kelompok sasaran dalam melakukan Sasaran</b>						
21.	fasilitas Stasiun KAI Lubuklinggau atau layanan ini menyediakan dukungan untuk pengguna dengan kebutuhan khusus					
22.	Layanan bantuan penumpang di stasiun tersedia dengan baik, sesuai dengan harapan saya jika membutuhkan informasi atau bantuan					
<b>Lokasi Jelas dan Terjangkau</b>						
23.	informasi yang cukup mengenai aksesibilitas stasiun di papan pengumuman atau layar informasi Stasiun					
24.	Stasiun ini terletak di lokasi yang strategis dan					

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
	mudah diakses dari jalan utama, memudahkan saya untuk sampai ke sana					
<b>Kelompok sasaran yang terdiri dari berbagai etnis mempunyai akses yang sama terhadap produk</b>						
25.	kemudahan akses informasi aplikasi mobile atau website Stasiun Kereta Api Lubuklinggau					
26.	Stasiun ini menyambut penumpang dari berbagai etnis dengan sikap ramah dan profesional, memastikan semua penumpang merasa diterima tanpa diskriminasi					
<b>Kepuasan Penumpang (Y)</b>						
<b>Kesesuaian Harapan</b>						
27.	Pengunjung dengan cepat mendapatkan bantuan yang sesuai dengan yang diharapkan ketika terdapat masalah di stasiun					
28.	Keberangkatan dan kedatangan kereta api tepat waktu seperti yang saya harapkan.					
29.	Keamanan di stasiun, baik dari segi pengawasan maupun kehadiran petugas, sesuai dengan harapan saya.					
<b>Minat Berkunjung Kembali</b>						
30.	Berminat berkunjung kembali karena petugas dan staff di dalam stasiun bersikap sopan, ramah, senyum, dan profesional dalam melayani pelanggan					
31.	Berminat berkunjung kembali karena seluruh fasilitas didalam stasiun nyaman selama menunggu jam kedatangan kereta					
32.	Saya akan merekomendasikan stasiun ini kepada keluarga atau teman saya sebagai tempat yang nyaman dan mudah digunakan					
<b>Kesediaan untuk merekomendasi</b>						
33.	Harga tiket terjangkau dan sesuai dengan fasilitas yang diberikan oleh PT.KAI sesuai dengan yang diharapkan.					
34.	Menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun lubuklinggau karena pelayanan pembelian tiket secara langsung di loket maupun aplikasi online mudah di akses sewaktu-waktu					
35.	Menyarankan teman atau kerabat untuk ke stasiun Lubuklinggau karena terdapat papan informasi yang lengkap pada setiap sudut stasiun					

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**



**TABULASI  
JAWABAN  
RESPONDEN**



50	5	5	4	5	4	5	3	5
51	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	5	5	5	4	5	5
53	5	5	5	5	4	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5
55	4	4	4	4	5	5	5	5
56	3	3	3	3	2	4	3	4
57	3	3	3	5	1	3	5	5
58	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	4	5	4	4	5	4
60	5	4	4	5	5	5	4	5
61	5	4	4	4	4	4	4	5
62	5	5	5	4	4	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	4	4	5	5	4	4	5
65	4	4	4	4	3	5	5	4
66	5	5	5	5	5	5	4	4
67	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	4	4	3	2	5
69	4	4	4	5	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5	4	5	4
71	3	4	4	3	4	5	3	4
72	5	4	4	4	4	4	4	4
73	1	1	1	1	1	1	1	1
74	5	5	5	4	4	4	4	4
75	4	4	4	5	4	5	5	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	3	3	3	4	4	4	2
78	5	5	5	5	5	5	4	5
79	5	4	4	4	4	5	3	5
80	5	4	4	4	4	4	4	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5
85	3	4	4	3	4	3	5	5
86	2	3	4	3	4	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5
89	3	3	3	3	3	3	3	3
90	5	4	4	5	5	4	5	5
91	4	3	4	4	4	5	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4
93	5	3	3	5	2	5	2	3
94	4	4	5	3	4	4	4	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5
97	3	3	3	3	3	3	3	3
98	5	5	4	4	4	4	4	4
99	4	3	5	4	5	2	4	3



47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
51	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
52	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
53	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
54	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
55	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
56	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4
57	3	3	5	5	4	3	3	5	5	3
58	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
59	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3
60	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
61	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
65	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	3	3	4	4	2	3	5	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	5	4	4	3	5	5	3	5
71	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5
72	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
75	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	2	3	4	4	4	3	3	4	4	2
78	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
79	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
80	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
81	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	3	5	4	4	3	5	4	4	3
86	3	3	2	5	1	1	2	3	2	2
87	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5
91	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	2	3	4	5	3	3	4	5	3

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**Variabel Informasi Aksebilitas (X3)**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

NO	IAK1	IAK2	IAK3	IAK4	IAK5	IAK6	IAK7	IAK8
1	3	4	5	5	4	4	5	5
2	4	3	5	5	4	4	5	5
3	5	5	5	5	2	2	2	3
4	4	5	4	5	2	3	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	5	4	4	3	4	2
9	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	2	3	3	3	2
12	4	5	4	5	5	5	5	5
13	4	3	3	3	3	2	2	2
14	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5
17	3	4	4	5	5	4	4	5
18	4	5	5	4	5	4	5	5
19	5	5	4	5	5	4	4	5
20	3	2	5	4	3	5	5	4
21	5	4	3	2	3	4	4	4
22	5	5	5	5	4	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	5	5	4	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5
26	3	3	2	3	3	2	2	3
27	1	1	1	1	1	1	1	1
28	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	5	4	4	4	4	5
30	4	4	3	4	4	5	5	4
31	1	1	1	1	1	1	1	1
32	4	3	3	3	3	3	4	2
33	5	4	4	4	4	4	5	5
34	4	5	4	5	5	4	5	5
35	4	5	5	4	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	4	4	5	5	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	3	5	3	4	5	3	5
41	5	5	3	5	4	4	5	5
42	3	3	3	3	3	3	3	3
43	5	5	5	5	5	5	5	4
44	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	4	5	5	4	5	5
46	5	5	5	5	4	5	5	5

47	5	5	5	5	5	5	5	5
48	3	4	3	4	5	4	5	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	5	5	5	5	4	5	4
52	5	4	4	5	5	4	5	4
53	4	5	4	4	5	3	4	3
54	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5
56	3	3	3	3	3	3	4	3
57	3	2	2	2	5	3	4	5
58	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	4	4	3	4	4	4
60	5	5	5	4	5	5	4	4
61	4	4	4	3	4	4	4	4
62	4	4	4	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	4	3	4	4	5	5	5
65	4	4	4	4	4	5	4	4
66	5	5	4	5	5	4	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5
68	3	3	3	3	4	5	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	5	5	4	4	4
71	4	4	3	4	4	4	4	4
72	5	4	4	4	4	3	4	4
73	1	1	1	1	1	1	1	1
74	5	5	5	5	4	5	5	5
75	4	4	4	4	4	4	4	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5
77	2	2	4	4	5	5	5	5
78	5	4	5	5	5	4	5	5
79	4	4	3	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	5	5
81	5	4	4	3	3	2	5	5
82	4	4	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	4	3	4	4	4	5
86	2	2	1	3	4	1	5	4
87	4	5	5	4	4	4	4	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5
89	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	3	5	4	5	4	3
91	4	3	4	5	3	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	5	5	4
94	4	3	4	4	4	5	5	5
95	5	5	5	5	5	4	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5
97	3	3	3	3	3	3	3	3
98	5	5	5	5	5	5	5	5
99	3	2	4	4	3	5	5	4

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Protected by PDF Anti Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

NO	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9
1	5	4	5	5	5	5	5	4	5
2	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	4	4	5	5	5	4	3	4	4
4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	4	4	5	4	5	4	4	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	5	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	4	4	4	4	5
13	5	4	4	4	3	4	3	3	3
14	4	3	4	3	4	4	4	4	3
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	4	5	4	5	4	5	5	5
18	3	5	5	4	5	4	5	5	4
19	4	3	5	3	4	3	3	4	5
20	4	5	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	4	4	5	5	5	4	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	3	2	3	5	2	3	5	3	3
27	1	1	1	1	1	2	1	1	1
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	5	5	5	4	3	4	4
30	3	5	4	4	4	5	5	5	5
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	3	3	4	3	3	3	2	3	3
33	4	4	4	4	4	4	5	5	4
34	3	5	4	5	5	5	4	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	5	3	5	4	5	4	5	3
41	4	5	5	4	4	4	5	5	5
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	5	5	5	5	5	4	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	5	5	5	5	4	5	5	5
46	5	4	5	5	5	5	5	5	4

