

SKRIPSI



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEMUDAHAN
TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN MASS RAPID
TRANSIT JAKARTA (STUDI KASUS STASIUN BLOK M BCA)**

Disusun Oleh:

Nama : Qaila Casandra

NPM : 2131011079

Jurusan : ADMINISTRASI BISNIS

Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2025



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEMUDAHAN
TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN MASS RAPID
TRANSIT JAKARTA (STUDI KASUS STASIUN BLOK M BCA)**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Terapan**

Oleh

**Nama : Qaila Casandra
NPM : 2131011079
Jurusan : ADMINISTRASI BISNIS
Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK**

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2025

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR UNTUK DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN

SKRIPSI

NAMA : QAILA CASANDRA
NPM : 2131011079
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MASS RAPID TRANSIT
JAKARTA (STUDI KASUS STASIUN BLOK M BCA)

**Diterima dan disetujui untuk dipertahankan
Pada 28 Oktober 2025**

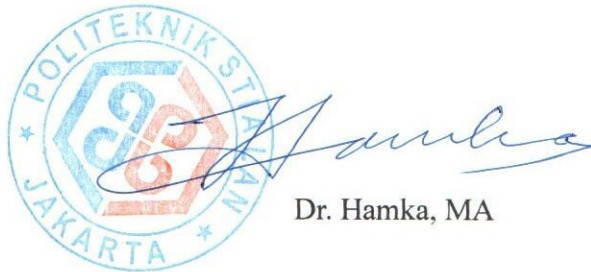
Pembimbing

(Karnida Retta Ginting, S.E, MM)

LEMBAR PENGESAHAN

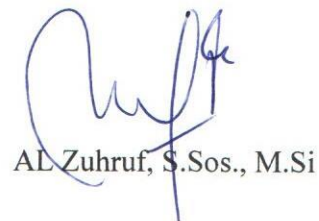
Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN JAKARTA pada tanggal 28 Oktober 2025.

Ketua merangkap anggota



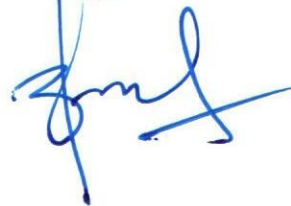
Dr. Hamka, MA

Sekretaris merangkap anggota



AL Zuhurf, S.Sos., M.Si

Anggota



Karnida Retta Ginting, SE., MM.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Qaila Casandra

NPM : 2131011079

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pelanggan Mass Rapid Transit Jakarta (Studi Kasus Stasiun Blok M BCA)" merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penelitian Tugas Akhir ini merupakan **hasil plagiat** atau **penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundangundangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 28 Oktober 2025

Peneliti,



SEPULUH RIBU RUPIAH
10000
TBL 20
METERAI
TEMPEL
DEADAJX346235289
Qaila Casandra

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala Rahmat, Berkah dan Karunia yang telah dilimpahkan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pelanggan Mass Rapid Transit Jakarta (Studi Kasus Stasiun Blok M BCA)” skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Adapun penelitian skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis Terapan pada program Administrasi Bisnis Sektor Publik di Politeknik STIA LAN Jakarta. Peneliti sadar akan adanya kekurangan dalam penelitian skripsi ini.

Banyak pihak yang telah membantu peneliti dalam menyusun Tugas Akhir ini, baik secara moril maupun material, oleh karena itu dalam kesempatan ini dengan setulus hati peneliti ingin mengucapkan terimakasih untuk seluruh pihak yang sudah memberikan dukungan, arahan dan bantuan kepada peneliti, terpenting kepada papa **Mursan** dan mama **Sisca Damalia** yang telah membuat peneliti selalu merasa diperhatikan, disayangi, didukung, serta doa – doa yang selalu dipanjatkan setiap saat tak lepas dari waktu dan keadaan kepada peneliti, Demikian dari pada itu pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. **Ibu Karnida Retta Ginting, SE., MM**, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama peneliti menyelesaikan skripsi.
2. **Bapak Muhammad Rizki, S.E, M.M, CRP**, selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik.
3. **Ibu Keisha Dinya Solihati S.T., M.A.B.** selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang selama ini memberikan bantuan berupa arahan dan dukungan selama proses perkuliahan.

4. Para Dosen dan Staff di lingkungan Politeknik STIA LAN Jakarta, yang turut memberikan bantuan berupa arahan selama peneliti mulai melaksanakan kegiatan perkuliahan hingga menyelesaikan studi.
5. Saudara – saudara saya, Manarul Haikal Casandy dan Syahira Nafisyah Casandra, yang sudah memberikan dukungan emosional kepada peneliti.
6. Terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak mampu peneliti sebutkan namanya, yang telah membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini.

Kepada semuanya peneliti ucapkan terima kasih banyak. Peneliti menyadari bahwa tulisan ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pihak sehingga dapat menyempurnakan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak – pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 28 Oktober 2025

Peneliti

Qaila Casandra

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pelanggan Mass Rapid Transit Jakarta (Studi Kasus Stasiun Blok M BCA)/ Qaila Casandra/ Karnida Retta Ginting, S.E, MM.

ABSTRAK

Mass Rapid Transit Jakarta merupakan moda transportasi publik modern di bawah naungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang mengalami peningkatan jumlah pengguna secara signifikan dari tahun 2020 hingga 2024. Peningkatan ini didukung oleh strategi pelayanan berbasis teknologi, seperti sistem pembayaran digital dan integrasi dengan fasilitas pendukung. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pelanggan pengguna MRT Jakarta di Stasiun Blok M BCA baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan total **145 responden** yang dipilih secara *non-probability sampling* dan selanjutnya data yang sudah didapatkan diolah dengan menggunakan SmartPLS 4.0. Adapun teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, harga dan kemudahan transaksi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai *t-statistic* sebesar 4.036 dengan p value $0,000 < 0,05$ sehingga H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, variabel harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai *t-statistic* sebesar 5.906 dengan p value $0,000 < 0,05$ sehingga H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. Hasil uji F-*square* pada ketiga variabel yaitu kualitas pelayanan, kemudahan transaksi dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Stasiun MRT Blok M dengan nilai p value yaitu 0,000, sehingga H_{04} ditolak dan H_{a4} dapat diterima.

