

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA KERETA API RANGGAJATI

Fahrin Nisa' Nur Laila<sup>1</sup>, Eka Dyah Puspitasari<sup>2</sup>, Vina Islami<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup>[64211861@bsi.ac.id](mailto:64211861@bsi.ac.id), <sup>2</sup>[eka.edy@bsi.ac.id](mailto:eka.edy@bsi.ac.id), <sup>3</sup>[vina.vii@bsi.ac.id](mailto:vina.vii@bsi.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan penumpang pada Kereta Api Ranggajati. Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 105 responden yang merupakan penumpang KA Ranggajati rute Cirebon-Jember. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari kualitas layanan (X1) yang mencakup lima dimensi SERVQUAL, dan harga (X2), sementara variabel dependen adalah kepuasan penumpang (Y). Analisis dilakukan menggunakan regresi linier berganda melalui aplikasi SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, kualitas layanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,482 menunjukkan bahwa kedua variabel menjelaskan 48,2% variasi kepuasan penumpang. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan yang konsisten serta penerapan harga yang sesuai dengan nilai yang dirasakan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan penumpang KA Ranggajati. Temuan ini diharapkan menjadi masukan strategis bagi PT Kereta Api Indonesia dalam merancang kebijakan pelayanan dan tarif yang berorientasi pada pelanggan.

**Kata kunci:** kualitas layanan, harga, kepuasan penumpang, Kereta Api Ranggajati.

### Abstract

*This study aims to analyze the effect of service quality and price on passenger satisfaction on the Ranggajati Train. The approach used is a quantitative method with data collection techniques through distributing questionnaires to 105 respondents who are passengers of the Ranggajati Train on the Cirebon-Jember route. The independent variables in this study consist of service quality (X1) which includes five dimensions of SERVQUAL, and price (X2), while the dependent variable is passenger satisfaction (Y). The analysis was carried out using multiple linear regression through the SPSS version 22 application. The results of the study indicate that partially and simultaneously, service quality and price have a positive and significant effect on passenger satisfaction. The coefficient of determination ( $R^2$ ) value of 0.482 indicates that both variables*

### Article history

Received: July 2025

Reviewed: July 2025

Published: July 2025

Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

*explain 48.2% of the variation in passenger satisfaction. This study concludes that consistent improvement in service quality and the application of prices that are in accordance with perceived value are very important to increase passenger satisfaction on the Ranggajati Train. These findings are expected to be strategic input for PT Kereta Api Indonesia in designing customer-oriented service and tariff policies.*

**Keywords:** *service quality, price, passenger satisfaction, Ranggajati Train.*

## 1. PENDAHULUAN

Transportasi memegang peranan penting dalam mendukung aktivitas ekonomi dan sosial masyarakat. Perkembangan ekonomi yang pesat mendorong tingginya mobilitas, sehingga masyarakat semakin selektif dalam memilih moda transportasi yang aman, nyaman, dan efisien (Cheidy & Hamzah, 2022). Di antara berbagai moda yang tersedia, kereta api menjadi pilihan populer karena memiliki jalur khusus, bebas dari kemacetan, serta menawarkan kenyamanan dan harga yang kompetitif.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan operator utama layanan kereta api nasional yang menyediakan berbagai jenis layanan, mulai dari kereta barang hingga kereta penumpang jarak jauh. Salah satu layanan jarak jauh yang dikelola adalah Kereta Api Ranggajati, yang melayani rute Cirebon-Jember melalui kota-kota besar seperti Purwokerto, Yogyakarta, Solo, Madiun, dan Surabaya. Dengan jarak tempuh sekitar 800 kilometer dan durasi perjalanan 13-14 jam, aspek kenyamanan dan efisiensi menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan penumpang.

Kualitas layanan dalam transportasi kereta api mencakup kebersihan, kelengkapan fasilitas, ketepatan waktu, dan sikap petugas. Semua aspek ini berkontribusi dalam membentuk persepsi dan kepuasan penumpang. Di sisi lain, harga juga memainkan peran krusial, karena konsumen cenderung merasa puas apabila harga yang dibayar sepadan dengan manfaat yang diterima. Oleh karena itu, kualitas layanan dan harga menjadi dua faktor utama yang memengaruhi loyalitas dan keputusan penggunaan layanan transportasi.