47	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	5	4	5	4	5	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	4	4	3	4	5	4	4	5
51	4	4	5	5	5	5	5	5	4
52	5	5	5	5	4	5	4	5	5
53	4	5	5	4	4	4	5	5	4
54	5	5	4		4	5	5	5	5
55	5	5	5		5	5	5	5	5
56	3	4	3		3	4	4	4	4
57	5	3	4		1	5	5	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	5
59	4	4	4	4	3	4	4	3	3
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	4	5	4	5	5	3	5
65	5	4	4	4	4	4	4	4	4
66	5	4	4	4	4	4	4	4	4
67	5	5	5	5	4	5	5	5	5
68	3	5	3	3	3	5	5	5	3
69	4	4	4	4	4	4	5	4	4
70	5	4	5	5	4	4	4	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	5	5	4	5	4	4	3	4	4
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	4	4	5	4	4	4	5	5	5
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	5	4	5	5	5	4	5	5
78	5	5	4	5	5	5	4	5	5
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	5	5	5	4	5	5	5	5
81	3	5	4	3	4	5	5	5	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	4	5	3	3	3	3	4	4
86	3	3	2	3	1	5	1	2	4
87	4	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	4	5	4	4	4	3	4
91	3	4	3	4	5	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	5	4	4	3	3	5	3	3	3
94	4	4	3	4	5	3	5	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	4	4	4	3	5	5	4	4	4

Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



FINAL RESULTS

Protected by PDF Anti-Copy Free

Path Coefficients

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

	Fasilitas	Informasi Akseibilitas	Kepuasan Penumpang	Pelayanan
Fasilitas			0,159	0,906
Informasi Akseibilitas			0,612	
Kepuasan Penumpang				
Pelayanan			0,192	

Indirect Effects

Total Indirect Effects

	Fasilitas	Informasi Akseibilitas	Kepuasan Penumpang	Pelayanan
Fasilitas		0,803	0,664	
Informasi Akseibilitas				
Kepuasan Penumpang				
Pelayanan			0,542	

Specific Indirect Effects

	Specific Indirect Effects
Fasilitas -> Pelayanan -> Informasi Akseibilitas	0,803
Pelayanan -> Informasi Akseibilitas -> Kepuasan Penumpang	0,542
Fasilitas -> Pelayanan -> Informasi Akseibilitas -> Kepuasan Penumpang	0,491
Fasilitas -> Pelayanan -> Kepuasan Penumpang	0,174

Total Effects

	Fasilitas	Informasi Akseibilitas	Kepuasan Penumpang	Pelayanan
Fasilitas		0,803	0,824	0,906
Informasi Akseibilitas			0,612	
Kepuasan Penumpang				
Pelayanan		0,886	0,733	

Outer Loadings

Protected by PDF Anti-Copy Free  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

	Fasilitas	Informasi Aksesibilitas	Kepuasan Penumpang	Pelayanan
FS1	0,840			
FS2	0,905			
FS3	0,876			
FS4	0,809			
FS5	0,776			
FS6	0,820			
FS7	0,758			
FS8	0,852			
IAK1		0,844		
IAK2		0,855		
IAK3		0,837		
IAK4		0,901		
IAK5		0,861		
IAK6		0,831		
IAK7		0,862		
IAK8		0,869		
KP1			0,825	
KP2			0,904	
KP3			0,870	
KP4			0,857	
KP5			0,882	
KP6			0,836	
KP7			0,849	
KP8			0,909	
KP9			0,901	
PLY1				0,814
PLY10				0,868
PLY2				0,855
PLY3				0,824
PLY4				0,739
PLY5				0,841
PLY6				0,886
PLY7				0,829
PLY8				0,875
PLY9				0,865

## Outer Weights

Protected by PDF Anti-Copy Free

	Fasilitas	Informasi Aksesibilitas	Kepuasan Penumpang	Pelayanan
FS1	0,152			
FS2	0,163			
FS3	0,153			
FS4	0,147			
FS5	0,143			
FS6	0,156			
FS7	0,135			
FS8	0,154			
IAK1		0,151		
IAK2		0,149		
IAK3		0,150		
IAK4		0,150		
IAK5		0,144		
IAK6		0,136		
IAK7		0,143		
IAK8		0,143		
KP1			0,125	
KP2			0,127	
KP3			0,134	
KP4			0,122	
KP5			0,130	
KP6			0,119	
KP7			0,123	
KP8			0,133	
KP9			0,135	
PLY1				0,125
PLY10				0,115
PLY2				0,122
PLY3				0,114
PLY4				0,104
PLY5				0,124
PLY6				0,133
PLY7				0,122
PLY8				0,117
PLY9				0,112

**Latent Variable**

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

*(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)*

Case ID	Fasilitas	Informasi Akseibilitas	Kepuasan Penumpang	Pelayanan
1	0,406	-0,076	0,487	0,475
2	0,436		0,619	0,601
3	-0,227		-0,066	0,239
4	-0,130		0,207	-0,435
5	0,736		0,896	0,855
6	0,894	0,974	0,896	0,985
7	0,239	-0,215	-0,346	0,339
8	0,585	-0,629	0,213	0,348
9	0,894	0,974	0,896	0,985
10	-0,389	-0,215	-0,220	-0,297
11	-1,013	-1,702	-0,346	-1,706
12	0,763	0,663	-0,334	-0,427
13	-2,300	-1,673	-0,755	-2,088
14	-0,520	-0,215	-0,764	-0,418
15	0,894	0,974	0,896	0,985
16	0,894	0,974	0,896	0,985
17	0,409	0,073	0,486	0,224
18	0,313	0,528	0,201	0,101
19	0,423	0,538	-0,583	0,093
20	-0,661	-0,381	-0,207	-0,173
21	-0,249	-0,666	-0,487	-0,416
22	0,218	0,824	0,896	-0,184
23	-0,389	-0,215	-0,346	-0,546
24	0,894	0,059	0,483	-0,050
25	0,763	0,974	0,896	0,985
26	-0,904	-1,840	-1,347	-1,711
27	-3,140	-3,783	-3,930	-1,232
28	0,894	0,974	0,896	0,599
29	0,894	0,080	-0,066	0,220
30	-0,360	-0,083	0,217	-0,047
31	-4,239	-3,783	-4,072	-4,144
32	-0,734	-1,236	-1,565	-1,073
33	-0,166	0,240	-0,079	-0,297
34	0,134	0,531	0,348	0,351
35	0,736	0,660	0,896	0,985
36	0,894	0,974	0,896	0,985
37	0,894	0,974	0,896	0,985
38	0,574	0,248	0,896	0,985
39	0,894	0,974	0,896	0,985
40	-0,090	-0,240	-0,093	-0,304
41	0,388	0,389	0,360	0,461
42	-1,008	-1,405	-1,588	-1,580
43	0,729	0,830	0,753	0,985

44	0,894	0,974	0,896	0,985
45	0,397	0,690	0,617	0,465
46	0,763	0,824	0,607	0,985
47	0,894	0,974	0,896	0,985
48	0,286		0,065	-0,052
49	0,894		0,896	0,985
50	0,313		0,082	0,480
51	-0,389		0,470	-0,040
52	0,388	0,381	0,208	0,348
53	0,575	-0,195	0,209	0,480
54	0,894	0,974	0,619	0,736
55	0,226	0,974	0,896	0,211
56	-1,486	-1,252	-0,888	-0,812
57	-1,053	-0,508	-0,864	-0,807
58	-0,389	-0,215	-0,195	-0,176
59	-0,425	-0,525	-0,766	-0,549
60	0,414	0,524	0,896	0,731
61	-0,066	-0,370	-0,346	0,725
62	0,584	0,517	0,896	0,596
63	0,894	0,974	0,896	0,985
64	0,245	0,221	0,337	0,487
65	-0,237	-0,083	-0,209	-0,553
66	0,598	0,690	-0,209	0,344
67	0,894	0,974	0,768	0,985
68	-0,148	-0,990	-0,490	-1,199
69	-0,227	-0,215	-0,220	-0,297
70	0,559	0,089	-0,073	-0,055
71	-0,670	-0,367	-0,346	-0,172
72	-0,231	-0,188	-0,067	0,324
73	-4,239	-3,783	-4,072	-4,144
74	0,118	0,824	0,220	0,206
75	0,073	-0,215	-0,346	-0,045
76	0,894	0,974	0,896	0,985
77	-1,073	-0,248	0,485	-1,190
78	0,763	0,696	0,622	0,859
79	-0,027	-0,367	-0,346	-0,170
80	-0,066	0,081	0,631	0,087
81	0,894	-0,328	-0,062	0,851
82	0,894	-0,215	-0,346	0,090
83	0,894	0,974	0,896	0,985
84	0,894	0,974	0,896	0,985
85	-0,582	-0,226	-0,586	-0,307
86	-1,512	-1,679	-1,951	-2,370
87	-0,224	0,082	0,760	0,222
88	0,894	0,974	0,896	0,985
89	-1,672	-1,405	-1,588	-1,580

