

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi di Indonesia memegang peranan penting dalam kehidupan bermasyarakat. Terdapat tiga jenis transportasi yang digunakan di Indonesia seperti transportasi darat, laut dan udara. Macam-macam transportasi di darat terdapat transportasi bus, mobil, sepeda motor, dan salah satunya adalah kereta api (Kasandra et al., 2018). Kereta Api merupakan alat transportasi untuk memindahkan atau mengantarkan manusia maupun barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan tujuan yang telah ditentukan oleh pelanggan atau penumpang dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia dan mesin. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah perusahaan yang mengelola perkeretaapian di Indonesia baik KA Utama (Komersil dan Non Komersil) maupun KA Lokal di Jawa dan Sumatera. (Fikri et al., 2018).

Kereta api memegang peranan penting merupakan transportasi dari masa penjajahan. Dimana terdapat sejarah kereta api di Indonesia dimulai pada era kolonial Belanda, ketika jalur kereta api pertama dibuka pada tahun 1867 yang menghubungkan Semarang dengan Solo (Laksamana et al., 2024). Hal ini merupakan awal dari pengembangan jaringan kereta api di Indonesia yang kemudian terus berkembang pesat selama masa

pemerintahan kolonial. Setelah Indonesia merdeka, pemerintah mengambil alih operasi kereta api dari tangan kolonial. Pada tahun 1971, operasional kereta api di Indonesia secara resmi diambil alih oleh pemerintah Indonesia dari Badan Pemerintah Hindia Belanda. Pemerintah Indonesia menggabungkan beberapa operasi kereta api yang sebelumnya dikelola oleh perusahaan swasta menjadi satu entitas yang dikenal dengan nama Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA). Kemudian terjadi transformasi besar terjadi ketika PJKA berubah status menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) pada tahun 1991, sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja operasional. Kemudian pada tahun 1999, Perumka bertransformasi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero), diganti menjadi PT. Kereta Api (KA) (Persero). Dan pada tahun 2010, nama PT. KA dirubah menjadi PT. Kereta Api Indonesia (Persero), untuk memberikan fleksibilitas yang lebih besar dalam pengelolaan keuangan dan investasi (Niska, 2024). PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pernah pada keadaan transportasi yang kurang bersih dan banyak pedagang asongan yang tidak tertib ikut masuk ke dalam kereta api yang sedang membawa angkutan penumpang, tetapi perkembangan transportasi kereta api dari tahun ke tahun semakin bagus fasilitas dan pelayanannya. Dimana PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mengalami titik baik pada tahun 2010 menjadi transportasi darat yang favorit di masa sekarang, tidak seperti dulu yang masih kumuh dan bercampur dengan pedagang asongan liar dan sekarang sudah ditertibkan dengan tidak memperbolehkan pedagang asongan liar

asal masuk area stasiun, hanya diperbolehkan masuk bagi penumpang yang memiliki tiket kereta api saja, dimana kondisi sekarang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki fasilitas kereta api dan stasiun yang benar-benar bersih. (djka.dephub.go.id, 2024) Dapat kita lihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1. 1 Kereta api dan penumpang sebelum 2010

Sumber (Fadami.indozone.id, 2024)



Gambar 1. 2 Kondisi kereta, stasiun dan penumpang kereta api 2023

Sumber (Dandy Bayu Bramasta, 2024)

Menurut Laksamana et al., (2024) Perkembangan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sejak awal pandemi COVID-19 sekitar lima tahun yang lalu, industri kereta api telah mengalami sejumlah perubahan dan tantangan besar bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Namun, dengan adaptasi yang tepat dan inovasi, perusahaan ini memiliki potensi untuk pulih dan berperan dalam mendukung pemulihan ekonomi nasional ketika situasi kembali normal. Sejak pandemi COVID-19 menyebabkan penurunan drastis pada jumlah penumpang kereta api dikarenakan kebijakan pemerintah yang berlaku seperti lockdown, PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar), pembatasan perjalanan, dan kekhawatiran akan penyebaran virus mengakibatkan banyak orang membatalkan atau menunda perjalanan mereka, baik untuk alasan bisnis maupun berwisata. Perubahan yang kedua pengurangan Layanan, unntuk mengakomodasi penurunan permintaan, banyak operator kereta api di berbagai negara telah mengurangi jadwal layanan mereka. (Biomantara & Herdiansyah, 2019). Hal tersebut termasuk mengurangi frekuensi perjalanan, membatalkan rute yang kurang menguntungkan, dan mengurangi kapasitas kereta untuk mematuhi protokol kesehatan. Perubahan yang ketiga peningkatan kebersihan dan protokol kesehatan operator kereta api telah meningkatkan langkah-langkah kebersihan dan menerapkan protokol kesehatan yang ketat selalu menggunakan masker untuk melindungi penumpang dan kru mereka dari penyebaran virus. Seiring dengan pemulihan ekonomi dan berakhirnya pandemi covid-19, permintaan untuk perjalanan kereta api