KA Ranggajati menyediakan dua kelas layanan, yaitu Eksekutif dan Ekonomi *New Generation*, yang dilengkapi fasilitas modern seperti AC, kursi ergonomis, toilet bersih, serta layanan makanan dan minuman. Selain mendukung mobilitas masyarakat untuk keperluan bisnis, pendidikan, atau wisata, keberadaan KA Ranggajati juga memberikan alternatif transportasi yang ramah lingkungan dan berkontribusi pada pengurangan kemacetan serta emisi karbon.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan penumpang kereta api, namun sebagian besar fokus pada kereta lokal atau hanya meneliti salah satu variabel secara terpisah. Kajian khusus mengenai KA Ranggajati masih terbatas. Studi oleh Nopriyanto & Damayanti (2024) dan Azizah (2024) hanya menyoroti aspek kualitas layanan atau preferensi pemilihan tiket, tanpa menganalisis secara langsung hubungan dengan kepuasan penumpang. Dengan demikian, terdapat kesenjangan yang perlu diisi melalui kajian empiris yang menyeluruh.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan penumpang KA Ranggajati, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan literatur manajemen pemasaran jasa, serta menjadi masukan strategis bagi PT Kereta Api Indonesia dalam merumuskan kebijakan layanan dan penetapan harga yang lebih berorientasi pada pelanggan.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Kereta api adalah sarana transportasi umum yang terdiri dari lokomotif (mobil dengan tenaga gerak sendiri) dan rangkaian kereta api atau gerbong (mobil digabungkan dengan kendaraan lain). Kereta Api menjadi pilihan transportasi darat yang populer di kalangan masyarakat karena bebas dari kemacetan dan ketepatan waktu yang konsisten. Hal ini memunculkan harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Kualitas layanan, dalam konteks perjalanan, dapat diartikan sebagai evaluasi menyeluruh terhadap pengalaman perjalanan dari perspektif penumpang. Ini mencakup semua aspek perilaku dan interaksi yang dialami penumpang selama perjalanan (Primayandi & Gunawan, 2022).

Kotler dan Keller menjelaskan bahwa Kualitas atau *Quality* adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas merupakan definisi yang berpusat pada pelanggan. Kita dapat mengatakan bahwa penjual telah mengantarkan kualitas ketika produk atau jasanya memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan (Nur Rahmadani, 2022).

Menurut Supranto "Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud, dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta konsumen lebih pada berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut" (Retno Yuniar & Rohmatiah, 2022). Kualitas layanan kereta api yang dimaksud yaitu mencakup elemen seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Harga memainkan peran krusial dalam membentuk loyalitas pelanggan, memengaruhi keputusan mereka untuk terus membeli dan menggunakan suatu layanan. Menurut Basuki & Tami, (2022), sebagai faktor penentu utama, harga produk atau jasa sangat memengaruhi pilihan konsumen. Oleh karena itu, perusahaan harus berupaya menyediakan produk dan jasa yang memenuhi keinginan konsumen dengan harga yang wajar dan kompetitif agar tujuan bisnis dapat tercapai.

Tingkat kepuasan penumpang berkorelasi positif dengan peningkatan citra perusahaan di masa depan. Menurut Manap "Pelanggan bisa memperoleh satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu jika kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan merasa kecewa, jika kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan merasa puas, apabila kinerja mampu melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas, senang atau gembira (Cheidy & Hamzah, 2022).

Berdasarkan kajian pustaka di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan harga merupakan dua faktor utama yang secara teoritis berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Kualitas layanan yang mencakup dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta harga yang kompetitif dan sesuai persepsi nilai konsumen, diyakini dapat membentuk pengalaman positif yang meningkatkan kepuasan pengguna jasa transportasi, khususnya pada layanan KA Ranggajati. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji secara empiris hubungan kedua variabel tersebut terhadap kepuasan penumpang, guna memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis dalam pengembangan layanan kereta api di Indonesia.