90	0,376	-0,224	-0,634	-0,813
91	-0,695	-0,337	-0,503	-0,791
92	-0,389	-0,215	-0,346	-0,297
93	-0,973	0,069	-0,741	-0,297
94	-0,215		-0,091	-0,432
95	0,894		0,896	0,985
96	0,894		0,896	0,743
97	-1,672		-1,588	-1,580
98	-0,053	0,974	0,896	0,985
99	-0,754	-0,532	-0,203	-0,699

#### Latent Variable Correlations

	Fasilitas	Informasi Akseibilitas	Kepuasan Penumpang	Pelayanan
Fasilitas	1,000	0,900	0,883	0,906
Informasi Akseibilitas	0,900	1,000	0,925	0,886
Kepuasan Penumpang	0,883	0,925	1,000	0,878
Pelayanan	0,906	0,886	0,878	1,000

#### Latent Variable Covariances

	Fasilitas	Informasi Akseibilitas	Kepuasan Penumpang	Pelayanan
Fasilitas	1,000	0,900	0,883	0,906
Informasi Akseibilitas	0,900	1,000	0,925	0,886
Kepuasan Penumpang	0,883	0,925	1,000	0,878
Pelayanan	0,906	0,886	0,878	1,000

#### LV Descriptives


	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation	Excess Kurtosis	Skewness	Number of Observations Used
Fasilitas	0,000	0,245	-4,239	0,894	1,000	5,656	-2,034	99,000
Informasi Akseibilitas	0,000	0,080	-3,783	0,974	1,000	4,280	-1,759	99,000
Kepuasan Penumpang	0,000	0,207	-4,072	0,896	1,000	5,986	-2,083	99,000
Pelayanan	0,000	0,211	-4,144	0,985	1,000	4,471	-1,739	99,000

**RESIDUALS**

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

Outer Model Residual Descriptives

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

	Mean	Median	Min		Standard Deviation	Excess Kurtosis	Skewness	Number of Observations Used
FS1	0,000	-0,060	-1,308		0,542	1,025	0,275	99,000
FS2	0,000	0,009	-1,253		0,426	1,149	0,159	99,000
FS3	0,000	0,028	-1,955		0,483	2,983	-0,530	99,000
FS4	0,000	-0,044	-1,352	2,541	0,588	3,481	0,865	99,000
FS5	0,000	0,074	-2,582	3,206	0,630	8,824	0,312	99,000
FS6	0,000	-0,010	-1,915	1,522	0,572	2,000	-0,299	99,000
FS7	0,000	0,117	-2,009	1,594	0,652	1,255	-0,511	99,000
FS8	0,000	-0,082	-1,653	1,561	0,524	1,366	0,017	99,000
IAK1	0,000	0,074	-2,063	1,677	0,536	2,950	-0,211	99,000
IAK2	0,000	0,049	-1,848	1,672	0,519	4,309	-1,207	99,000
IAK3	0,000	0,099	-1,701	1,701	0,548	2,062	-0,121	99,000
IAK4	0,000	-0,004	-1,657	1,154	0,434	2,504	-0,477	99,000
IAK5	0,000	0,003	-2,107	1,278	0,509	3,287	-0,702	99,000
IAK6	0,000	0,033	-1,794	1,665	0,557	1,761	-0,183	99,000
IAK7	0,000	-0,120	-1,672	2,166	0,508	3,773	0,664	99,000
IAK8	0,000	-0,088	-1,742	1,184	0,496	1,651	-0,248	99,000
KP1	0,000	0,079	-1,658	1,530	0,565	1,831	-0,182	99,000
KP2	0,000	-0,036	-1,294	1,217	0,428	1,239	-0,231	99,000
KP3	0,000	0,062	-1,561	1,352	0,494	1,723	-0,300	99,000
KP4	0,000	0,022	-1,640	1,944	0,515	2,866	-0,060	99,000
KP5	0,000	0,020	-2,392	1,255	0,470	6,829	-1,425	99,000
KP6	0,000	0,013	-1,558	2,393	0,549	3,860	0,817	99,000
KP7	0,000	-0,049	-1,717	1,856	0,528	2,564	-0,062	99,000
KP8	0,000	-0,054	-1,666	1,205	0,418	3,120	-0,653	99,000
KP9	0,000	-0,053	-1,391	1,397	0,433	2,241	0,197	99,000
PLY1	0,000	0,000	-2,216	1,676	0,580	2,691	-0,609	99,000
PLY10	0,000	-0,014	-1,249	1,910	0,497	2,301	0,668	99,000
PLY2	0,000	0,082	-2,012	1,284	0,519	2,638	-0,951	99,000
PLY3	0,000	-0,011	-1,598	1,466	0,567	0,755	-0,328	99,000
PLY4	0,000	0,070	-2,075	2,549	0,674	2,070	0,192	99,000
PLY5	0,000	0,039	-2,186	1,455	0,541	2,783	-1,009	99,000
PLY6	0,000	-0,027	-2,196	1,108	0,464	4,825	-1,430	99,000
PLY7	0,000	-0,044	-1,309	1,767	0,559	0,404	0,416	99,000
PLY8	0,000	-0,027	-1,269	1,913	0,484	2,307	0,342	99,000
PLY9	0,000	-0,064	-1,458	1,853	0,502	2,567	0,545	99,000

Inner Model Residual Scores

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

Case ID	Informasi Akseibilitas (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)	Kepuasan Penumpang	Pelayanan
1	-0,497	0,378	0,108
2	-0,444	0,380	0,206
3	-1,133	0,490	0,444
4	0,188	0,435	-0,317
5	0,216	0,020	0,188
6	0,101	-0,031	0,175
7	-0,516	-0,317	0,123
8	-0,937	0,438	-0,182
9	0,101	-0,031	0,175
10	0,048	0,031	0,055
11	-0,192	1,184	-0,788
12	1,041	-0,779	-1,118
13	0,177	1,034	-0,004
14	0,155	-0,470	0,053
15	0,101	-0,031	0,175
16	0,101	-0,031	0,175
17	-0,125	0,333	-0,146
18	0,438	-0,191	-0,182
19	0,456	-0,997	-0,290
20	-0,227	0,164	0,426
21	-0,297	0,039	-0,191
22	0,987	0,393	-0,381
23	0,269	-0,048	-0,194
24	0,103	0,314	-0,860
25	0,101	-0,010	0,294
26	-0,325	0,250	-0,892
27	-2,691	-0,880	1,612
28	0,444	0,044	-0,211
29	-0,115	-0,299	-0,590
30	-0,041	0,334	0,279
31	-0,112	-0,290	-0,304
32	-0,285	-0,487	-0,408
33	0,503	-0,142	-0,147
34	0,220	-0,065	0,229
35	-0,213	0,187	0,319
36	0,101	-0,031	0,175
37	0,101	-0,031	0,175
38	-0,624	0,464	0,465
39	0,101	-0,031	0,175
40	0,029	0,126	-0,222
41	-0,020	-0,028	0,109
42	-0,005	-0,266	-0,667
43	-0,043	-0,059	0,325

Protected by PDF Anti-Copy Free  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

44	0,101	-0,031	0,175
45	0,278	0,042	0,105
46	0,049	0,208	0,294
47	0,101	-0,031	0,175
48	-0,177	0,166	-0,311
49	0,101	-0,031	0,175
50	0,101	-0,385	0,196
51	0,577	0,210	0,312
52	0,072	-0,153	-0,003
53	-0,621	0,145	-0,041
54	0,322	-0,260	-0,074
55	0,787	0,224	0,007
56	-0,533	0,270	0,534
57	0,207	-0,231	0,147
58	-0,059	0,032	0,177
59	-0,038	-0,273	-0,164
60	-0,124	0,370	0,356
61	-1,012	-0,248	0,784
62	-0,011	0,373	0,067
63	0,101	-0,031	0,175
64	-0,211	0,069	0,265
65	0,407	-0,014	-0,338
66	0,386	-0,792	-0,197
67	0,101	-0,159	0,175
68	0,072	0,369	-1,065
69	0,048	0,005	-0,091
70	0,137	-0,206	-0,561
71	-0,214	0,018	0,435
72	-0,475	0,022	0,533
73	-0,112	-0,290	-0,304
74	0,641	-0,342	0,100
75	-0,175	-0,217	-0,111
76	0,101	-0,031	0,175
77	0,806	1,036	-0,218
78	-0,065	-0,090	0,167
79	-0,216	-0,085	-0,146
80	0,004	0,575	0,146
81	-1,082	-0,167	0,041
82	-0,295	-0,374	-0,720
83	0,101	-0,031	0,175
84	0,101	-0,031	0,175
85	0,046	-0,297	0,221
86	0,420	-0,229	-1,000
87	-0,115	0,702	0,425
88	0,101	-0,031	0,175
89	-0,005	-0,160	-0,064