mulai pulih, meskipun tidak secepat atau sebesar sebelum pandemi. Operator kereta api mulai mengembalikan layanan mereka secara bertahap sesuai dengan permintaan yang meningkat. Meskipun pandemi telah menghadirkan banyak tantangan bagi industri kereta api, ada juga peluang untuk melakukan perubahan positif dan meningkatkan efisiensi serta kualitas layanan. Banyak operator kereta api terus berupaya menyesuaikan diri dengan kondisi baru dan menanggapi kebutuhan dan preferensi pelanggan dengan lebih baik (Ishaya et al., 2020).

Setelah masa pandemi covid-19 selesai, permintaan jumlah penumpang naik lagi karena sudah tidak dilakukannya *lockdown*, dan pembatasan perjalanan. Menurut data dari (Badan Pusat Statistik, 2023) pertumbuhan penumpang transportasi darat kereta api meningkat. Jumlah penumpang kereta api di Jawa dan Sumatera yang berangkat pada bulan September 2023 sebanyak 31,5 juta orang atau naik 0,62 persen dibanding bulan sebelumnya. Dari jumlah tersebut, sebagian besar adalah penumpang Jabodetabek yang merupakan penumpang pelaju (commuter), yaitu sebanyak 25,1 juta orang atau 79,58 persen dari total penumpang kereta api. Peningkatan jumlah penumpang terjadi di wilayah Jabodetabek dan Jawa non Jabodetabek, masing-masing naik 0,41 persen dan 3,85 persen, sebaliknya wilayah Sumatera mengalami penurunan sebesar 22,38 persen.

Tabel 1. 1 Perkembangan Angkutan kereta Api September 2023

No	Wilayah	Jumlah Penumpang			Kumulatif Jumlah Penumpang		
		Agustus 2023*	September 2023*	Perubahan (%)	Jan-Sep 2023*	Jan-Sep 2023*	Perubahan (%)
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	Jawa	30.742	31.067	1,06	189.5581	264.805	39,70
a.	Jabodetabek	24.979	25.082	0,41	151.451	211.066	39,36
b.	Non-Jabodetabek	5.763	5.985	3,85	38.107	53.739	41,02
2.	Sumatera	581	451	-22,38	3.199	5.176	61,80
	Total	31.323	31.518	0,62	192.757	269.981	40,06

*Dalam ribuan

Sumber (Badan Pusat Statistik, 2023)

Secara kumulatif, jumlah penumpang kereta api selama Januari–September 2023 mencapai 270,0 juta orang atau naik 40,06 persen dibanding periode yang sama tahun 2022. Peningkatan jumlah penumpang terjadi di semua wilayah Jabodetabek, Jawa non-Jabodetabek, dan Sumatera, masing-masing sebesar 39,36 persen; 41,02 persen, dan 61,80 persen.

Dari data penumpang yang telah dipaparkan di atas. Menurut Wulandari & Fanida, (2023) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki beberapa layanan seperti pemesanan tiket kereta api dapat dilakukan dengan mudah dan aman melalui sambungan internet atau biasa disebut dengan reservasi online. Pelayanan tersebut telah diperkenalkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sejak Agustus 2012 silam melalui website www.kereta-api.co.id dan berubah sekarang yaitu melalui aplikasi KAI