Kata kunci : kualitas pelayanan; harga; kemudahan transaksi; kepuasan pelanggan; MRT Jakarta

The Influence of Service Quality, Price, and Ease of Transaction on Customer Satisfaction with Jakarta Mass Rapid Transit (Case Study of Blok M BCA Station)
/ Qaila Casandra/ Karnida Retta Ginting, S.E, MM.

ABSTRACT

Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta is a modern public transportation system under the supervision of the Jakarta Provincial Government, which has experienced a significant increase in the number of users from 2020 to 2024. This growth has been supported by technology-based service strategies, such as digital payment systems and integration with supporting facilities. This study aims to analyze the influence of service quality, price, and transaction convenience on customer satisfaction among MRT Jakarta users at Blok M BCA Station, both partially and simultaneously. The research employed a quantitative approach with a total of 145 respondents selected through a non-probability sampling technique, and the collected data were analyzed using SmartPLS 4.0. The theoretical foundation of this research is based on customer satisfaction theory, service quality theory, price theory, and transaction convenience theory. The results reveal that service quality has a partial and significant effect on customer satisfaction, with a t-statistic value of 4.036 and a p-value of 0.000 (< 0.05), leading to the rejection of H01 and acceptance of Ha1. The price variable also shows a significant partial effect on customer satisfaction, with a t-statistic value of 5.906 and a p-value of 0.000 (< 0.05), indicating the rejection of H02 and acceptance of Ha2. Furthermore, the simultaneous effect test (F-square) indicates that service quality, price, and transaction convenience collectively have a significant influence on customer satisfaction at Blok M BCA Station, with a p-value of 0.000, thus rejecting H04 and accepting Ha4.

Keywords: *service quality; price; transaction convenience; customer satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Permasalahan	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Teori	11
B. Kajian Terdahulu	20
C. Definisi Operasional Variabel Dan Sub - Variabel.....	25
D. Kerangka Pemikiran.....	26
E. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
A. Metode Penelitian.....	28
B. Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling.....	28
C. Teknik Pengumpulan Data	30
D. Instrument Penelitian	31
E. Uji Validitas Dan Realibilitas Instrument	36
F. Teknik Pengolahan Data Dan Analisis Data	43

BAB IV PEMBAHASAN.....	47
A. Penyajian Data	47
B. Pembahasan.....	55
C. Sintesis Pemecahan Masalah	66
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	xii

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rute Fase 1 Mass Rapid Transit Jakarta.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 2.2 Definisi Operasional.....	25
Tabel 3.1 Skala Likert	31
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	31
Tabel 3.3 Outer Loading Skala Kecil	37
Tabel 3.4 Outer Loading 2 Skala Kecil	39
Tabel 3.5 Uji AVE	40
Tabel 3.6 Fornell Larcker Criterion	40
Tabel 3.7 Cross Loading	41
Tabel 3.8 Uji Realibilitas.....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden	53
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	53
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	54
Tabel 4.5 Karakteristik Penghasilan Responden	55
Tabel 4.6 Outer Loading Skala Besar	58
Tabel 4.7 AVE	59
Tabel 4.8 Cross loading.....	60
Tabel 4.9 Fornell Larcker	61
Tabel 4.10 Uji Realibilitas.....	61
Tabel 4.11 R^2	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis	63
Tabel 4.13 Hasil Uji F	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Penduduk DKI Jakarta 2013 – 2023.....	1
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna MRT Jakarta Tahun 2020 - 2024.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 Logo MRT Jakarta.....	49
Gambar 4.2 Outer Model Skala Besar	57

DAFTAR LAMPIRAN

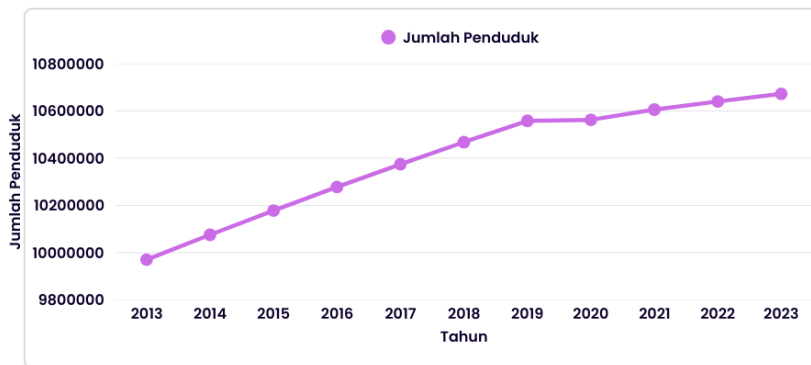
Lampiran 1. Surat Penelitian.....	xii
Lampiran 2. Hasil Turnitin.....	xiii
Lampiran 3. Kuesioner.....	xiv
Lampiran 4. Responden Penelitian	xix
Lampiran 5. Tabulasi.....	xxvii
Lampiran 6. Hasil Analisis.....	xxxii
Lampiran 7. Dokumentasi.....	xxxiv
Lampiran 8. Lembar Keterangan Bebas Plagiarisme.....	xxxvi
Lampiran 9. Riwayat Hidup.....	xxxvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Daerah Khusus Jakarta yang sebelumnya bernama Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta, merupakan kota bisnis di Indonesia dan kota metropolitan terbesar di Asia Tenggara dengan pertumbuhan populasi yang berkembang sangat pesat namun diikuti dengan berbagai permasalahan didalamnya. Menurut Zaera & Soleman, (2024) masuknya penduduk dari luar Jakarta menyebabkan menambahnya bobot kepadatan penduduk, Adapun faktor yang mempengaruhi hal tersebut seperti aspek ekonomi yang dimana jakarta merupakan pusat perekonomian dengan tingkat pertumbuhan ekonomi yang signifikan dan aspek kualitas pendidikan dengan harapan agar nantinya mendapatkan pekerjaan yang layak. Berdasarkan data yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta terbukti adanya kenaikan pada kepadatan penduduk Jakarta, rincian data tersebut adalah sebagai berikut.