90	0,496	-0,401	-1,153
91	0,344	-0,022	-0,162
92	0,048	0,095	0,055
93	0,332	-0,571	0,585
94	0,45	-0,015	-0,237
95	-0,03	0,050	0,175
96	0,31	0,016	-0,067
97	-0,00	-0,160	-0,064
98	0,101	0,120	1,033
99	0,087	0,376	-0,016

#### Inner Model Residual Correlation

	Informasi Akseibilitas	Kepuasan Penumpang	Pelayanan
Informasi Akseibilitas	1,000	0,000	-0,448
Kepuasan Penumpang	0,000	1,000	0,000
Pelayanan	-0,448	0,000	1,000

#### Inner Model Residual Descriptives

	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation	Excess Kurtosis	Skewness	Number of Observations Used
Informasi Akseibilitas	0,000	0,072	-2,691	1,041	0,464	11,044	-2,132	99,000
Kepuasan Penumpang	0,000	-0,031	-0,997	1,184	0,355	2,078	0,414	99,000
Pelayanan	0,000	0,100	-1,153	1,612	0,423	2,472	-0,180	99,000

QUALITY CRITERIA  
**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Informasi Akseibilitas	0,85	0,783
Kepuasan Penumpang	0,74	0,870
Pelayanan	0,621	0,819

f Square

	Fasilitas	Informasi Akseibilitas	Kepuasan Penumpang	Pelayanan
Fasilitas			0,027	<b>4,577</b>
Informasi Akseibilitas			<b>0,483</b>	
Kepuasan Penumpang				
Pelayanan		<b>3,646</b>	0,045	

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Fasilitas	<b>0,935</b>	<b>0,937</b>	<b>0,947</b>	<b>0,690</b>
Informasi Akseibilitas	<b>0,949</b>	<b>0,949</b>	<b>0,957</b>	<b>0,735</b>
Kepuasan Penumpang	<b>0,960</b>	<b>0,961</b>	<b>0,966</b>	<b>0,758</b>
Pelayanan	<b>0,953</b>	<b>0,955</b>	<b>0,960</b>	<b>0,706</b>

Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criterion

	Fasilitas	Informasi Akseibilitas	Kepuasan Penumpang	Pelayanan
Fasilitas	0,831			
Informasi Akseibilitas	0,900	0,858		
Kepuasan Penumpang	0,883	0,925	0,871	
Pelayanan	0,906	0,886	0,878	0,840

## Cross Loadings

Protected by PDF Anti-Copy Free

	Fasilitas	Informasi Akseibilitas	Kepuasan Penumpang	Pelayanan
FS1	0,840	0,782	0,750	0,754
FS2	0,905	0,782	0,796	0,815
FS3	0,876	0,782	0,767	0,741
FS4	0,809	0,782	0,744	0,705
FS5	0,776	0,782	0,669	0,739
FS6	0,820	0,781	0,724	0,817
FS7	0,758	0,657	0,673	0,657
FS8	0,852	0,745	0,738	0,780
IAK1	0,804	0,844	0,789	0,819
IAK2	0,806	0,855	0,784	0,801
IAK3	0,737	0,837	0,813	0,787
IAK4	0,807	0,901	0,824	0,770
IAK5	0,790	0,861	0,794	0,737
IAK6	0,712	0,831	0,769	0,679
IAK7	0,749	0,862	0,787	0,736
IAK8	0,761	0,869	0,780	0,737
KP1	0,736	0,794	0,825	0,744
KP2	0,752	0,797	0,904	0,783
KP3	0,797	0,842	0,870	0,808
KP4	0,771	0,760	0,857	0,719
KP5	0,783	0,815	0,882	0,785
KP6	0,722	0,748	0,836	0,721
KP7	0,743	0,779	0,849	0,731
KP8	0,795	0,844	0,909	0,793
KP9	0,814	0,858	0,901	0,787
PLY1	0,804	0,787	0,764	0,814
PLY10	0,748	0,720	0,685	0,868
PLY2	0,780	0,745	0,770	0,855
PLY3	0,750	0,698	0,700	0,824
PLY4	0,668	0,647	0,642	0,739
PLY5	0,746	0,779	0,807	0,841
PLY6	0,821	0,851	0,833	0,886
PLY7	0,793	0,769	0,738	0,829
PLY8	0,781	0,721	0,702	0,875
PLY9	0,699	0,697	0,704	0,865

## Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

	Fasilitas	Informasi Akseibilitas	Kepuasan Penumpang	Pelayanan
Fasilitas				
Informasi Akseibilitas	<b>0,953</b>			
Kepuasan Penumpang	<b>0,932</b>	<b>0,968</b>		
Pelayanan	<b>0,957</b>	<b>0,927</b>	<b>0,914</b>	

### Collinearity Statistics (VIF)

Outer VIF Values

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

	VIF
FS1	3,072
FS2	4,35
FS3	4,09
FS4	2,60
FS5	2,42
FS6	2,765
FS7	2,037
FS8	3,151
IAK1	4,098
IAK2	4,426
IAK3	2,813
IAK4	4,309
IAK5	3,263
IAK6	2,817
IAK7	4,214
IAK8	3,830
KP1	3,458
KP2	5,509
KP3	4,036
KP4	3,433
KP5	5,040
KP6	3,513
KP7	3,448
KP8	7,299
KP9	4,230
PLY1	2,783
PLY10	4,513
PLY2	4,037
PLY3	2,707
PLY4	2,270
PLY5	3,721
PLY6	4,833
PLY7	3,668
PLY8	4,658
PLY9	3,934



Inner VIF Values

	Fasilitas	Informasi Akseibilitas	Kepuasan Penumpang	Pelayanan
Fasilitas			7,384	1,000
Informasi Akseibilitas			6,151	
Kepuasan Penumpang				
Pelayanan		1,000	6,536	

## Model\_Fit

Protected by PDF Anti-Copy Free

Fit Summary

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,056	0,062
d_ULS	0,01	2,416
d_G	0,00	3,591
Chi-Square	0,02	1444,080
NFI	0,704	0,700

rms Theta

rms Theta	0,163
-----------	-------

## Model Selection Criteria

	AIC (Akaike's Information Criterion)	AICu (Unbiased Akaikes Information Criterion)	AICc (Corrected Akaikes Information Criterion)	BIC (Bayesian Information Criteria)	HQ (Hannan Quinn Criterion)	HQc (Corrected Hannan- Quinn Criterion)
Informasi Akseibilitas	-149,066	-147,045	-47,813	-143,876	-146,966	-146,709
Kepuasan Penumpang	-198,235	-194,152	-96,590	-187,854	-194,035	-193,248
Pelayanan	-167,154	-165,133	-65,901	-161,964	-165,054	-164,797

**BASE DATA**  
**Protected by PDF Anti-Copy Free**

Inner Model

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

	Fasilitas	Informasi Akseibilitas	Kepuasan Penumpang	Pelayanan
Fasilitas			1,000	1,000
Informasi Akseibilitas			1,000	
Kepuasan Penumpang				
Pelayanan		1,000	1,000	

Outer Model

	Fasilitas	Informasi Akseibilitas	Kepuasan Penumpang	Pelayanan
FS1	-1,000			
FS2	-1,000			
FS3	-1,000			
FS4	-1,000			
FS5	-1,000			
FS6	-1,000			
FS7	-1,000			
FS8	-1,000			
IAK1		-1,000		
IAK2		-1,000		
IAK3		-1,000		
IAK4		-1,000		
IAK5		-1,000		
IAK6		-1,000		
IAK7		-1,000		
IAK8		-1,000		
KP1			-1,000	
KP2			-1,000	
KP3			-1,000	
KP4			-1,000	
KP5			-1,000	
KP6			-1,000	
KP7			-1,000	
KP8			-1,000	
KP9			-1,000	
PLY1				-1,000
PLY10				-1,000
PLY2				-1,000
PLY3				-1,000
PLY4				-1,000
PLY5				-1,000
PLY6				-1,000
PLY7				-1,000
PLY8				-1,000
PLY9				-1,000