Access sejak 2014. Layanan ini telah memberikan dampak ekonomis yang cukup signifikan dan dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada para pengguna website dan aplikasi layanan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) kemudian berubah menjadi Access by KAI pada bulan Agustus tahun 2023. Menurut Nur Itihadah & Abubakar, (2022) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menyediakan berbagai jenis layanan angkutan penumpang, yang pertama ada Kereta Api Jarak-Jauh (KAJJ), layanan kereta penumpang yang dikelola PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah menjadi andalan masyarakat Indonesia untuk mengarungi perjalanan antarkota atau antarprovinsi, yang kedua ada Kereta Api Lokal, layanan kereta penumpang yang beroperasi di Jawa dan Sumatra, termasuk KA Eksekutif, KA Bisnis, KA Campuran (Eksekutif, Bisnis dan Ekonomi), KA Ekonomi, KA Lokal, dan KRL. Yang ketiga ada Kereta Rel Listrik (KRL), layanan kereta penumpang yang beroperasi di Jabodebek dan Jakarta-Bandung. Yang ke empat ada Restorasi dan Makanan, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah memperkenalkan fasilitas restorasi di beberapa kereta api, yang memungkinkan penumpang untuk menikmati hidangan lezat selama perjalanan mereka, selanjutnya ada Penggunaan Energi Terbarukan, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sedang menjajaki penggunaan kereta api listrik sebagai alternatif yang lebih ramah lingkungan dibandingkan dengan kereta api biasa. Kemudian yang ke enam ada layanan Pengelolaan Sampah, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki program pengelolaan sampah di stasiun-stasiun

mereka, yang ketujuh ada layanan Edukasi Lingkungan, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) aktif melakukan kampanye dan program edukasi tentang pentingnya menjaga lingkungan selama perjalanan kereta api (Salim, 2024). Selanjutnya terdapat layanan Fasilitas Aksesibilitas, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki fasilitas aksesibilitas yang memadai untuk penumpang dengan kebutuhan khusus, seperti penyandang disabilitas (Pranitasari & Prawira, 2020). Selanjutnya, PT Kereta Api Indonesia (Persero) juga memiliki anak perusahaan yang berfokus pada layanan angkutan penumpang dan barang, seperti KAI Services, merupakan salah satu anak perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (persero) yang berdiri pada 2003, mempunyai tujuan melaksanakan dan menunjang kebijakan program PT. Kereta Api Indonesia (Persero) selaku perusahaan induk khususnya usaha restoran kereta api serta usaha lainnya (reksa.id, 2024). Selanjutnya KAI Bandara, merupakan anak perusahaan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang bergerak dibidang pengoperasian kereta api bandara, perusahaan ini didirikan pada bulan September tahun 2006 oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan Angkasa Pura II untuk mengoperasikan kereta api bandara (railink.co.id, 2024). Kemudian KAI *Commuter*, anak usaha dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang bergerak di bidang pengoperasian kereta api komuter dan kereta api lokal (commuterline.id, 2024). Seterusnya ada KAI Wisata, merupakan anak perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang salah satu lini usahanya bergerak dalam bidang *Tour & Travel* dan berdiri sejak tahun

2009 (kaiwisata.id, 2024) dan KAI Logistik, adalah anak perusahaan yang dibentuk oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero). maksud dan tujuan pendirian perusahaan KAI Logistik dibentuk untuk melayani distribusi logistik berbasis kereta api dengan kemasan bisnis *door to door service* untuk memberikan pelayanan yang paripurna bagi pelanggan kereta api yang didukung dengan angkutan pra dan purna. Fungsi dan peran KAI Logistik terhadap jasa layanan yang telah disediakan oleh induknya adalah sebagai pencipta nilai tambah (*value-added creator*) sepanjang rantai nilai (*value chain*) layanan distribusi logistik, termasuk layanan yang telah disediakan seperti angkutan barang dan gudang. (kalogistics.co.id, 2024) kemudian yang terakhir terdapat KAI Properti adalah salah satu anak usaha PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang berdiri tahun 2009 dengan usaha inti dibidang konstruksi, properti, perdagangan serta perawatan infrastruktur perkeretaapian (kaiproperti.id, 2024).