**Perkembangan Penduduk DKI Jakarta
(2013 - 2023)**



Gambar 1.1 Perkembangan Penduduk DKI Jakarta 2013 – 2023

Sumber: Badan Pusat Statistik Indonesia 2013 - 2023

Adapun tingkat kepadatan penduduk DKI Jakarta yang diketahui pada tahun 2023 adalah 16.165 jiwa untuk setiap 1 km², dengan Jakarta Pusat sebagai kota yang memiliki kepadatan penduduk tertinggi di Provinsi DKI Jakarta Nurokhman

et al.,(2025). Dengan intensitas aktivitas yang sangat sibuk, sehingga membuat kota Jakarta mengalami kemacetan lalu lintas. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diselesaikan oleh Sitanggang et al. (2018) terdapat tiga faktor besar yang paling mempengaruhi kemacetan di DKI Jakarta menurut persepsi para pengguna jalan yaitu penggunaan kendaraan pribadi, penggunaan sepeda motor roda dua di Jakarta sangat tinggi dan volume kendaraan tidak sebanding dengan kapasitas jalan. Pernyataan yang diungkapkan tersebut ternyata sejalan dengan pernyataan Mustikarani & Suherdiyanto, (2016) yang menyatakan bahwa penyebab kemacetan pada lalu lintas dikarenakan terjadinya ketidak seimbangan antara jumlah penduduk dengan jumlah kendaraan yang mengalami kenaikan dari tahun ke tahun, dengan jumlah ruas yang tersedia. Berdasarkan data BPS, proyeksi jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2020 mencapai 20.221.821 unit di DKI Jakarta.

Kemacetan lalu lintas memberikan dampak kepada lingkungan, yaitu meningkatnya karbondioksida sehingga memberikan polusi udara sehingga dapat menurunkan tingkat kesehatan pada masyarakat Jakarta. Untuk mengurangi kemacetan tersebut, pemerintah mengeluarkan kebijakan pemerintah yaitu menerapkan sistem ganjil genap serta menyediakan berbagai layanan transportasi publik yang nyaman dan murah bagi masyarakat seperti Transjakarta, kereta rel Listrik (KRL) Commuter Line, mikrotrans (Jaklingko), Mass Rapid Transit (MRT) dan Light Rail Transit (LRT). Hal tersebut menjadi bukti bahwa Jakarta telah melakukan reformasi pada transportasi umum, sehingga moda transportasi umum di Jakarta dapat saling terhubung dengan bantuan teknologi. Seperti MRT yang menggunakan sistem persinyalan yaitu *Communication Based Train Control*, CCTV, *platform screen door* menggunakan *obstacle deflector*, *Building Information Modelling* (BIM) serta berbagai bantuan teknologi lainnya.

Mass Rapid Trans atau yang lebih dikenal dengan MRT merupakan moda transportasi cepat berbasis rel yang terletak di DKI Jakarta. Layanan pada MRT Jakarta dikelola langsung oleh PT MRT Jakarta (Persero) sebagai salah satu Badan Usaha Milik daerah DKI Jakarta. PT MRT Jakarta sendiri sudah berdiri pada 17 Juni 2008 dengan struktur kepemilikan terbesar oleh Pemerintah Provinsi DKI

Jakarta, selanjutnya pembangunan MRT ini dimulai pada Oktober 2013. Proyek ini di mulai dengan membangun jalur MRT Fase I dan mulai dioperasikan pada 24 Maret 2019. Jalur ini menghubungkan Stasiun Lebak Bulus dengan Stasiun Bundaran HI dengan Panjang sekitar 15,7 kilometer, terdiri dari 13 stasiun dengan 1 Depo dengan rincian sebagai berikut

Tabel 1.1
Rute Fase 1 Mass Rapid Transit Jakarta

NO	STASIUN FASE 1
1	Stasiun Lebak Bulus
2	Stasiun Fatmawati Indomaret
3	Stasiun Cipete Raya
4	Stasiun Haji Naw
5	Stasiun Blok A
6	Stasiun Blok M BCA
7	Stasiun ASEAN
8	Stasiun Senayan Mastercard
9	Stasiun Istora Mandiri
10	Stasiun Bendungan Hilir
11	Stasiun Setiabudi Astra
12	Stasiun Dukuh Atas BNI
14	Stasiun Bundaran HI Bank DKI