MV Descriptives

Protected by PDF Anti-Copy Free

	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation	Excess Kurtosis	Skewness	Number of Observations Used
FS1	4,333	5,000	1,000	5,000	0,964	2,765	-1,679	99,000
FS2	4,253	4,000	1,000	5,000	0,914	3,053	-1,575	99,000
FS3	4,273	4,000	1,000	5,000	0,997	3,606	-1,680	99,000
FS4	4,384	5,000	1,000	5,000	0,907	3,863	-1,834	99,000
FS5	4,263	4,000	1,000	5,000	0,960	2,856	-1,667	99,000
FS6	4,333	5,000	1,000	5,000	0,921	2,497	-1,584	99,000
FS7	4,182	5,000	1,000	5,000	1,029	1,179	-1,279	99,000
FS8	4,384	5,000	1,000	5,000	0,929	2,689	-1,689	99,000
IAK1	4,152	4,000	1,000	5,000	0,947	2,004	-1,326	99,000
IAK2	4,101	4,000	1,000	5,000	1,020	1,066	-1,192	99,000
IAK3	4,081	4,000	1,000	5,000	0,992	1,657	-1,238	99,000
IAK4	4,192	4,000	1,000	5,000	0,971	1,783	-1,338	99,000
IAK5	4,192	4,000	1,000	5,000	0,961	1,968	-1,369	99,000
IAK6	4,131	4,000	1,000	5,000	1,031	1,700	-1,391	99,000
IAK7	4,323	5,000	1,000	5,000	0,941	3,458	-1,802	99,000
IAK8	4,273	5,000	1,000	5,000	0,993	2,256	-1,580	99,000
KP1	4,253	4,000	1,000	5,000	0,914	2,778	-1,495	99,000
KP2	4,293	5,000	1,000	5,000	0,913	3,351	-1,672	99,000
KP3	4,242	4,000	1,000	5,000	0,900	3,318	-1,600	99,000
KP4	4,253	5,000	1,000	5,000	0,946	2,359	-1,473	99,000
KP5	4,182	4,000	1,000	5,000	1,009	2,809	-1,634	99,000
KP6	4,364	5,000	1,000	5,000	0,834	4,016	-1,730	99,000
KP7	4,303	5,000	1,000	5,000	0,979	3,222	-1,760	99,000
KP8	4,283	5,000	1,000	5,000	0,943	2,610	-1,552	99,000
KP9	4,323	5,000	1,000	5,000	0,897	3,653	-1,714	99,000
PLY1	4,202	4,000	1,000	5,000	0,995	1,629	-1,357	99,000
PLY10	4,192	4,000	1,000	5,000	0,961	1,254	-1,230	99,000
PLY2	4,162	4,000	1,000	5,000	0,907	1,518	-1,154	99,000
PLY3	4,273	5,000	1,000	5,000	0,908	2,082	-1,394	99,000
PLY4	4,313	5,000	1,000	5,000	0,860	2,613	-1,431	99,000
PLY5	4,152	4,000	1,000	5,000	0,978	2,281	-1,429	99,000
PLY6	4,182	4,000	1,000	5,000	0,968	2,671	-1,530	99,000
PLY7	4,273	5,000	1,000	5,000	0,941	1,767	-1,388	99,000
PLY8	4,263	4,000	1,000	5,000	0,883	2,203	-1,350	99,000
PLY9	4,313	5,000	1,000	5,000	0,872	2,731	-1,497	99,000

**FINAL RESULTS**  
**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**Path Coefficients**

Mean, STDEV, T-Values, P-Values



	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
<b>Fasilitas -&gt; Kepuasan Penumpang</b>	0,159	0,124	0,126	1,267	<b>0,206</b>
<b>Fasilitas -&gt; Pelayanan</b>	0,906	0,904	0,031	29,399	<b>0,000</b>
<b>Informasi Akseibilitas -&gt; Kepuasan Penumpang</b>	0,612	0,582	0,150	4,064	<b>0,000</b>
<b>Pelayanan -&gt; Informasi Akseibilitas</b>	0,886	0,887	0,037	24,154	<b>0,000</b>
<b>Pelayanan -&gt; Kepuasan Penumpang</b>	0,192	0,253	0,182	1,053	<b>0,293</b>

**Confidence Intervals**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
<b>Fasilitas -&gt; Kepuasan Penumpang</b>	0,159	0,124	-0,118	0,375
<b>Fasilitas -&gt; Pelayanan</b>	0,906	0,904	0,836	0,952
<b>Informasi Akseibilitas -&gt; Kepuasan Penumpang</b>	0,612	0,582	0,268	0,825
<b>Pelayanan -&gt; Informasi Akseibilitas</b>	0,886	0,887	0,810	0,949
<b>Pelayanan -&gt; Kepuasan Penumpang</b>	0,192	0,253	-0,032	0,630

**Confidence Intervals Bias Corrected**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
<b>Fasilitas -&gt; Kepuasan Penumpang</b>	0,159	0,124	-0,035	-0,047	0,404
<b>Fasilitas -&gt; Pelayanan</b>	0,906	0,904	-0,002	0,833	0,952
<b>Informasi Akseibilitas -&gt; Kepuasan Penumpang</b>	0,612	0,582	-0,030	0,291	0,839
<b>Pelayanan -&gt; Informasi Akseibilitas</b>	0,886	0,887	0,002	0,797	0,945
<b>Pelayanan -&gt; Kepuasan Penumpang</b>	0,192	0,253	0,061	-0,077	0,583

TOTAL INDIRECT EFFECTS

Protected by PDF Anti-Copy Free

Mean, STDEV, T-Value, P-Value (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Fasilitas -> Informasi Akseibilitas		0,803	0,057	14,151	0,000
Fasilitas -> Kepuasan Penumpang		0,694	0,122	5,438	0,000
Fasilitas -> Pelayanan					
Informasi Akseibilitas -> Kepuasan Penumpang					
Pelayanan -> Informasi Akseibilitas		0,000	0,000		
Pelayanan -> Kepuasan Penumpang	0,542	0,514	0,126	4,311	0,000

Confidence Intervals

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
Fasilitas -> Informasi Akseibilitas	0,803	0,803	0,689	0,900
Fasilitas -> Kepuasan Penumpang	0,664	0,694	0,467	0,931
Fasilitas -> Pelayanan				
Informasi Akseibilitas -> Kepuasan Penumpang				
Pelayanan -> Informasi Akseibilitas		0,000		
Pelayanan -> Kepuasan Penumpang	0,542	0,514	0,241	0,717

Confidence Intervals Bias Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
Fasilitas -> Informasi Akseibilitas	0,803	0,803	0,001	0,673	0,892
Fasilitas -> Kepuasan Penumpang	0,664	0,694	0,029	0,425	0,894
Fasilitas -> Pelayanan					
Informasi Akseibilitas -> Kepuasan Penumpang					
Pelayanan -> Informasi Akseibilitas		0,000	0,000		
Pelayanan -> Kepuasan Penumpang	0,542	0,514	-0,028	0,268	0,733

**SPECIFIC INDIRECT EFFECTS**

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

Mean, STDEV, T-Value (P-Values) [\(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark\)](#)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Fasilitas -> Pelayanan -> Informasi Akseibilitas	0,803	0,803	0,057	14,151	<b>0,000</b>
Pelayanan -> Informasi Akseibilitas -> Kepuasan Penumpang	0,514	0,514	0,126	4,311	<b>0,000</b>
Fasilitas -> Pelayanan -> Informasi Akseibilitas -> Kepuasan Penumpang	0,491	0,464	0,113	4,360	<b>0,000</b>
Fasilitas -> Pelayanan -> Kepuasan Penumpang	0,174	0,230	0,168	1,035	<b>0,301</b>

**Confidence Intervals**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
Fasilitas -> Pelayanan -> Informasi Akseibilitas	0,803	0,803	0,689	0,900
Pelayanan -> Informasi Akseibilitas -> Kepuasan Penumpang	0,542	0,514	0,241	0,717
Fasilitas -> Pelayanan -> Informasi Akseibilitas -> Kepuasan Penumpang	0,491	0,464	0,210	0,658
Fasilitas -> Pelayanan -> Kepuasan Penumpang	0,174	0,230	-0,027	0,584

**Confidence Intervals Bias Corrected**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
Fasilitas -> Pelayanan -> Informasi Akseibilitas	0,803	0,803	0,001	0,673	0,892
Pelayanan -> Informasi Akseibilitas -> Kepuasan Penumpang	0,542	0,514	-0,028	0,268	0,733
Fasilitas -> Pelayanan -> Informasi Akseibilitas -> Kepuasan Penumpang	0,491	0,464	-0,027	0,260	0,677
Fasilitas -> Pelayanan -> Kepuasan Penumpang	0,174	0,230	0,056	-0,070	0,541