## 3. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang dirancang untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti secara objektif dan terstruktur. Metode ini mendukung penerapan analisis statistik guna menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan media *Google Form*. Kuesioner ini dirancang untuk menggali informasi mengenai persepsi penumpang terhadap kualitas layanan dan harga tiket KA Ranggajati.

Penelitian difokuskan pada penumpang rute Cirebon-Jember yang melalui jalur tengah Pulau Jawa (via Purwokerto-Surabaya Gubeng). Pemilihan rute Cirebon-Jember dilakukan karena rute ini merupakan arah keberangkatan awal, sehingga penumpang dapat merasakan pengalaman layanan secara utuh sejak titik awal perjalanan. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai responden. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 105 responden, ditentukan berdasarkan rumus *Hair*, yaitu minimal lima kali jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini, terdapat 21 indikator dalam kuesioner, maka diperlukan setidaknya 105 responden agar hasil penelitian memenuhi syarat kelayakan statistik.

Seluruh item kuesioner diukur menggunakan skala *Likert* lima poin, mulai dari “sangat tidak setuju (1)” hingga “sangat setuju (5)”. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sejauh mana responden menyetujui pernyataan terkait kualitas layanan, harga, dan kepuasan terhadap perjalanan menggunakan KA Ranggajati. Penggunaan rentang skala ganjil (lima poin) digunakan agar terdapat opsi netral di tengah, yang memungkinkan responden memilih jika mereka merasa tidak cenderung ke arah positif maupun negatif.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari Kualitas Layanan (X1) dan Harga (X2). Kualitas layanan diukur berdasarkan lima dimensi model SERVQUAL, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Sementara itu, variabel Harga (X2) mencerminkan persepsi penumpang terhadap keterjangkauan dan kesesuaian harga tiket dengan layanan yang diberikan. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Penumpang (Y).

Sebelum data dianalisis lebih lanjut, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner benar-benar mengukur aspek yang dimaksud, Kriteria validitas ditetapkan berdasarkan nilai  $r$ -hitung  $\geq r$ -tabel pada tingkat signifikansi 0,05. Selanjutnya, uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi data. Alat yang memiliki koefisien reliabilitas atau *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,60$  atau lebih dianggap bisa diandalkan.

Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, yang digunakan untuk menganalisis pengaruh simultan dan parsial antara kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan penumpang. Uji  $t$  digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel secara individu terhadap kepuasan penumpang, sedangkan uji  $F$  digunakan untuk mengetahui pengaruh kedua variabel secara simultan. Untuk memastikan kelayakan model regresi, dilakukan juga uji asumsi klasik, meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) juga dilakukan untuk mengukur sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen. Dengan kata lain, nilai  $R^2$  menunjukkan seberapa besar kontribusi kualitas layanan dan harga dalam menjelaskan perubahan tingkat kepuasan penumpang KA Ranggajati.

Rumus Uji Regresi Berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

- Keterangan:

$a$  = Konstanta (intersep), nilai  $Y$  saat seluruh  $X = 0$

$Y$  = Kepuasan Penumpang

$X_1$  = Kualitas Layanan

$X_2$  = Harga

$b_1$  = Koefisien regresi untuk variabel Kualitas Layanan

$b_2$  = Koefisien regresi untuk variabel Harga.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penyebaran kuesioner terhadap 105 responden, terdapat mayoritas responden sebanyak 70,5% yang terakhir menggunakan jenis KA Ranggajati dengan jenis kelas Ekonomi *New Generation*, sedangkan 29,5% menggunakan kelas Eksekutif. Ini menunjukkan bahwa kelas ekonomi dengan fasilitas modern dan harga terjangkau lebih diminati, namun segmen penumpang yang menginginkan layanan yang premium juga tetap ada.

Dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini layak dan dapat dipercaya. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan *SPSS versi 22*, didapatkan hasil pada hasil uji validitas yaitu seluruh item pada variabel kualitas layanan, harga, dan kepuasan penumpang memiliki nilai *r*-hitung yang lebih besar dari *r*-tabel (0,1918) pada taraf signifikansi 5%, yang berarti semua item kuesioner dinyatakan valid.