Selanjutnya menurut KAI121, (2024) pada penelitian ini terdapat Fasilitas kereta api Bangunkarta dan Gaya Baru Malam Selatan. Yang pertama Kereta api Bangunkarta merupakan kereta api kelas yang memiliki kelas ekonomi premium dan eksekutif yang melayani jurusan Jombang – Pasar Senen yang sepenuhnya dioperasikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Rangkaian KA Bangunkarta terdiri dari tujuh buah gerbong kereta kelas eksekutif kapasitas sebanyak 350 tempat duduk, satu kereta pembangkit listrik, satu kereta bagasi, dan satu buah kereta makan atau restorasi yang tersedia snack makanan dan minuman cocok

buat kamu yang suka ngemil di kereta. Seperti beberapa kereta api kelas eksekutif lainnya, desain interior kereta api ini cukup nyaman dengan tambahan beberapa fasilitas lainnya seperti hiburan audio dan video serta adanya informasi yang akan selalu ada ucapan terima ketika kereta akan berhenti di stasiun pemberhentian. Kereta api Bangunkarta kelas ekonomi menggunakan rangkaian premium modifikasi dengan formasi tempat duduk 2-2 tidak berhadapan dan kursi tidak dapat diputar, terdiri dari 22 baris setiap gerbong, total 80 tempat duduk dengan model individual seat dipisahkan arm rest, terdapat *reclining seat* (pengatur sandaran duduk) dengan jenis AC central, juga terdapat kursi yang berhadapan hanya baris 10-11AB dan 12-13CD yang ditandai dengan kode EKO di aplikasi pemesanan tiket *Acces by KAI*. Berikut contoh gambar fasilitas tempat duduk di gerbong kereta api Bangunkarta.



Gambar 1. 3 Fasilitas KA Bangunkarta

Sumber : (KAI121, 2024)

Kemudian yang kedua kereta api Gaya Baru Malam Selatan menurut Virdhani, (2024) pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) mengoperasikan Kereta Ekonomi *New Generation* pada kereta api Gaya Baru Malam Selatan relasi pada 14 Maret 2024, dengan dioperasikannya Kereta Ekonomi *New Generation* tersebut, maka stamformasi KA Gaya Baru Malam Selatan menjadi 2 kereta eksekutif, 5 kereta ekonomi *new generation*, 1 kereta makan, 1 kereta pembangkit, dan 1 kereta bagasi. Dimana fasilitas terbaru dengan menghadirkan Kereta Ekonomi *New Generation*, di mana jumlah tempat duduk menjadi 72 kursi, sehingga leg room-nya menjadi lebih luas. Selain itu, jenis kursinya juga sudah menggunakan tipe captain seat yang membuat pelanggan semakin nyaman saat bersandar dan bisa diatur kemiringannya (*reclining*) serta bisa disesuaikan searah laju KA ataupun berhadapan (*revolving*). Selain itu, interior kereta dengan ditambahkan *Public Information Display System (PIDS)* yang dapat menampilkan jam dan suhu. Interior kereta juga dimodif mirip dengan kereta eksekutif seperti bentuk bagasi dan nuansa interior yang lebih cerah. Modifikasi juga dilakukan pada toilet dengan nuansa yang lebih mewah dan menggunakan toilet duduk. Tersedia juga tempat ibadah di kereta restorasi. Berikut contoh gambar fasilitas tempat duduk terbaru dari kereta api Gaya Baru Malam Selatan *New Generation*.



Gambar 1. 4 Fasilitas *New Generation* KA Gaya Baru Malam Selatan
Sumber : (Vir dhani, 2024)

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan sebuah perusahaan yang melayani jasa transportasi yang memiliki tujuan kepuasan pelanggan. Menurut Oliver, (2019) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan tidak sesuai maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan maka konsumen akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Menurut Kotler dan Keller, (2016:33) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan akan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika melebihi ekspektasi maka pelanggan akan senang. Sedangkan menurut Muhammad Bahrudin, (2018), menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan

pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Selanjutnya, menurut Tjiptono, (2014) mengkonseptualisasikan kepuasan pelanggan seperti perasaan yang muncul menjadi output penilaian terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa. Berdasarkan penelitian terdahulu konsep kepuasan adalah sesuatu yang dinamis, satu waktu konsumen dapat merasa puas, akan tetapi bila mana lingkungannya berubah, kondisinya berbeda. Hal yang lebih penting adalah bagaimana mempertahankan kondisi kepuasan dan mengelolanya sebagai bagian dari organisasi. (Vanessa & Prabantari, 2020). Menurut (Hamami, 2023) meskipun PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tidak memiliki saingan dengan perusahaan kereta yang lain di Indonesia tetapi apabila PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tidak memperbaiki layanannya pelanggan bisa saja beralih dengan fasilitas transportasi darat yang lain seperti contohnya *sleepers bus* yang memiliki fasilitas bagus dan lebih lengkap karena sudah include makanan yang dimana dengan harga tiket bus hampir sama dengan tiket kereta api jarak jauh tetapi pada kereta api tidak mendapat makanan dan untuk fasilitas makanan harus membawa sendiri atau membeli di kereta restorasi. Oleh karena itu walaupun PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tidak memiliki saingan tetap saja harus selalu memperbaiki layanan dan fasilitasnya untuk kenyamanan pelanggan kereta api dan apabila fasilitas dirasa nyaman dan bagus tentunya pelanggan tetap memilih kereta api untuk melakukan perjalanan transportasi