**TOTAL EFFECTS**

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

Mean, STDEV, T-Value, P-Value (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Fasilitas -> Informasi Akseibilitas	0,803	0,803	0,057	14,151	0,000
Fasilitas -> Kepuasan Penumpang	0,824	0,818	0,059	14,029	0,000
Fasilitas -> Pelayanan	0,906	0,904	0,031	29,399	0,000
Informasi Akseibilitas -> Kepuasan Penumpang	0,612	0,582	0,150	4,064	0,000
Pelayanan -> Informasi Akseibilitas	0,886	0,887	0,037	24,154	0,000
Pelayanan -> Kepuasan Penumpang	0,733	0,766	0,125	5,853	0,000

**Confidence Intervals**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
Fasilitas -> Informasi Akseibilitas	0,803	0,803	0,689	0,900
Fasilitas -> Kepuasan Penumpang	0,824	0,818	0,686	0,912
Fasilitas -> Pelayanan	0,906	0,904	0,836	0,952
Informasi Akseibilitas -> Kepuasan Penumpang	0,612	0,582	0,268	0,825
Pelayanan -> Informasi Akseibilitas	0,886	0,887	0,810	0,949
Pelayanan -> Kepuasan Penumpang	0,733	0,766	0,526	1,020

**Confidence Intervals Bias Corrected**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
Fasilitas -> Informasi Akseibilitas	0,803	0,803	0,001	0,673	0,892
Fasilitas -> Kepuasan Penumpang	0,824	0,818	-0,005	0,686	0,912
Fasilitas -> Pelayanan	0,906	0,904	-0,002	0,833	0,952
Informasi Akseibilitas -> Kepuasan Penumpang	0,612	0,582	-0,030	0,291	0,839
Pelayanan -> Informasi Akseibilitas	0,886	0,887	0,002	0,797	0,945
Pelayanan -> Kepuasan Penumpang	0,733	0,766	0,033	0,484	0,961

**OUTER LOADINGS**

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

Mean, STDEV, T-Value, P-Values (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

	Original Sample	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV)	P Values
FS1 <- Fasilitas	0,810	0,831	0,052	16,142	0,000
FS2 <- Fasilitas	0,870	0,899	0,030	29,933	0,000
FS3 <- Fasilitas	0,870	0,869	0,041	21,388	0,000
FS4 <- Fasilitas	0,809	0,801	0,074	10,996	0,000
FS5 <- Fasilitas	0,776	0,774	0,090	8,625	0,000
FS6 <- Fasilitas	0,820	0,814	0,051	16,242	0,000
FS7 <- Fasilitas	0,758	0,747	0,072	10,585	0,000
FS8 <- Fasilitas	0,852	0,846	0,045	18,822	0,000
IAK1 <- Informasi Akseibilitas	0,844	0,838	0,048	17,661	0,000
IAK2 <- Informasi Akseibilitas	0,855	0,853	0,041	21,015	0,000
IAK3 <- Informasi Akseibilitas	0,837	0,833	0,043	19,339	0,000
IAK4 <- Informasi Akseibilitas	0,901	0,896	0,029	31,446	0,000
IAK5 <- Informasi Akseibilitas	0,861	0,854	0,043	20,050	0,000
IAK6 <- Informasi Akseibilitas	0,831	0,823	0,048	17,298	0,000
IAK7 <- Informasi Akseibilitas	0,862	0,853	0,050	17,070	0,000
IAK8 <- Informasi Akseibilitas	0,869	0,863	0,038	23,043	0,000
KP1 <- Kepuasan Penumpang	0,825	0,815	0,058	14,236	0,000
KP2 <- Kepuasan Penumpang	0,904	0,897	0,032	28,470	0,000
KP3 <- Kepuasan Penumpang	0,870	0,861	0,043	20,263	0,000
KP4 <- Kepuasan Penumpang	0,857	0,849	0,046	18,483	0,000
KP5 <- Kepuasan Penumpang	0,882	0,881	0,031	28,072	0,000
KP6 <- Kepuasan Penumpang	0,836	0,825	0,064	13,150	0,000
KP7 <- Kepuasan Penumpang	0,849	0,844	0,046	18,564	0,000
KP8 <- Kepuasan Penumpang	0,909	0,903	0,031	29,487	0,000
KP9 <- Kepuasan Penumpang	0,901	0,895	0,034	26,148	0,000
PLY1 <- Pelayanan	0,814	0,812	0,043	19,013	0,000
PLY10 <- Pelayanan	0,868	0,860	0,045	19,137	0,000
PLY2 <- Pelayanan	0,855	0,850	0,038	22,612	0,000
PLY3 <- Pelayanan	0,824	0,813	0,055	15,037	0,000
PLY4 <- Pelayanan	0,739	0,723	0,094	7,844	0,000
PLY5 <- Pelayanan	0,841	0,840	0,036	23,046	0,000
PLY6 <- Pelayanan	0,886	0,887	0,025	35,482	0,000
PLY7 <- Pelayanan	0,829	0,819	0,049	17,035	0,000
PLY8 <- Pelayanan	0,875	0,866	0,046	18,839	0,000
PLY9 <- Pelayanan	0,865	0,856	0,053	16,399	0,000

## Protected by PDF Anti-Copy Free

Confidence Interval [\(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark\)](#)

	Original Sample	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
FS1 <- Fasilitas		0,831	0,704	0,904
FS2 <- Fasilitas		0,899	0,822	0,941
FS3 <- Fasilitas		0,869	0,772	0,931
FS4 <- Fasilitas	0,809	0,801	0,623	0,906
FS5 <- Fasilitas	0,776	0,774	0,557	0,898
FS6 <- Fasilitas	0,820	0,814	0,704	0,896
FS7 <- Fasilitas	0,758	0,747	0,551	0,854
FS8 <- Fasilitas	0,852	0,846	0,737	0,911
IAK1 <- Informasi Akseibilitas	0,844	0,838	0,728	0,918
IAK2 <- Informasi Akseibilitas	0,855	0,853	0,759	0,916
IAK3 <- Informasi Akseibilitas	0,837	0,833	0,735	0,901
IAK4 <- Informasi Akseibilitas	0,901	0,896	0,833	0,941
IAK5 <- Informasi Akseibilitas	0,861	0,854	0,761	0,924
IAK6 <- Informasi Akseibilitas	0,831	0,823	0,699	0,891
IAK7 <- Informasi Akseibilitas	0,862	0,853	0,737	0,926
IAK8 <- Informasi Akseibilitas	0,869	0,863	0,774	0,920
KP1 <- Kepuasan Penumpang	0,825	0,815	0,675	0,903
KP2 <- Kepuasan Penumpang	0,904	0,897	0,821	0,942
KP3 <- Kepuasan Penumpang	0,870	0,861	0,759	0,919
KP4 <- Kepuasan Penumpang	0,857	0,849	0,745	0,919
KP5 <- Kepuasan Penumpang	0,882	0,881	0,807	0,934
KP6 <- Kepuasan Penumpang	0,836	0,825	0,683	0,913
KP7 <- Kepuasan Penumpang	0,849	0,844	0,733	0,912
KP8 <- Kepuasan Penumpang	0,909	0,903	0,828	0,950
KP9 <- Kepuasan Penumpang	0,901	0,895	0,810	0,946
PLY1 <- Pelayanan	0,814	0,812	0,718	0,886
PLY10 <- Pelayanan	0,868	0,860	0,758	0,927
PLY2 <- Pelayanan	0,855	0,850	0,773	0,913
PLY3 <- Pelayanan	0,824	0,813	0,677	0,897
PLY4 <- Pelayanan	0,739	0,723	0,517	0,858
PLY5 <- Pelayanan	0,841	0,840	0,766	0,903
PLY6 <- Pelayanan	0,886	0,887	0,832	0,932
PLY7 <- Pelayanan	0,829	0,819	0,714	0,892
PLY8 <- Pelayanan	0,875	0,866	0,761	0,930
PLY9 <- Pelayanan	0,865	0,856	0,728	0,931