Pada uji reliabilitas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk ketiga variabel juga berada di atas batas minimum 0,60. Menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini tergolong reliabel. Dengan demikian, seluruh pernyataan dalam kuesioner telah memenuhi syarat kelayakan untuk digunakan dalam proses analisis lebih lanjut.

### 4.1 Asumsi Klasik

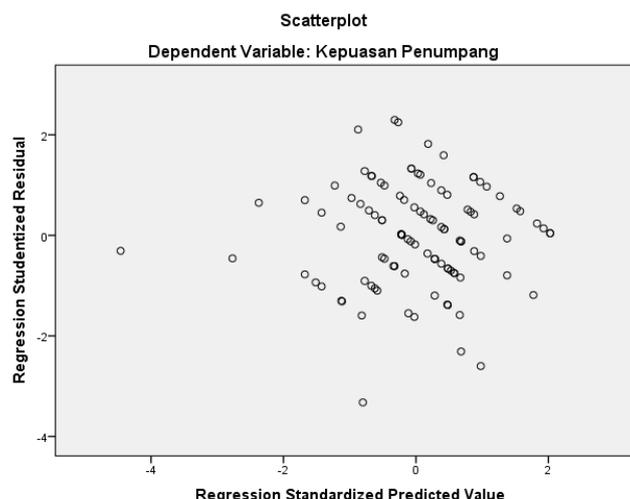
#### 4.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa *residual* dalam model regresi terdistribusi normal, sebagai salah satu syarat dalam analisis regresi linier. Berdasarkan hasil *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, *residual* model dinyatakan berdistribusi normal dan data dalam penelitian memenuhi asumsi normalitas.

#### 4.1.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Berdasarkan hasil analisis, nilai *Tolerance* untuk variabel kualitas layanan dan harga adalah 0,984, dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* masing-masing sebesar 1,017. Seluruh nilai *Tolerance* berada jauh di atas ambang minimum 0,10 dan nilai *VIF* berada jauh di bawah batas maksimum 10. Dengan demikian, tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model, sehingga kedua variabel independen dapat digunakan secara andal dalam analisis regresi terhadap kepuasan penumpang KA Ranggajati.

#### 4.1.3 Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas  
Sumber: Hasil Olah Data SPSS, (2025)

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidakkonsistenan varians residual dalam model regresi. Gambar 1, dilihat berdasarkan *scatterplot* antara nilai *predicted* dan *residual*, titik-titik tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Sebaran yang merata di sekitar garis horizontal menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi heteroskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

## 4.2 Pengujian Hipotesis

### 4.2.1 Uji t

Pada uji t, apabila nilai *sign* < 0,05 atau nilai r hitung > r tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y (begitu juga sebaliknya).

$$\begin{aligned} t \text{ tabel} &= t (\alpha/2 ; n-k-1) \\ &= t (0,025 ; 105-2-1) \\ &= t (0,025 ; 102) \\ &= 1.983 \end{aligned}$$

- Keterangan:

a = 0,05 sehingga  $0,05/2 = 0,025$

n = jumlah responden

k = jumlah variabel independen (variabel X)

Tabel 1. Hasil Uji t

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.088	1.261		.070	.945
	Kualitas Layanan	.131	.017	.558	7.769	.000
	Harga	.334	.069	.347	4.833	.000

*Dependent Variable: Kepuasan Penumpang*

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22, (2025)

Hasil analisis menunjukkan variabel kualitas layanan memiliki nilai t hitung sebesar 7,769 dan variabel harga sebesar 4,833, keduanya lebih besar dari t tabel sebesar 1,983, dengan nilai signifikansi 0,000 (< 0,05). Baik kualitas layanan maupun harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang KA Ranggajati. Selain itu, nilai beta standar menunjukkan bahwa kualitas layanan ( $\beta = 0,558$ ) memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan harga ( $\beta = 0,347$ ) terhadap kepuasan penumpang. Dapat disimpulkan bahwa dalam upaya meningkatkan kepuasan penumpang, kualitas layanan merupakan faktor yang lebih berpengaruh dibandingkan harga.