Sumber: Website PT Mass Rapid Transit Jakarta, 2025

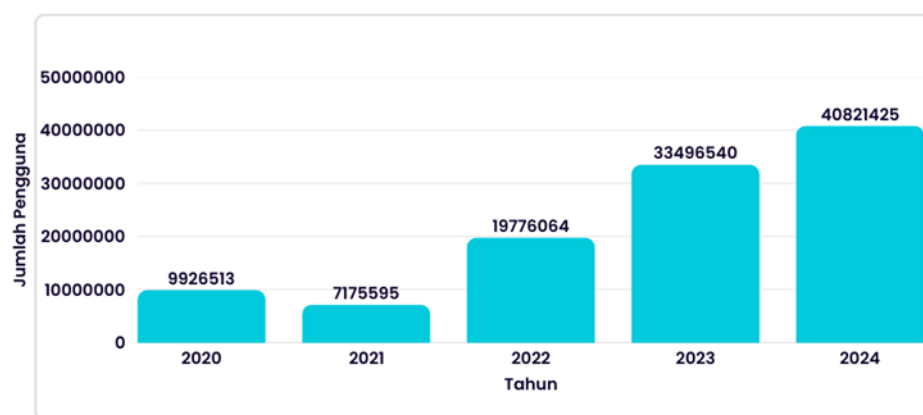
Dalam artikel yang dikeluarkan oleh MRT Jakarta, selama Januari tahun 2025 terdapat 6 stasiun yang memiliki jumlah penumpang tertinggi, Adapun stasiun tersebut Adalah Stasiun MRT Dukuh Atas BNI, Stasiun MRT Bundaran HI, Stasiun MRT Lebak Bulus Grab, Stasiun MRT Blok M BCA, Stasiun Senayan Mastercard dan Stasiun Istora Mandiri. Lalu, menurut Mega Tarigan selaku Direktur Operasi dan Pemeliharaan pada tahun 2024, Stasiun MRT Dukuh Atas dan Stasiun MRT Blok M BCA menjadi stasiun yang paling padat diantara stasiun lainnya. Hal tersebut dikarenakan kedua stasiun tersebut menjadi stasiun intermoda dengan berbagai

transportasi umum lainnya. Selain itu, gedung atau fasilitas disekitar stasiun, program gaya hidup dan *event* yang dilaksanakan di stasiun tersebut juga menjadi faktor pendorong peningkatan tersebut. Seperti pada Stasiun MRT Blok M BCA yang terletak diantara dua taman yaitu Taman Ayodya dan Martha Tiyahahu, selain itu disekitar stasiun ini juga terdapat berbagai fasilitas umum, seperti dalam radius 400meter dari stasiun terdapat tempat umum dan rekreasi seperti Blok M Square, GOR Bulungan, Taman Martha Tiahahu SMAN 6 Jakarta dan berbagai tempat umum lainnya. Lalu pada radius 800meter terdapat berbagai tempat umum lainnya seperti Taman Ayodya, Melawai Plaza, Pasaraya Blok M, Mabes POLRI, RS Pusat Pertamina dan berbagai tempat umum lainnya. Selain itu, Stasiun MRT Blok M BCA juga memiliki integrasi anatar moda seperti Transjakarta, Metromini, Kopaja, PPD, Mayasari Bakti dan lainnya. Pada stasiun MRT Jakarta juga terdapat berbagai retail yang menarik seperti Alfa Express yang menyediakan berbagai produk makanan, minuman dan barang kebutuhan lainnya, ATM BCA, BCA Express untuk memberikan berbagai layanan perbankan kepada nasabah BCA, Choux Lala yang menyediakan beragam kue sus dan makanan manis, Photobebaz yang merupakan self digital *photobooth*, *recharge* yang merupakan mesin penyewaan *power bank* dan berbagai macam retail lainnya. Stasiun MRT Blok M BCA juga turut mengadakan *event* menarik, seperti pada *event* Dulux Design Competition 2025, karya Arkansyah selaku pemenang kategori city project dengan tema Betawi mosaic diimplementasikan pada koridor stasiun bawah tanah MRT Blok M menjadikan Stasiun MRT Blok M menjadi lebih hidup. Selain itu, Stasiun MRT Blok M juga mengadakan berbagai acara seperti acara *MRT Community Corner* pada 15 Agustus 2015 dan *Innovation Creative Week* yang diadakan di Blok M Hub pada bulan Mei 2025.

Namun Stasiun MRT Blok M BCA masih memiliki berbagai kekurangan yang dialami dan dilaporkan oleh para pengguna MRT, khususnya yang pernah mengunjungi dan menggunakan MRT Jakarta dari Stasiun MRT Blok M BCA atau bertujuan ke stasiun MRT Blok M BCA. Adapun laporan yang peneliti dapatkan adalah seperti mesin Top-up kartu *e – money* yang mengalami kerusakan, *passanger*

gate yang sering mengalami *error* saat para penumpang melakukan *tap in and tap out*, keramahan petugas yang dinilai kurang, *lift* yang tidak berfungsi dan kurangnya papan arahan bagi para pengunjung, sehingga tidak jarang terdapat pengunjung yang mengalami kebingungan saat mencari pintu keluar. Selain itu, padatnya pengguna MRT Jakarta, khususnya dari Stasiun Blok M BCA, membuat para pengguna harus meluangkan waktu lebih untuk menunggu MRT selanjutnya. Selain mengenai kendala fasilitas, MRT Jakarta memiliki tarif yang dinilai lebih mahal dan berbeda dibandingkan transportasi lainnya, seperti dengan transjakarta yang hanya bertarif mulai dari Rp 2.000 hingga Rp 3.500 atau tarif KRL dengan harga dasar Rp 3.000 untuk 25 km pertama dengan tambahan Rp 1.000 untuk setiap 10 km berikutnya, MRT Jakarta memiliki tarif berdasarkan asal dan tujuan stasiun para penumpang. Harga tarif MRT Jakarta dimulai dari Rp 4.000 hingga Rp 14.000, seperti dari Stasiun Blok M BCA ke Stasiun Haji Nawi dikenakan tarif sebesar Rp 4.000, sedangkan dari Stasiun Lebak Bulus ke Stasiun Bundaran HI Bank DKI dikenakan tarif sebesar Rp 14.000.