## Protected by PDF Anti-Copy Free

Confidence Intervals Bias Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
FS1 <- Fasilitas	0,819	0,831	-0,009	0,709	0,904
FS2 <- Fasilitas	0,899	0,899	-0,005	0,822	0,941
FS3 <- Fasilitas	0,869	0,869	-0,007	0,772	0,931
FS4 <- Fasilitas	0,801	0,801	-0,008	0,613	0,900
FS5 <- Fasilitas	0,776	0,774	-0,002	0,544	0,893
FS6 <- Fasilitas	0,820	0,814	-0,006	0,711	0,898
FS7 <- Fasilitas	0,758	0,747	-0,012	0,589	0,861
FS8 <- Fasilitas	0,852	0,846	-0,006	0,748	0,913
IAK1 <- Informasi Akseibilitas	0,844	0,838	-0,006	0,731	0,918
IAK2 <- Informasi Akseibilitas	0,855	0,853	-0,002	0,756	0,916
IAK3 <- Informasi Akseibilitas	0,837	0,833	-0,004	0,721	0,899
IAK4 <- Informasi Akseibilitas	0,901	0,896	-0,005	0,837	0,942
IAK5 <- Informasi Akseibilitas	0,861	0,854	-0,007	0,778	0,928
IAK6 <- Informasi Akseibilitas	0,831	0,823	-0,008	0,709	0,894
IAK7 <- Informasi Akseibilitas	0,862	0,853	-0,008	0,738	0,930
IAK8 <- Informasi Akseibilitas	0,869	0,863	-0,006	0,776	0,921
KP1 <- Kepuasan Penumpang	0,825	0,815	-0,010	0,687	0,904
KP2 <- Kepuasan Penumpang	0,904	0,897	-0,006	0,827	0,943
KP3 <- Kepuasan Penumpang	0,870	0,861	-0,009	0,765	0,921
KP4 <- Kepuasan Penumpang	0,857	0,849	-0,008	0,757	0,924
KP5 <- Kepuasan Penumpang	0,882	0,881	-0,001	0,804	0,930
KP6 <- Kepuasan Penumpang	0,836	0,825	-0,011	0,683	0,914
KP7 <- Kepuasan Penumpang	0,849	0,844	-0,005	0,730	0,911
KP8 <- Kepuasan Penumpang	0,909	0,903	-0,005	0,838	0,952
KP9 <- Kepuasan Penumpang	0,901	0,895	-0,006	0,815	0,949
PLY1 <- Pelayanan	0,814	0,812	-0,002	0,715	0,884
PLY10 <- Pelayanan	0,868	0,860	-0,008	0,763	0,928
PLY2 <- Pelayanan	0,855	0,850	-0,004	0,775	0,916
PLY3 <- Pelayanan	0,824	0,813	-0,010	0,689	0,901
PLY4 <- Pelayanan	0,739	0,723	-0,016	0,509	0,858
PLY5 <- Pelayanan	0,841	0,840	-0,001	0,768	0,904
PLY6 <- Pelayanan	0,886	0,887	0,001	0,826	0,929
PLY7 <- Pelayanan	0,829	0,819	-0,010	0,731	0,897
PLY8 <- Pelayanan	0,875	0,866	-0,008	0,759	0,930
PLY9 <- Pelayanan	0,865	0,856	-0,009	0,728	0,930

**OUTER WEIGHTS**

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample Mean (M)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
FS1 <- Fasilitas		0,153	0,011	13,485	0,000
FS2 <- Fasilitas	0,165	0,165	0,013	13,030	0,000
FS3 <- Fasilitas	0,153	0,154	0,010	15,274	0,000
FS4 <- Fasilitas	0,147	0,147	0,010	14,520	0,000
FS5 <- Fasilitas	0,143	0,144	0,017	8,521	0,000
FS6 <- Fasilitas	0,156	0,158	0,011	13,619	0,000
FS7 <- Fasilitas	0,135	0,135	0,011	12,757	0,000
FS8 <- Fasilitas	0,154	0,155	0,009	16,600	0,000
IAK1 <- Informasi Akseibilitas	0,151	0,152	0,010	15,487	0,000
IAK2 <- Informasi Akseibilitas	0,149	0,151	0,010	14,997	0,000
IAK3 <- Informasi Akseibilitas	0,150	0,152	0,010	14,355	0,000
IAK4 <- Informasi Akseibilitas	0,150	0,151	0,010	15,569	0,000
IAK5 <- Informasi Akseibilitas	0,144	0,145	0,007	21,063	0,000
IAK6 <- Informasi Akseibilitas	0,136	0,136	0,009	15,833	0,000
IAK7 <- Informasi Akseibilitas	0,143	0,144	0,010	14,860	0,000
IAK8 <- Informasi Akseibilitas	0,143	0,144	0,009	16,607	0,000
KP1 <- Kepuasan Penumpang	0,125	0,126	0,008	15,477	0,000
KP2 <- Kepuasan Penumpang	0,127	0,128	0,007	19,501	0,000
KP3 <- Kepuasan Penumpang	0,134	0,135	0,009	15,534	0,000
KP4 <- Kepuasan Penumpang	0,122	0,122	0,007	17,377	0,000
KP5 <- Kepuasan Penumpang	0,130	0,132	0,009	14,012	0,000
KP6 <- Kepuasan Penumpang	0,119	0,119	0,007	16,398	0,000
KP7 <- Kepuasan Penumpang	0,123	0,124	0,007	17,669	0,000
KP8 <- Kepuasan Penumpang	0,133	0,135	0,008	16,177	0,000
KP9 <- Kepuasan Penumpang	0,135	0,136	0,009	15,730	0,000
PLY1 <- Pelayanan	0,125	0,127	0,016	7,808	0,000
PLY10 <- Pelayanan	0,115	0,115	0,010	11,580	0,000
PLY2 <- Pelayanan	0,122	0,124	0,010	12,758	0,000
PLY3 <- Pelayanan	0,114	0,115	0,005	21,576	0,000
PLY4 <- Pelayanan	0,104	0,103	0,012	8,830	0,000
PLY5 <- Pelayanan	0,124	0,125	0,015	8,474	0,000
PLY6 <- Pelayanan	0,133	0,136	0,016	8,326	0,000
PLY7 <- Pelayanan	0,122	0,123	0,010	12,847	0,000
PLY8 <- Pelayanan	0,117	0,118	0,010	11,958	0,000
PLY9 <- Pelayanan	0,112	0,112	0,009	12,284	0,000

## Protected by PDF Anti-Copy Free

Confidence Interval (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

	Original Sample	Sample Mean (M)	2.5%	97.5%
FS1 <- Fasilitas		0,153	0,135	0,178
FS2 <- Fasilitas		0,165	0,147	0,197
FS3 <- Fasilitas		0,154	0,139	0,178
FS4 <- Fasilitas	0,147	0,147	0,130	0,172
FS5 <- Fasilitas	0,143	0,144	0,110	0,178
FS6 <- Fasilitas	0,156	0,158	0,142	0,183
FS7 <- Fasilitas	0,135	0,135	0,116	0,155
FS8 <- Fasilitas	0,154	0,155	0,140	0,176
IAK1 <- Informasi Akseibilitas	0,151	0,152	0,137	0,176
IAK2 <- Informasi Akseibilitas	0,149	0,151	0,136	0,173
IAK3 <- Informasi Akseibilitas	0,150	0,152	0,135	0,175
IAK4 <- Informasi Akseibilitas	0,150	0,151	0,135	0,173
IAK5 <- Informasi Akseibilitas	0,144	0,145	0,134	0,160
IAK6 <- Informasi Akseibilitas	0,136	0,136	0,120	0,153
IAK7 <- Informasi Akseibilitas	0,143	0,144	0,127	0,165
IAK8 <- Informasi Akseibilitas	0,143	0,144	0,128	0,163
KP1 <- Kepuasan Penumpang	0,125	0,126	0,112	0,143
KP2 <- Kepuasan Penumpang	0,127	0,128	0,118	0,142
KP3 <- Kepuasan Penumpang	0,134	0,135	0,122	0,156
KP4 <- Kepuasan Penumpang	0,122	0,122	0,111	0,138
KP5 <- Kepuasan Penumpang	0,130	0,132	0,119	0,154
KP6 <- Kepuasan Penumpang	0,119	0,119	0,104	0,131
KP7 <- Kepuasan Penumpang	0,123	0,124	0,113	0,140
KP8 <- Kepuasan Penumpang	0,133	0,135	0,122	0,153
KP9 <- Kepuasan Penumpang	0,135	0,136	0,123	0,157
PLY1 <- Pelayanan	0,125	0,127	0,105	0,164
PLY10 <- Pelayanan	0,115	0,115	0,096	0,136
PLY2 <- Pelayanan	0,122	0,124	0,110	0,146
PLY3 <- Pelayanan	0,114	0,115	0,105	0,126
PLY4 <- Pelayanan	0,104	0,103	0,073	0,121
PLY5 <- Pelayanan	0,124	0,125	0,106	0,161
PLY6 <- Pelayanan	0,133	0,136	0,114	0,170
PLY7 <- Pelayanan	0,122	0,123	0,110	0,145
PLY8 <- Pelayanan	0,117	0,118	0,097	0,136
PLY9 <- Pelayanan	0,112	0,112	0,092	0,129