### 4.2.2 Hasil Uji F

Pada uji F, apabila nilai *sign* < 0,05 atau nilai F hitung > F tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap Y (begitu juga sebaliknya).

$$\begin{aligned} F \text{ tabel} &= F (k ; n-k) \\ &= F (2 ; 105-2) \\ &= F (2 ; 103) \\ &= 3.08 \end{aligned}$$

Tabel 2. Hasil Uji F

Anova <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	181.424	2	90.712	47.423	.000 <sup>b</sup>
	Residual	195.109	102	1.913		
	Total	375.533	104			

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Penumpang

b. *Predictors:* (Constant), Harga, Kualitas Layanan

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22, (2025)

Hasil uji *Anova* menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 47,423 lebih besar dari F tabel (3,08), dengan nilai signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan, variabel kualitas layanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang KA Ranggajati. Dengan demikian, model regresi yang digunakan layak untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut.

#### 4.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.694 <sup>a</sup>	.482	.472	1.383

a. *Predictors:* (Constant), Harga, Kualitas Layanan

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22, (2025)

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa nilai *R Square* sebesar 0,482, yang berarti 48,2% variasi kepuasan penumpang KA Ranggajati dapat dijelaskan oleh kombinasi variabel kualitas layanan dan harga. Sementara itu, 51,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Temuan ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki kontribusi yang cukup besar dalam menjelaskan tingkat kepuasan penumpang.

#### 4.4 Hasil Uji Regresi Berganda

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.088	1.261		.070	.945
	Kualitas Layanan	.131	.017	.558	7.769	.000
	Harga	.334	.069	.347	4.833	.000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Penumpang

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22, (2025)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 0,088 + 0,131X_1 + 0,334X_2$$

Koefisien regresi menunjukkan bahwa baik kualitas layanan maupun harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang KA Ranggajati. Nilai signifikansi untuk kedua variabel adalah 0,000 ( $< 0,05$ ), keduanya berpengaruh signifikan secara parsial. Setiap peningkatan satu satuan pada kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,131, sementara peningkatan harga satu satuan meningkatkan kepuasan sebesar 0,334, dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Dilihat dari nilai koefisien beta standar, kualitas layanan ( $\beta = 0,558$ ) memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan harga ( $\beta = 0,347$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor yang paling kuat dalam memengaruhi kepuasan penumpang dalam penelitian ini.

## 5. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang KA Ranggajati, baik secara parsial maupun simultan. Kualitas layanan memiliki pengaruh lebih besar, diikuti oleh harga yang juga memberikan kontribusi positif. Secara simultan, kedua variabel menjelaskan 48,2% variasi kepuasan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

PT. Kereta Api Indonesia disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan KA Ranggajati, khususnya dalam aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, serta menjaga kebijakan harga yang kompetitif dan sesuai dengan layanan yang diberikan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain serta memperluas jumlah responden dan cakupan wilayah guna mendapatkan hasil yang lebih menyeluruh.

## DAFTAR REFERENSI

- Azizah, F. L. (2024). *Kereta Api Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Di Stasiun Purwokerto)*.
- Cheidy, L. A., & Hamzah, R. (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) KA. Kelas Ekonomi*. 1(2), 8.
- Nopriyanto, W., & Damayanti, A. T. (2024). *Studi Karakteristik dan Faktor Penumpang Dalam Pemilihan Kereta Api Ranggajati*. 4(3), 1257-1276.
- Nur Rahmadani. (2022). "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Wings Air di Bandara Udara Sultan Muhammad Salhuddin Bima". *Jurnal Manajemen Bisnis, Akuntansi Dan Keuangan*, 1(1), 13-24. <https://doi.org/10.55927/jambak.v1i1.377>
- Primayandi, A. M., & Gunawan, A. I. (2022). "Analisis Persepsi Penumpang Kereta Api Jarak Jauh Terhadap Keamanan dan Kualitas Layanan di Stasiun Bandung". *Prosiding Industrial Research ...*, 13-14. <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/proceeding/article/view/4367>
- Retno Yuniar, T., & Rohmatiah, A. (2022). "Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api". *JURNAL EKOMAKS Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 11(2), 206-215. <https://doi.org/10.33319/jeko.v11i2.125>