Kehadiran MRT Jakarta yang menawarkan perjalanan cepat dan nyaman diharapkan dapat mendorong peningkatan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum. Seiring dengan bertambahnya jumlah pengguna MRT yang dibuktikan dengan meningkatnya jumlah penumpang dari laporan oleh PT. MRT Jakarta dari tahun 2020 – 2024 dengan rincian sebagai berikut



Gambar 1.2 Jumlah Pengguna MRT Jakarta Tahun 2020 - 2024

Sumber : Website PT Mass Rapid Transit Jakarta, 2025

Peningkatan jumlah pengguna *Mass Rapid Transit* Jakarta dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa masyarakat mulai memberikan kepercayaan terhadap moda transportasi ini. Namun, pertumbuhan jumlah pengguna saja tidak cukup menjadi indikator keberhasilan layanan. Untuk menjaga loyalitas dan mendorong penggunaan berkelanjutan, penting untuk memahami sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap layanan MRT Jakarta. Tjiptono & Diana, (2022:114) mengungkapkan kepuasan pelanggan merupakan sebuah strategi untuk jangka panjang, hal tersebut dikarenakan untuk membangun serta mendapatkan reputasi dari pelayanan prima yang diberikan serta serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk membahagiakan pelanggan saat ini dan masa depan, memerlukan waktu yang cukup lama, Tjiptono juga mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan indikator untuk kesuksesan bisnis dimasa yang akan datang. Qomariah, (2020:4) mengungkapkan pelanggan yang memiliki hubungan secara emosional dengan penyedia jasa maka pelanggan itu akan merasa puas, dengan rasa puas yang didapatkan oleh pelanggan dari jasa/produk mereka akan memberikan informasi yang baik mengenai penyedia jasa kepada orang lain, sehingga pelanggan tersebut akan melakukan pembelian ulang serta mengajak pelanggan lain untuk menggunakan produk/jasa tersebut.

Hasil penelitian Pe'rez dan Bosque dalam Nugraha & Nisa, (2022) mengungkapkan bahwa perusahaan yang fokus untuk meningkatkan pelayanan dapat berdampak besar pada kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Apriasty & E. Simbolon, (2022) mengungkapkan bahwa terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga. Dari sisi kualitas pelayanan, menurut Parasuraman et al., (1988:23), terdapat 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kamalina & Sumarni, (2021) melakukan penelitian pengaruh aspek *tangibles* secara khusus terhadap kepuasan konsumen mengungkapkan bahwa aspek *tangibles* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Intan Tour dan Travel Tanjung. Penelitian yang dilakukan oleh Jasmine, (2024) menemukan aspek *tangible* dan *empathy* secara parsial dan

simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Trans Armada Indonesia. Beberapa penelitian lainnya menemukan bahwa seluruh aspek kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Wireko-Gyebi et al., (2024) menemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam *sharing economy transport vehicles*. Bismo et al., (2018) mengungkapkan lima atribut kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan pelayanan Grabcar di Jakarta. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik menjamin kepuasan pelanggan, yang merupakan hal yang sangat penting untuk seluruh organisasi, hal tersebut dibuktikan dalam penelitian Khan et al., (2023).

Selain kualitas pelayanan, terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu harga. Harga tidak hanya berperan sebagai alat tukar, namun juga sebagai sinyal atas nilai dan kualitas layanan yang diterima. Menurut Djasmin Saladin dalam Gunarsih et al., (2021) harga merupakan sejumlah uang yang dijadikan sebagai alat untuk menukar dengan produk atau jasa. Harga tiket sering kali dianggap sebagai representasi dari kualitas layanan, oleh karena itu penetapan tarif yang sesuai dengan kualitas yang ditawarkan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Beberapa studi membuktikan bahwa harga berpengaruh positif dalam pembentukan kepuasan pelanggan Chaerudin & Syafarudin, (2021); Balachandran & Hamzah, (2017). Lalu dalam Sari & Mayasari, (2022) mengungkapkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Grosir Tirta Yasa, dalam Ruffiansah & Daryanto Seno, (2020) harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rainbow Creative.

Faktor lainnya yang turut mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kemudahan. Hal ini terbukti dalam penelitian Robin & Evyanto, (2023) kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Lion Parcel. Kemudahan sendiri menurut Muwa et al., (2024) adalah penggunaan sebagai kepercayaan yang dirasakan oleh seseorang ketika menggunakan teknologi apakah mempermudah aktivitas yang dilakukan atau justru sebaliknya. Semakin mudah layanan MRT digunakan oleh masyarakat, maka semakin tinggi pula kemungkinan mereka puas

atas pengalaman perjalanan yang mereka rasakan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Nuralam et al., (2024), menunjukkan bahwa kemudahan dalam penggunaan pada platform *e – commerce* berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan. Apabila dikhususkan kepada kemudahan transaksi, terdapat penelitian yang mengungkapkan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu Khasanah & Aswad, (2024) mengungkapkan kemudahan transaksi terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna fitur Shopee *Paylater* pada *E commerce* Shopee. Khasanah dan Aswad juga mengungkapkan bahwa kemudahan transaksi merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang dirancang secara sederhana dan mudah dipahami guna menunjang kelancaran dalam pelaksanaan aktivitas transaksi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Tiket, dan Kemudahan Transaksi Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna MRT Jakarta (Studi Kasus Stasiun Blok M BCA)”**

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna pada MRT Jakarta?
2. Apakah Harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna MRT Jakarta?
3. Apakah kemudahan transaksi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna MRT Jakarta?
4. Apakah Kualitas Layanan, harga dan kemudahan transaksi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna MRT Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan, tujuan yang dicapai dalam dari penelitian ini

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna pada MRT Jakarta
2. Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pengguna pada MRT Jakarta
3. Mengetahui pengaruh kemudahan transaksi terhadap kepuasan pengguna pada MRT Jakarta
4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kemudahan transaksi secara bersama – sama memengaruhi kepuasan pengguna pada MRT Jakarta

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikna manfaat kepada berbagai pihak. Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah

1. Manfaat teoritis
 - a. Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, terutama terkait faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam sektor transportasi publik.
 - b. Memperkuat serta memperluas pemahaman mengenai kualitas pelayanan, konsep penetapan harga serta kemudahan transaksi dalam konteks transportasi publik, khususnya MRT Jakarta.
 - c. Menjadikan refrensi bagi peneliti lain untuk mengkaji topik sejenis seperti transportasi, kepuasan pelanggan serta variabel lainnya.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi PT MRT Jakarta, penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi serta masukan strategis bagi manajemen PT MRT Jakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menyesuaikan harga tiket, serta memantau sistem kemudahan transaksi untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.
- b. Bagi Pemerintah Daerah, penelitian ini dapat memberikan informasi bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk merumuskan kebijakan dalam mengembangkan transportasi publik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sesuai penelitian dan pembahasan pada penelitian ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Mass Rapid Trans* Jakarta (Studi Kasus Stasiun Blok M BCA)” yang telah dilakukan kepada beberapa pelanggan MRT Jakarta khususnya Stasiun MRT Blok M BCA dengan jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian ini yaitu 145 sampel, adapun dua kriteria dalam penelitian ini yaitu sudah pernah mengunjungi Stasiun MRT Blok M BCA dan pernah menaiki MRT Jakarta. Setelah melakukan uji hipotesis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan nilai t-static yaitu 4.036, dengan p value 0,000 kurang dari ambang batas 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H01 ditolak dan Ha1 diterima.
2. Hipotesis 2 menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan nilai t static yaitu 5.906, dengan p value 0,000 kurang dari ambang batas 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H02 ditolak dan Ha2 diterima.
3. Hipotesis 3 menyatakan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan nilai t static yaitu .025 dan nilai signifikansi sebesar 0.490. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H03 diterima dan Ha3 ditolak.
4. Hipotesis 4 menyatakan bahwa kualitas pelayanan, harga dan kemudahan transaksi secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini diperoleh dengan nilai F hitung yaitu 90,628 dan nilai p value 0,000 lebih kecil dari 0,1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H04 ditolak dan Ha4 diterima, dengan demikian variabel kualitas pelayanan, harga dan kemudahan

transaksi memiliki pengaruh secara signifikan secara simultan (bersama – sama) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

B. Saran

Adapun beberapa saran yang peneliti berikan kepada MRT Jakarta, khususnya untuk Stasiun MRT Blok M BCA berdasarkan masalah yang peneliti temukan dan hasil dari data penelitian yang peneliti peroleh:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan fokus pada keandalan dan daya tanggap dengan memprioritaskan perbaikan pada fasilitas penting seperti terus melakukan pemeliharaan rutin dan peningkatan ketersediaan suku cadang untuk mesin top – up, passenger gate dan lift. Hal ini perlu dilakukan dikarenakan keandalan fasilitas merupakan fondasi dari kualitas pelayanan dan akan berdampak secara langsung pada salah satu pernyataan yaitu “Saya merasa aman saat menaiki Moda Transportasi Bawah Tanah Jakarta”, lalu pihak Stasiun MRT Blok M BCA juga perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan para petugas dengan memberikan pelatihan dan evaluasi berkelanjutan yang berfokus pada *soft skill* seperti keramahan, proaktif menawarkan bantuan dan daya tanggap. Selain itu diharapkan pada jam sibuk pihak stasiun melakukan optimasi manajemen arus penumpang dengan cara memberikan petugas khusus untuk mengatur antrian dan arus penumpang sehingga dapat mengurangi kepadatan dan menciptakan pengalaman yang lebih tertib.
2. Melakukan penyesuaian strategi komunikasi harga dengan menonjolkan *value proposition* dengan cara mengkomunikasikan nilai tambah secara agresif seperti memberitahukan bahwa harga yang diberikan sebanding dengan manfaat dan kenyamanan yang diberikan yaitu kecepatan, ketepatan waktu, kenyamanan AC dan keamanan sehingga dapat mengatasi persepsi mahal dibandingkan moda transportasi lain. Lalu menawarkan program loyalitas atau promo menarik seperti program langganan bulanan.

3. Meningkatkan *signage* dengan menambahkan dan memperbaiki papan penunjuk arah, peta stasiun dan petunjuk menuju pintu keluar. Hal ini dilakukan untuk mengurangi masalah kebingungan yang dirasakan oleh para penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna, Ed.). CV Syakir Media Press.
- Anugrah, K., & Sudarmayasa, I. W. (2020). Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi. In *Ideas Publishing* (pp. 1–84).
- Asari, A., Zulkarnaini, Hartatik, & Anam, A. C. (2023). *Pengantar Statistika*. PT Mafy Media Literasi Indonesia
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis* (Y. Setyaningsih, Ed.; 12th ed.). Salemba Empat.
- Daga, R. (2017). *Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Hamzah, Ed.; 1st ed., Issue May 2017). Global Research and Consulting Institute.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)* (A. D. Nabila, Ed.; 1st ed.). Penerbit Deepublish.
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan* (P. Herawati, Ed.; Vol. 3). PPM.
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif Dengan Partial Least Square* (2nd ed.). Badan Penerbit Universitas Dipenogoro. <https://books.google.co.id/books?id=x1ZAngAACAAJ>.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian* (M. Pradana, Ed.). Eureka Media Aksara.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Vol. 1). Unitomo Press. [http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan.pdf](http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/Pemasaran%20Dan%20Kepuasan%20Pelanggan.pdf)
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. <https://www.scribd.com/document/425529173/buku-prinsip-prinsip-pemasaran-philip-kotler-gary-armstrong-jilid-1-edisi-12-pdf#page=360>.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). Principles of Marketing Eighteenth Edition. In *Pearson* (18th ed., Vol. 18, Issue 1). Pearson Education.
- Kotler, P., Keller, K. L., Hall, P., Columbus, B., New, I., San, Y., Upper, F., River, S., Cape, A., Dubai, T., Madrid, L., Munich, M., Montreal, P., Delhi, T., Sao,

- M. C., Sydney, P., Kong, H., Singapore, S., & Tokyo, T. (2012). *Marketing Management*. Pearson Education, inc.
- Lwanga, K., & Lemeshow, S. (1991). Sample Size Determination In Health Studies A Practical Manual. *World Health Organization Geneva*.
- Nasehudin, T. S., & Gozali, N. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif* (B. A. Saebani, Ed.). Pustaka Setia Bandung.
- Oliver, R. L. (2019). Satisfaction : A Behavioral perspective on the Consumer. In *Sustainability (Switzerland)* (2nd ed., Vol. 11, Issue 1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781315700892>.
- Qomariah, N. (2020). *Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung: Studi Pengaruh Customer Value, brand image, dan atribut produk terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung pariwisata pantai* (Vol. 1). CV Pustaka Abadi.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=kl0lEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pentingnya+kepuasaan+pelanggan&ots=k5FR8GbTWH&sig=ijy5GUJRf1PCO3CFob1VJeSvc4M&redir_esc=y#v=onepage&q=pentingnya+kepuasaan+pelanggan&f=false
- Rahmat, H., Wianti, W., Purnamasari, P., Adoe, V. S., Fathussyaadah, E., Riswandi, R., Much, M. M., Al, K., Istifa, M. M., Lutfi, Y., Nilasari, M., Ak, I., Permadi, P., Pertiwi, S. E., Merakati, I., Pd, S., & Pd, M. (2024). *Manajemen Pemasaran Jasa*. CV. Science Techno Direcy.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer & Relationship Strategy* (2nd ed.). PT SUN.
- Ritonga, H. M., Fikri, M. El, Siregar, N., Agustin, R. R., & Hidayat, R. (2018). *Manajemen Pemasaran*. CV Mahaji.
- Setiaman, S. (2025). Evaluasi Model Pengukuran Dan Struktural Dengan Software SMART-PLS Versi 4. In *Yayasan Bakti Mulia*.
https://www.academia.edu/129639741/EVALUASI_MODEL_PENGUKURAN_DAN_STRUKTURAL_Dengan_Software_SMART_PLS_Versi_4.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. ALFABETA, CV.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. ALFABETA BANDUNG.
- Sulistiyowati, W. (2021). Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya. In *Umsida Press* (Issue 0). Umsida Press. <https://doi.org/10.21070/2018/978-602-591-436-2>.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan - Fandy Tjiptono, Anastasia Diana - Google Buku* (A. Diana, Ed.; 1st ed., Vol. 1). Penerbit ANDI Yogyakarta.
https://books.google.co.id/books?id=_H6REAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false.

JURNAL

Apriasty, I., & E. Simbolon, M. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga (literature strategic marketing management). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 135–145.
<https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jim.v1i1>.

Balachandran, I., & Hamzah, I. Bin. (2017). The Influence Of Customer Satisfaction On Ride-Sharing Services In Malaysia. *International Journal of Accounting & Business Management*, 5, 184–196.
www.ftms.edu.my/journals/index.php/journals/ijabm.

Bismo, A., Sarjono, H., & Ferian, A. (2018). Social Sciences & Humanities The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Study of Grabcar Services in Jakarta. *Pertanika J. Soc. Sci. & Hum*, 26, 33–48.

Chaerudin, S. M., & Syafarudin, A. (2021). The Effect Of Product Quality, Service Quality, Price On Product Purchasing Decisions On Consumer Satisfaction. *Ilomata International Journal of Tax & Accounting*, 2(1), 61–70. <https://www.ilomata.org/index.php/ijtc/article/view/202/128>.

Chotisarn, N., & Phuthong, T. (2025). Logistics service quality and customer behavior in cross-border e-commerce: a thai consumer perspective. *Cogent Business and Management*, 12(1).
<https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2486581>.

Gunarsih, C. M., Kalangi, J. A. F., & Tamengkel, L. F. (2021). Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Pelita Jaya Buyungon Amurang. *Productivity*, 2(1), 69–72.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/32911>.

Heni, D., Mursito, B., & Damayanti, R. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Transaksi, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Online Pengguna Situs Shopee. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta*, 18(2), 146–150.

- Jasmine, P. D. (2024). Pengaruh Tangible dan Empathy Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT . Trans Armada Indonesia , Jakarta Utara. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(3).
<https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jupiman.v3i3.4133>.
- Kamalina, S., & Sumarni, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dilihat dari Aspek Tangibles terhadap Kepuasan Konsumen pada Intan Tour dan Travel Tanjung. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis (JAPB)*, 4(1), 612–623.
<https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/432>.
- Khan, F. N., Arshad, M. U., & Munir, M. (2023). Impact of e-service quality on e-loyalty of online banking customers in Pakistan during the Covid-19 pandemic: mediating role of e-satisfaction. *Future Business Journal*, 9(1).
<https://doi.org/10.1186/s43093-023-00201-8>.
- Khasanah, K., & Aswad, M. (2024). Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Kepercayaan Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna Fitur Shopee Paylater E-Commerce Shopee. *Jurnal Dinamika Ekonomi Dan Bisnis*, 21(1), 23–36.
<https://doi.org/https://doi.org/10.34001/jdeb.v21i1.4521>.
- Komang, I., Yogi, L., Agus, K., & Pramudana, S. (n.d.). The Effect of Ease of Transactions, Price and Perceived Usefulness on Customer satisfaction for Gopay's Feature in Gojek Application. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 5, 44–52. Retrieved October 14, 2025, from www.ajhssr.com.
- Kurnia, A. A., & Widiati, E. (2024). Dampak Kualitas Layanan Dan Kemudahan Transaksi Online Terhadap Kepuasan Konsumen Percetakan Wellen Print Pasar Minggu. *Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK)*, 3(April), 224–232. <https://doi.org/10.36441/snpk.vol3.2024.225>.
- Mustikarani, W., & Suherdiyanto. (2016). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kemacetan Lalu Lintas Di Sepanjang Jalan H Rais A Rahman (Sui Jawi) Kota Pontianak. *Jurnal Edukasi*, 14(<https://journal.upgripnk.ac.id/index.php/edukasi/issue/view/34>), 114–114.
<https://doi.org/10.31571/edukasi.v14i1.292>.
- Muwa, E. P., Indah, S., & Indrihastuti, P. (2024). Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna pada Alat Pembayaran Digital. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Keuangan*, 1–7. <https://journal.actual-insight.com/index.php/pacioli/article/view/2295/2443>.
- Nagayo, V. A., Utami2, Ch. W., & Pujirahayu, Y. M. (2022). Pengaruh Promosi, Kemudahan Transaksi, Dan Kepercayaan Pada Pengguna Shopee Pay Later Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 7.

- Nisa, K., & Ritonga, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada “ Seven Barbershop” Di Bireuen. *Negotium: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(2), 128. <https://doi.org/10.29103/njiab.v5i2.12632>.
- Nugraha, P. S., & Nisa, P. C. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, 1(1), 58–66. <https://doi.org/10.30640/jumma45.v1i1.184>.
- Nuralam, I. P., Yudiono, N., Fahmi, M. R. A., Yuliaji, E. S., & Hidayat, T. (2024). Perceived ease of use, perceived usefulness, and customer satisfaction as driving factors on repurchase intention: the perspective of the e-commerce market in Indonesia. *Cogent Business and Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2413376>.
- Nurokhman, Suryanto, Subagyo, S., & Madazzaman, W. Y. (2025). Dampak Transportasi Sistem Ligh Rail Transits Terhadap Kemacetan Lalu Lintas Dan Emisi Carbon Di Jakarta. *Civil Engineering and Technology Journal*, 7(1), 38–39. <https://jurnal.ucy.ac.id/index.php/CivETech/issue/archive>.
- Restuputri, D. P., Indriani, T. R., & Masudin, I. (2021). The effect of logistic service quality on customer satisfaction and loyalty using kansei engineering during the COVID-19 pandemic. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1906492>.
- Robin, R., & Evyanto, W. (2023). Pengaruh Keamanan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Lion Parcel. *ECo-Buss*, 6(1), 117–128. <https://doi.org/10.32877/eb.v6i1.669>.
- Rufliansah, F. F., & Daryanto Seno, A. H. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 389–401. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.28226>.
- Sari, D. A., & Mayasari, D. ariani. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 112–113. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/Prospek/article/view/33842/21852>.
- Siddiqi, K. O., Rahman, J., Tanchangya, T., Rahman, H., Esquivias, M. A., & Rahman, H. (2024). Investigating the factors influencing customer loyalty and the mediating effect of customer satisfaction in online food delivery services: empirical evidence from an emerging market. *Cogent Business and Management*, 11(1), 2431188. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2431188/ASSET/350279DF-B0AE->

[4579-92E6](#)

0277222A6B5A/ASSETS/GRAPHIC/OABM_A_2431188_F0001_B.JPG

Sitanggang, R., Saribanon, E., & Trisakti, I. (2018). Faktor-Faktor Penyebab Kemacetan Di Dki Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistika*, 4, 289–295.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.54324/j.mbt.v4i3.823>.

Soelasih, Y., Sumani, S., & David Wetik, J. (2024). Determinants of customer intentions to continue using full-service airlines in Indonesia. *Cogent Business and Management*, 11(1), 2428780.

<https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2428780/ASSET/9E20A3FB-5289-4F75-8112>

D18D17A9526E/ASSETS/GRAPHIC/OABM_A_2428780_F0002_B.JPG

Subhan, Ida Hidayanti, dan E., & muvida. (2022). Pengaruh Kemudahan Transaksi Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(1), 35–46.

<https://doi.org/10.32502/jimn.v12i1.4559>.

Wireko-Gyebi, S., Baah, N. G., Nustugbodo, R. Y., Zaazie, P., Senya, E. K., Bosomefi, V., & Amankona, S. (2024). Service quality, satisfaction and loyalty among sharing economy vehicle users. *Cogent Social Sciences*, 10(1), 2327130.

[https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2327130/ASSET/AC01EDF0-7567-47B6-92EB-](https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2327130/ASSET/AC01EDF0-7567-47B6-92EB-4D3F590892EC/ASSETS/GRAPHIC/OASS_A_2327130_F0003_C.JPG)

4D3F590892EC/ASSETS/GRAPHIC/OASS_A_2327130_F0003_C.JPG

Zaera, M. R. P., & Soleman, M. (2024). Faktor Dan Dampak Dari Peningkatan Urbanisasi Di Dki Jakarta Pada Tahun 2023. *Wahana Bina Pemerintahan*, 6(1).

Zuriel, C., William, U., Lucky, A., Program, T., & Bisnis, S. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kedai Kopi Senyawa di Manado* (Vol. 3, Issue 4).

DOKUMEN Lainnya

<https://www.bps.go.id/id> diakses pada 12 Maret 2025

<https://www.jakartamrt.co.id/id/daftar-stasiun> diakses pada 13 Maret 2025

<https://jakartamrt.co.id> diakses pada 13 Maret 2025