## Protected by PDF Anti-Copy Free

Confidence Intervals Bias Corrected

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
FS1 <- Fasilitas	0,153	0,153	0,001	0,137	0,180
FS2 <- Fasilitas	0,165	0,165	0,002	0,147	0,195
FS3 <- Fasilitas	0,154	0,154	0,001	0,139	0,179
FS4 <- Fasilitas	0,147	0,147	0,001	0,130	0,173
FS5 <- Fasilitas	0,143	0,144	0,002	0,105	0,173
FS6 <- Fasilitas	0,156	0,158	0,002	0,142	0,183
FS7 <- Fasilitas	0,135	0,135	0,000	0,115	0,155
FS8 <- Fasilitas	0,154	0,155	0,001	0,140	0,176
IAK1 <- Informasi Akseibilitas	0,151	0,152	0,001	0,138	0,177
IAK2 <- Informasi Akseibilitas	0,149	0,151	0,002	0,134	0,170
IAK3 <- Informasi Akseibilitas	0,150	0,152	0,002	0,135	0,174
IAK4 <- Informasi Akseibilitas	0,150	0,151	0,001	0,135	0,173
IAK5 <- Informasi Akseibilitas	0,144	0,145	0,001	0,134	0,159
IAK6 <- Informasi Akseibilitas	0,136	0,136	0,000	0,121	0,153
IAK7 <- Informasi Akseibilitas	0,143	0,144	0,001	0,127	0,165
IAK8 <- Informasi Akseibilitas	0,143	0,144	0,001	0,128	0,161
KP1 <- Kepuasan Penumpang	0,125	0,126	0,001	0,112	0,143
KP2 <- Kepuasan Penumpang	0,127	0,128	0,001	0,118	0,142
KP3 <- Kepuasan Penumpang	0,134	0,135	0,001	0,123	0,156
KP4 <- Kepuasan Penumpang	0,122	0,122	0,001	0,110	0,137
KP5 <- Kepuasan Penumpang	0,130	0,132	0,002	0,119	0,151
KP6 <- Kepuasan Penumpang	0,119	0,119	-0,001	0,104	0,131
KP7 <- Kepuasan Penumpang	0,123	0,124	0,001	0,113	0,139
KP8 <- Kepuasan Penumpang	0,133	0,135	0,001	0,123	0,154
KP9 <- Kepuasan Penumpang	0,135	0,136	0,001	0,124	0,158
PLY1 <- Pelayanan	0,125	0,127	0,002	0,106	0,167
PLY10 <- Pelayanan	0,115	0,115	0,001	0,095	0,135
PLY2 <- Pelayanan	0,122	0,124	0,001	0,110	0,146
PLY3 <- Pelayanan	0,114	0,115	0,000	0,105	0,126
PLY4 <- Pelayanan	0,104	0,103	-0,001	0,073	0,121
PLY5 <- Pelayanan	0,124	0,125	0,001	0,107	0,162
PLY6 <- Pelayanan	0,133	0,136	0,002	0,115	0,175
PLY7 <- Pelayanan	0,122	0,123	0,001	0,111	0,145
PLY8 <- Pelayanan	0,117	0,118	0,001	0,096	0,135
PLY9 <- Pelayanan	0,112	0,112	0,000	0,090	0,127

**BASE DATA**  
**Protected by PDF Anti-Copy Free**

Inner Model **(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

	Fasilitas	Informasi Aksesibilitas	Kepuasan Penumpang	Pelayanan
Fasilitas			1,000	1,000
Informasi Aksesibilitas			1,000	
Kepuasan Penumpang				
Pelayanan		1,000	1,000	

Outer Model

	Fasilitas	Informasi Aksesibilitas	Kepuasan Penumpang	Pelayanan
FS1	-1,000			
FS2	-1,000			
FS3	-1,000			
FS4	-1,000			
FS5	-1,000			
FS6	-1,000			
FS7	-1,000			
FS8	-1,000			
IAK1		-1,000		
IAK2		-1,000		
IAK3		-1,000		
IAK4		-1,000		
IAK5		-1,000		
IAK6		-1,000		
IAK7		-1,000		
IAK8		-1,000		
KP1			-1,000	
KP2			-1,000	
KP3			-1,000	
KP4			-1,000	
KP5			-1,000	
KP6			-1,000	
KP7			-1,000	
KP8			-1,000	
KP9			-1,000	
PLY1				-1,000
PLY10				-1,000
PLY2				-1,000
PLY3				-1,000
PLY4				-1,000
PLY5				-1,000
PLY6				-1,000
PLY7				-1,000
PLY8				-1,000
PLY9				-1,000

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

MV Descriptives

	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation	Excess Kurtosis	Skewness	Number of Observations Used
FS1	4,333	5,000	1,000	5,000	0,964	2,765	-1,679	99,000
FS2	4,253	4,000	1,000	5,000	0,914	3,053	-1,575	99,000
FS3	4,273	4,000	1,000	5,000	0,897	3,606	-1,680	99,000
FS4	4,384	5,000	1,000	5,000	0,907	3,863	-1,834	99,000
FS5	4,263	4,000	1,000	5,000	0,960	2,856	-1,667	99,000
FS6	4,333	5,000	1,000	5,000	0,921	2,497	-1,584	99,000
FS7	4,182	5,000	1,000	5,000	1,029	1,179	-1,279	99,000
FS8	4,384	5,000	1,000	5,000	0,929	2,689	-1,689	99,000
IAK1	4,152	4,000	1,000	5,000	0,947	2,004	-1,326	99,000
IAK2	4,101	4,000	1,000	5,000	1,020	1,066	-1,192	99,000
IAK3	4,081	4,000	1,000	5,000	0,992	1,657	-1,238	99,000
IAK4	4,192	4,000	1,000	5,000	0,971	1,783	-1,338	99,000
IAK5	4,192	4,000	1,000	5,000	0,961	1,968	-1,369	99,000
IAK6	4,131	4,000	1,000	5,000	1,031	1,700	-1,391	99,000
IAK7	4,323	5,000	1,000	5,000	0,941	3,458	-1,802	99,000
IAK8	4,273	5,000	1,000	5,000	0,993	2,256	-1,580	99,000
KP1	4,253	4,000	1,000	5,000	0,914	2,778	-1,495	99,000
KP2	4,293	5,000	1,000	5,000	0,913	3,351	-1,672	99,000
KP3	4,242	4,000	1,000	5,000	0,900	3,318	-1,600	99,000
KP4	4,253	5,000	1,000	5,000	0,946	2,359	-1,473	99,000
KP5	4,182	4,000	1,000	5,000	1,009	2,809	-1,634	99,000
KP6	4,364	5,000	1,000	5,000	0,834	4,016	-1,730	99,000
KP7	4,303	5,000	1,000	5,000	0,979	3,222	-1,760	99,000
KP8	4,283	5,000	1,000	5,000	0,943	2,610	-1,552	99,000
KP9	4,323	5,000	1,000	5,000	0,897	3,653	-1,714	99,000
PLY1	4,202	4,000	1,000	5,000	0,995	1,629	-1,357	99,000
PLY10	4,192	4,000	1,000	5,000	0,961	1,254	-1,230	99,000
PLY2	4,162	4,000	1,000	5,000	0,907	1,518	-1,154	99,000
PLY3	4,273	5,000	1,000	5,000	0,908	2,082	-1,394	99,000
PLY4	4,313	5,000	1,000	5,000	0,860	2,613	-1,431	99,000
PLY5	4,152	4,000	1,000	5,000	0,978	2,281	-1,429	99,000
PLY6	4,182	4,000	1,000	5,000	0,968	2,671	-1,530	99,000
PLY7	4,273	5,000	1,000	5,000	0,941	1,767	-1,388	99,000
PLY8	4,263	4,000	1,000	5,000	0,883	2,203	-1,350	99,000
PLY9	4,313	5,000	1,000	5,000	0,872	2,731	-1,497	99,000

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
DOKUMEN TASI REGISTRASI DI STASIUN KERETA API  
KOTA UBUNGGAN  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
DOKUMEN YASU BERSAMA KEPALA STASUN KERETA API  
(Upgrade to Pro Version to Remove Watermark)  
KOTA UBUNGGAWA



Protected by PDF Anti-Copy Free  
DOKUMENTASI DI STASIUN KOTA TANGERANG  
(Upgrade to Pro Version to Remove This Watermark)  
KOTA TANGERANG



**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
DOKUMENTASI BERSAMA PENUMPANG KERETA API  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Protected by PDF Anti-Copy Free  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