Beberapa penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa kualitas layanan menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Sebagai contoh studi penelitian yang dilakukan oleh (Ramadani et al., 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam kepuasan pengguna begitu penting, maka semakin baik kualitas pelayanan kepuasan pengguna transportasi akan semakin tinggi. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Putri & Trisnowati, 2021) memiliki hasil analisis kepuasan pelanggan terhadap 5 dimensi menunjukkan bahwa 75% penumpang bus PO. Haryanto Motors Indonesia merasa puas terhadap kinerja pelayanan bus PO. Haryanto Motors Indonesia baik dimensi *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, maupun *empathy*. Dan penelitian yang dilakukan oleh (Fikri et al., 2018) menyatakan hasil penelitian ini secara umum pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mempunyai tingkat kepuasan yang cukup baik, di atas 66,7%.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka disini peneliti bermaksud untuk menganalisis kualitas layanan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dari angkutan kereta api jarak jauh jurusan Jombang-Pasar Senen pada kereta api Bangunkarta dan Gaya Baru Malam Selatan. Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan yang diimplementasikan dalam lima komponen menurut Tjiptono, (2019) yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (tanggapan), *Assurance* (jaminan), serta *Empathy* (perhatian).

1.2 Rumusan Masalah

Transportasi di Indonesia memegang peranan penting dalam kehidupan bermasyarakat. Terdapat tiga jenis transportasi yang digunakan di Indonesia seperti transportasi darat, laut dan udara. Macam-macam transportasi di darat terdapat transportasi bus, mobil, sepeda motor, dan salah satunya ada kereta api. Kereta Api merupakan alat transportasi untuk memindahkan atau mengantarkan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan tujuan yang telah ditentukan oleh pelanggan atau penumpang dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia dan mesin. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah perusahaan yang mengelola perkeretaapian di Indonesia baik KA Utama maupun KA Lokal di Jawa dan Sumatera. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa transportasi yang memiliki tujuan kepuasan pelanggan, oleh karena itu diperlukan analisis lebih lanjut untuk memahami kepuasan pelanggan dari kualitas layanan yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) kepada masyarakat atau pengguna jasa layanan kereta api.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perbandingan tingkat kepuasan dan perbandingan kepuasan pelanggan antara kereta api Bangunkarta dan Gaya Baru Malam Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana tingkat kepuasan dan perbandingan kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada kereta api Bangunkarta dan Gaya Baru Malam Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi tambahan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan diharapkan dapat menjadi dasar penelitian lebih lanjut serta menjadi bahan referensi dalam peningkatan pelayanan. Selain itu keberhasilan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting sebagai dasar penelitian lebih lanjut dalam konteks kepuasan pelanggan di sektor layanan jasa transportasi darat. Temuan dan metodologi yang digunakan dapat menjadi landasan bagi penelitian lanjutan yang memperdalam pemahaman terhadap dinamika hubungan antara perusahaan dengan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat dalam bidang pendidikan dan pemasaran,

baik secara langsung maupun tidak langsung. Manfaat dari penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan maupun pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di tahun 2024 maupun ditahun-tahun yang akan datang. Penelitian ini memiliki potensi signifikan untuk mendukung Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dewantara Jombang dalam memperkuat hubungannya dengan perusahaan jasa transportasi, khususnya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan memfokuskan penelitian pada kepuasan pelanggan kereta api tersebut. Selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengedukasi pembaca mengenai kepuasan pelanggan dan dapat digunakan sebagai acuan penelitian di masa yang akan datang. Selain itu dapat digunakan sebagai referensi tambahan untuk mengetahui pemberian kualitas layanan yang telah dilaksanakan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan tercipta kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan.