

**ANALISIS *FACILITY SERVICE QUALITY* DAN
PENGARUHNYA TERHADAP *PASSENGER SATISFACTION*
DI STASIUN *COMMUTER LINE* JABODETABEK**



Tugas Akhir

Arvin Sahadi

00000070246

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**ANALISIS *FACILITY SERVICE QUALITY* DAN
PENGARUHNYA TERHADAP *PASSENGER SATISFACTION*
DI STASIUN *COMMUTER LINE* JABODETABEK**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Arvin Sahadi

00000070246

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Arvin Sahadi

Nomor Induk Mahasiswa : 00000070246

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

ANALISIS FACILITY SERVICE QUALITY DAN PENGARUHNYA TERHADAP PASSENGER SATISFACTION DI STASIUN COMMUTER LINE JABODETABEK

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 08 Desember 2025



Arvin Sahadi

HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Arvin Sahadi
NIM : 00000070246
Program Studi : Manajemen
Judul Laporan : Analisis *Facility Service Quality* dan Pengaruhnya
Terhadap *Passenger Satisfaction* di Stasiun
Commuter Line Jabodetabek

Dengan ini saya menyatakan secara jujur menggunakan bantuan Kecerdasan Artifisial (AI) dalam pengerjaan tugas akhir sebagai berikut:

- ☒ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu dalam menghasilkan ide-ide utama saja

Saya juga menyatakan bahwa:

- (1) Menyerahkan secara lengkap dan jujur penggunaan perangkat AI yang diperlukan dalam tugas melalui Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial (AI)
- (2) Mengakui telah menggunakan bantuan AI dalam tugas saya baik dalam bentuk kata, paraphrase, penyertaan ide atau fakta penting yang disarankan oleh AI dan saya telah menyantumkan dalam sitasi serta referensi
- (3) Terlepas dari pernyataan di atas, tugas ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri

Tangerang, 08 Desember 2025



Arvin Sahadi

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir dengan judul

**ANALISIS *FACILITY SERVICE QUALITY* DAN PENGARUHNYA
TERHADAP *PASSENGER SATISFACTION*
DI STASIUN *COMMUTER LINE* JABODETABEK**

Oleh

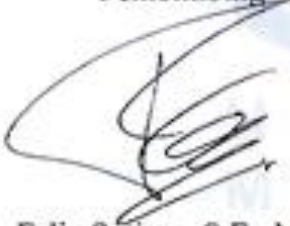
Nama : Arvin Sahadi
NIM : 00000070246
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada sidang tugas akhir
Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 08 Desember 2025

Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen



Felix Sutisna, S.E., M.M.
NIDN: 0307067701



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
NIDN: 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir dengan judul
*ANALISIS FACILITY SERVICE QUALITY DAN PENGARUHNYA
TERHADAP PASSENGER SATISFACTION
DI STASIUN COMMUTER LINE JABODETABEK*

Oleh

Nama : Arvin Sahadi
NIM : 00000070246
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Rabu, 17 Desember 2025
Pukul 09.30 s.d 11.00 dan dinyatakan
LULUS
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., M.M., CSCP, CHRP
NIDN: 0312087404

Penguji

 19/12/25

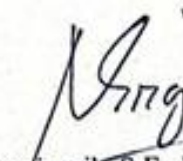
Angelina Theodora Ratna Primantina, S.E., M.M.
NIDN: 0313097403

Pembimbing



Felix Sutisna, S.E., M.M.
NIDN: 0307067701

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamasingsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
NIDN: 0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arvin Sahadi
NIM : 00000070246
Program Studi : Manajemen
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah : Analisis *Facility Service Quality* dan Pengaruhnya terhadap *Passenger Satisfaction* di Stasiun *Commuter Line Jabodetabek*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 08 Desember 2025



Arvin Sahadi

* Centang salah satu tanpa menghapus opsi yang tidak dipilih

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas selesainya penulisan tugas akhir ini dengan judul: “Analisis *Facility Service Quality* dan Pengaruhnya terhadap *Passenger Satisfaction* di Stasiun *Commuter Line* Jabodetabek” yang dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. Andrey Andoko, M.Sc. Ph.D., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Prio Utomo, S.T., MPC, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Multimedia Nusantara.
4. Felix Sutisna, S.E., M.M., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya tugas akhir ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan materi pembelajaran selama masa perkuliahan.
6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan moral maupun material, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman – teman dan rekan kerja saya yang telah memberikan bantuan, saran, serta semangat selama penyusunan tugas akhir ini.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, sehingga penulis dapat memperoleh data yang dibutuhkan untuk penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis berharap hasil dari tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi objek yang diteliti dan para pembaca, menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya, serta memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang yang menjadi fokus penelitian ini. Penulis juga menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa yang akan datang.

Tangerang, 08 Desember 2025



Arvin Sahadi



ANALISIS *FACILITY SERVICE QUALITY* DAN PENGARUHNYA TERHADAP *PASSENGER SATISFACTION* DI STASIUN *COMMUTER LINE* JABODETABEK

Arvin Sahadi

ABSTRAK

Meskipun *Commuter Line* Jabodetabek mencatatkan *Customer Satisfaction Index* yang tinggi, berbagai laporan media masih menunjukkan keluhan pengguna terkait kondisi fasilitas stasiun, seperti penumpukan penumpang pada jam sibuk, alur sirkulasi yang kurang tertata, hambatan pergerakan akibat elemen fisik bangunan, eskalator yang tidak berfungsi optimal, serta ketidaknyamanan pada peron yang belum memiliki kanopi. Situasi ini menunjukkan bahwa kualitas fasilitas tetap menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman pengguna. Penelitian ini menganalisis pengaruh *Physical Environment (PE)*, *Environmental Design (ED)*, dan *Service Facilities (SF)* sebagai dimensi dari *Facility Service Quality (FSQ)* terhadap *Overall Passenger Satisfaction (OPS)*. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain *conclusive causal research* dan *single cross-sectional* menggunakan analisis regresi linier melalui *software IBM SPSS Statistics 26*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel pada *PE* dan *ED* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masing – masing dimensi, sedangkan pada *SF* hanya *Safety Features* dan *Ticketing Facilities* yang berpengaruh signifikan. Ketiga dimensi *FSQ* kemudian terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap *OPS*, dengan *SF* sebagai kontributor terbesar. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan aspek keamanan, kebersihan, kenyamanan lingkungan, serta pengelolaan jalur pergerakan penumpang untuk memperkuat kepuasan pengguna layanan *Commuter Line* Jabodetabek.

Kata kunci: *Facility Service Quality, Physical Environment, Environmental Design Service Facilities, Passenger Satisfaction*

***ANALYSIS OF FACILITY SERVICE QUALITY AND ITS
INFLUENCE ON PASSENGER SATISFACTION AT
JABODETABEK COMMUTER LINE STATIONS***

Arvin Sahadi

ABSTRACT

Although the Commuter Line Jabodetabek records a high Customer Satisfaction Index, various media reports continue to highlight user complaints regarding station facilities, such as passenger crowding during peak hours, poorly organized circulation flows, movement obstructions caused by structural elements, malfunctioning escalators, and discomfort on platforms without canopies. These conditions indicate that the quality of station facilities remains a crucial factor in shaping passenger experience. This study analyzes the influence of Physical Environment (PE), Environmental Design (ED), and Service Facilities (SF) as dimensions of Facility Service Quality (FSQ) on Overall Passenger Satisfaction (OPS). The study employs a quantitative approach with a conclusive causal research design and a single cross-sectional method, using linear regression analysis through IBM SPSS Statistics 26. The findings show that all variables under PE and ED have a significant positive effect on their respective satisfaction dimensions, while in the SF dimension, only Safety Features and Ticketing Facilities demonstrate significant effects. Furthermore, all three FSQ dimensions are proven to have a significant positive impact on OPS, with SF serving as the strongest contributor. These findings highlight the importance of strengthening safety features, improving cleanliness and environmental comfort, and optimizing passenger circulation management to enhance satisfaction among Commuter Line Jabodetabek users.

Keywords: *Facility Service Quality, Physical Environment, Environmental Design Service Facilities, Passenger Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1. Manfaat Akademis.....	12
1.4.2. Manfaat Akademis.....	13
1.5 Batasan Penelitian.....	13
1.6 Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI	17
2.1 Tinjauan Teori	17
2.1.1 Manajemen Operasi.....	17

2.1.2 Facility Service Quality (FSQ)	18
2.1.2.1 Physical Environment	19
2.1.2.2 Environmental Design	21
2.1.2.3 Service Facilities	23
2.1.3 Passenger Satisfaction	26
2.2 Model Penelitian	27
2.3 Hipotesis Penelitian	29
2.3.1 Pengaruh <i>Total Satisfaction of Physical Environment</i> terhadap <i>Overall Passenger Satisfaction</i>	29
2.3.2 Pengaruh <i>Total Satisfaction of Environmental Design</i> pada <i>Overall Passenger Satisfaction</i>	30
2.3.3 Pengaruh <i>Total Satisfaction of Service Facilities</i> pada <i>Overall Passenger Satisfaction</i>	31
2.3.4 Pengaruh <i>Total Satisfaction Physical Environment, Total Satisfaction of Environmental Design, dan Total Satisfaction of Service Facilities</i> terhadap <i>Overall Passenger Satisfaction</i>	33
2.4 Penelitian Terdahulu	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
3.2 Desain Penelitian	50
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	54
3.3.1 Populasi	54
3.3.2 Sampel	56
3.4 Teknik Pengumpulan Data	60
3.5 Operasionalisasi Variabel	62
3.6 Teknik Analisis Data	71
3.6.1 Uji Validitas	72

3.6.2 Uji Reliabilitas	73
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	74
3.6.3.1. Uji Normalitas	74
3.6.3.2. Uji Heterokedastisitas.....	76
3.6.3.3. Uji Multikolinearitas.....	78
3.6.4 Uji Koefisien Determinasi	79
3.6.5 Uji Korelasi Pearson.....	80
3.6.6 Uji Simultan (Uji <i>F</i>)	82
3.6.7 Uji Parsial	83
3.6.8 Uji Regresi Linier Berganda.....	84
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	89
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	89
4.2 Karakteristik Responden.....	89
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Stasiun <i>Commuter Line</i> Jabodetabek yang Pernah Didatangi.....	90
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan <i>Commuter Line</i> Jabodetabek dalam Sebulan Terakhir	91
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan/Rute <i>Commuter Line</i> Jabodetabek yang Pernah Digunakan.....	92
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Rata – Rata Waktu yang Dhabiskan di Stasiun <i>Commuter Line</i> Jabodetabek	93
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	94
4.2.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	95
4.2.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	96
4.2.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	97
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	98
4.3.1. <i>Physical Environment</i>	100

4.3.1.1. <i>Thermal Environment</i>	100
4.3.1.2. <i>Acoustic Environment</i>	101
4.3.1.3. <i>Light Environment</i>	102
4.3.1.4. <i>Air Quality</i>	103
4.3.2. <i>Environmental Design</i>	104
4.3.2.1. <i>Architectural Design</i>	104
4.3.2.2. <i>Route Design</i>	106
4.3.2.3. <i>Hygiene Situation</i>	107
4.3.3. <i>Service Facilities</i>	108
4.3.3.1. <i>Rest Facilities</i>	108
4.3.3.2. <i>Information Facilities</i>	109
4.3.3.3. <i>Safety Features</i>	110
4.3.3.4. <i>Commercial Facilities</i>	111
4.3.3.5. <i>Ticketing Facilities</i>	112
4.3.4. <i>Passenger Satisfaction</i>	113
4.4 Uji Instrumen <i>Pre Test</i>	115
4.4.1. Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	115
4.4.2. Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	118
4.5 Uji Instrumen <i>Main Test</i>	121
4.5.1. Uji Validitas <i>Main Test</i>	121
4.5.2. Uji Reliabilitas <i>Main Test</i>	124
4.6 Uji Asumsi Klasik	127
4.6.1. Uji Normalitas	128
4.6.1.1. <i>Physical Environment</i>	128
4.6.1.2. <i>Environmental Design</i>	131

4.6.1.3. <i>Service Facilities</i>	134
4.6.1.4. <i>Passenger Satisfaction</i>	137
4.6.2. Uji Multikolinearitas	140
4.6.2.1. <i>Physical Environment</i>	140
4.6.2.2. <i>Environmental Design</i>	141
4.6.2.3. <i>Service Facilities</i>	141
4.6.2.4. <i>Passenger Satisfaction</i>	142
4.6.3. Uji Heterokedastisitas	143
4.6.3.1. <i>Physical Environment</i>	144
4.6.3.2. <i>Environmental Design</i>	146
4.6.3.3. <i>Service Facilities</i>	147
4.6.3.4. <i>Passenger Satisfaction</i>	149
4.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	150
4.7.1 <i>Physical Environment</i>	151
4.7.2 <i>Environmental Design</i>	152
4.7.3 <i>Service Facilities</i>	152
4.7.4 <i>Passenger Satisfaction</i>	153
4.8 Uji Korelasi <i>Pearson</i>	154
4.8.1 <i>Physical Environment</i>	155
4.8.2 <i>Environmental Design</i>	157
4.8.3 <i>Service Facilities</i>	159
4.9 Uji Hipotesis	161
4.9.1 Uji Simultan / <i>F</i>	161
4.9.1.1 <i>Physical Environment</i>	162
4.9.1.2 <i>Environmental Design</i>	162

4.9.1.3 <i>Service Facilities</i>	163
4.9.1.4 <i>Passenger Satisfaction</i>	163
4.9.2 Uji Parsial / <i>t</i>	164
4.9.2.1 <i>Physical Environment</i>	164
4.9.2.2 <i>Environmental Design</i>	166
4.9.2.3 <i>Service Facilities</i>	167
4.9.2.4 <i>Passenger Satisfaction</i>	169
4.10 Uji Regresi Linier Berganda.....	170
4.10.1 <i>Physical Environment</i>	171
4.10.2 <i>Environmental Design</i>	172
4.10.3 <i>Service Facilities</i>	174
4.10.4 <i>Passenger Satisfaction</i>	175
4.11 Interpretasi Hasil.....	177
4.11.1 <i>Physical Environment</i>	177
4.11.1.1 Pengaruh <i>Thermal Environment</i> terhadap <i>Total Satisfaction of Physical Environment</i>	177
4.11.1.2 Pengaruh <i>Acoustic Environment</i> terhadap <i>Total Satisfaction of Physical Environment</i>	178
4.11.1.3 Pengaruh <i>Light Environment</i> terhadap <i>Total Satisfaction of Physical Environment</i>	180
4.11.1.4 Pengaruh <i>Air Quality</i> terhadap <i>Total Satisfaction of Physical Environment</i>	181
4.11.2 <i>Environmental Design</i>	182
4.11.2.1 Pengaruh <i>Architectural Design</i> terhadap <i>Total Satisfaction of Environmental Design</i>	182
4.11.2.2 Pengaruh <i>Route Design</i> terhadap <i>Total Satisfaction of Environmental Design</i>	183

4.11.2.3 Pengaruh <i>Hygiene Situation</i> terhadap <i>Total Satisfaction of Environmental Design</i>	184
4.11.3 <i>Service Facilities</i>	185
4.11.3.1 Pengaruh <i>Rest Facilities</i> terhadap <i>Total Satisfaction of Service Facilities</i>	185
4.11.3.2 Pengaruh <i>Information Facilities</i> terhadap <i>Total Satisfaction of Service Facilities</i>	186
4.11.3.3 Pengaruh <i>Safety Features</i> terhadap <i>Total Satisfaction of Service Facilities</i>	188
4.11.3.4 Pengaruh <i>Commercial Facilities</i> terhadap <i>Total Satisfaction of Service Facilities</i>	189
4.11.3.5 Pengaruh <i>Ticketing Facilities</i> terhadap <i>Total Satisfaction of Service Facilities</i>	190
4.11.4 <i>Passenger Satisfaction</i>	192
4.11.4.1 Pengaruh <i>Total Satisfaction of Physical Environment</i> terhadap <i>Overall Passenger Satisfaction</i>	192
4.11.4.2 Pengaruh <i>Total Satisfaction of Environmental Design</i> terhadap <i>Overall Passenger Satisfaction</i>	193
4.11.4.3 Pengaruh <i>Total Satisfaction of Service Facilities</i> terhadap <i>Overall Passenger Satisfaction</i>	195
4.12 Implikasi Manajerial.....	196
4.12.1 <i>Physical Environment</i>	196
4.12.1.1 Upaya dalam Meningkatkan <i>Total Satisfaction of Physical Environment</i> pada Fasilitas Stasiun <i>Commuter Line</i> Jabodetabek melalui <i>Thermal Environment</i>	196
4.12.1.2 Upaya dalam Meningkatkan <i>Total Satisfaction of Physical Environment</i> pada Fasilitas Stasiun <i>Commuter Line</i> Jabodetabek melalui <i>Acoustic Environment</i>	199
4.12.1.3 Upaya dalam Meningkatkan <i>Total Satisfaction of Physical Environment</i> pada Fasilitas Stasiun <i>Commuter Line</i> Jabodetabek melalui <i>Light Environment</i>	202

4.12.1.4 Upaya dalam Meningkatkan <i>Total Satisfaction of Physical Environment</i> pada Fasilitas Stasiun <i>Commuter Line</i> Jabodetabek melalui <i>Air Quality</i>	204
4.12.2 <i>Environmental Design</i>	206
4.12.2.1 Upaya dalam Meningkatkan <i>Total Satisfaction of Environmental Design</i> pada Fasilitas Stasiun <i>Commuter Line</i> Jabodetabek melalui <i>Architectural Design</i>	206
4.12.2.2 Upaya dalam Meningkatkan <i>Total Satisfaction of Environmental Design</i> pada Fasilitas Stasiun <i>Commuter Line</i> Jabodetabek melalui <i>Route Design</i>	209
4.12.2.3 Upaya dalam Meningkatkan <i>Total Satisfaction of Environmental Design</i> pada Fasilitas Stasiun <i>Commuter Line</i> Jabodetabek melalui <i>Hygiene Situation</i>	212
4.12.3 <i>Service Facilities</i>	214
4.12.3.1 Upaya dalam Meningkatkan <i>Total Satisfaction of Service Facilities</i> pada Fasilitas Stasiun <i>Commuter Line</i> Jabodetabek melalui <i>Rest Facilities</i>	214
4.12.3.2 Upaya dalam Meningkatkan <i>Total Satisfaction of Service Facilities</i> pada Fasilitas Stasiun <i>Commuter Line</i> Jabodetabek melalui <i>Information Facilities</i>	217
4.12.3.3 Upaya dalam Meningkatkan <i>Total Satisfaction of Service Facilities</i> pada Fasilitas Stasiun <i>Commuter Line</i> Jabodetabek melalui <i>Safety Features</i>	220
4.12.3.4 Upaya dalam Meningkatkan <i>Total Satisfaction of Service Facilities</i> pada Fasilitas Stasiun <i>Commuter Line</i> Jabodetabek melalui <i>Commercial Facilities</i>	222
4.12.3.5 Upaya dalam Meningkatkan <i>Total Satisfaction of Service Facilities</i> pada Fasilitas Stasiun <i>Commuter Line</i> Jabodetabek melalui <i>Ticketing Facilities</i>	224
4.12.4 <i>Passenger Satisfaction</i>	227
4.12.4.1 Upaya dalam Meningkatkan <i>Overall Passenger Satisfaction</i> pada Fasilitas Stasiun <i>Commuter Line</i> Jabodetabek melalui <i>Total Satisfaction of Physical Environment</i>	227

4.12.4.2 Upaya dalam Meningkatkan <i>Overall Passenger Satisfaction</i> pada Fasilitas Stasiun <i>Commuter Line</i> Jabodetabek melalui <i>Total Satisfaction of Environmental Design</i>	230
4.12.4.3 Upaya dalam Meningkatkan <i>Overall Passenger Satisfaction</i> pada Fasilitas Stasiun <i>Commuter Line</i> Jabodetabek melalui <i>Total Satisfaction of Service Facilities</i>	232
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	235
5.1 Simpulan	235
5.2 Saran	239
5.2.1 Saran untuk PT Kereta Commuter Indonesia	239
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	242
DAFTAR PUSTAKA	245
LAMPIRAN	254



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	71
Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi <i>Pearson</i> (Ghozali, 2021).....	81
Tabel 4.1 Kriteria Interval Kelas Analisis Statistik Deskriptif	99
Tabel 4.2 Tabulasi <i>Thermal Environment</i>	100
Tabel 4.3 Tabulasi <i>Acoustic Environment</i>	101
Tabel 4.4 Tabulasi <i>Light Environment</i>	102
Tabel 4.5 Tabulasi <i>Air Quality</i>	103
Tabel 4.6 Tabulasi <i>Architectural Design</i>	105
Tabel 4.7 Tabulasi <i>Route Design</i>	106
Tabel 4.8 Tabulasi <i>Hygiene Situation</i>	107
Tabel 4.9 Tabulasi <i>Rest Facilities</i>	108
Tabel 4.10 Tabulasi <i>Information Facilities</i>	109
Tabel 4.11 Tabulasi <i>Safety Features</i>	110
Tabel 4.12 Tabulasi <i>Commercial Facilities</i>	111
Tabel 4.13 Tabulasi <i>Ticketing Facilities</i>	112
Tabel 4.14 Tabulasi <i>Passenger Satisfaction</i>	114
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	117
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	120
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas <i>Main Test</i>	123
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas <i>Main Test</i>	126
Tabel 4.19 <i>Skewness and Kurtosis</i> Uji Normalitas <i>Physical Environment</i>	130
Tabel 4.20 <i>Skewness and Kurtosis</i> Uji Normalitas <i>Environmental Design</i>	133
Tabel 4.21 <i>Skewness and Kurtosis</i> Uji Normalitas <i>Service Facilities</i>	136
Tabel 4.22 <i>Skewness and Kurtosis</i> Uji Normalitas <i>Passenger Satisfaction</i>	139
Tabel 4.23 Uji Multikolinearitas <i>Physical Environment</i>	140
Tabel 4.24 Uji Multikolinearitas <i>Environmental Design</i>	141
Tabel 4.25 Uji Multikolinearitas <i>Service Facilities</i>	141

Tabel 4.26 Uji Multikolinearitas <i>Passenger Satisfaction</i>	142
Tabel 4.27 Uji <i>Glejser Physical Environment</i>	145
Tabel 4.28 Uji <i>Glejser Environmental Design</i>	147
Tabel 4.29 Uji <i>Glejser Service Facilities</i>	148
Tabel 4.30 Uji <i>Glejser Passenger Satisfaction</i>	149
Tabel 4.31 Uji Koefisien Determinasi <i>Physical Environment</i>	151
Tabel 4.32 Uji Koefisien Determinasi <i>Environmental Design</i>	152
Tabel 4.33 Uji Koefisien Determinasi <i>Service Facilities</i>	152
Tabel 4.34 Uji Koefisien Determinasi <i>Passenger Satisfaction</i>	153
Tabel 4.35 Interpretasi Koefisien Korelasi <i>Pearson</i> (Ghozali, 2021).....	154
Tabel 4.36 Uji Korelasi <i>Pearson Physical Environment</i>	155
Tabel 4.37 Uji Korelasi <i>Pearson Environmental Design</i>	157
Tabel 4.38 Uji Korelasi <i>Pearson Service Facilities</i>	159
Tabel 4.39 Uji Simultan (<i>F</i>) <i>Physical Environment</i>	162
Tabel 4.40 Uji Simultan (<i>F</i>) <i>Environmental Design</i>	162
Tabel 4.41 Uji Simultan (<i>F</i>) <i>Service Facilities</i>	163
Tabel 4.42 Uji Simultan (<i>F</i>) <i>Passenger Satisfaction</i>	163
Tabel 4.43 Uji Parsial (<i>t</i>) <i>Physical Environment</i>	164
Tabel 4.44 Uji Parsial (<i>t</i>) <i>Environmental Design</i>	166
Tabel 4.45 Uji Parsial (<i>t</i>) <i>Service Facilities</i>	167
Tabel 4.46 Uji Parsial (<i>t</i>) <i>Passenger Satisfaction</i>	169
Tabel 4.47 <i>Coefficients Physical Environment</i>	171
Tabel 4.48 <i>Coefficients Environmental Design</i>	172
Tabel 4.49 <i>Coefficients Service Facilities</i>	174
Tabel 4.50 <i>Coefficients Passenger Satisfaction</i>	175

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Presentase Penduduk Daerah Perkotaan di Indonesia, 2010 - 2035 ...	2
Gambar 1.2 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit) Tahun 2020 – 2023	3
Gambar 1.3 Proporsi Pekerja Komuter Indonesia Berdasarkan Moda Transportasi (2024).....	4
Gambar 1.4 Volume Pengguna <i>Commuter Line</i> Jabodetabek (2018 – 2023).....	5
Gambar 1.5 <i>Customer Satisfaction Index Commuter Line</i> Jabodetabek 2020 – 2024	6
Gambar 2.1 Model Penelitian	28
Gambar 3.1 Logo KAI Commuter	43
Gambar 3.2 Peta Rute Commuter Line Jabodetabek & Merak.....	45
Gambar 3.3 Klasifikasi Desain Penelitian	50
Gambar 3.4 Proses Perancangan Sampel	56
Gambar 3.5 Klasifikasi Teknik Pengambilan Sampel	57
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Stasiun <i>Commuter Line</i> Jabodetabek yang Pernah Didatangi	90
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan <i>Commuter Line</i> Jabodetabek dalam Sebulan Terakhir.....	91
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan/Rute <i>Commuter Line</i> Jabodetabek yang Pernah Digunakan.....	92
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Waktu yang Dhabiskan di <i>Commuter Line</i> Jabodetabek.....	93
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	94
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	95
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	96
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	97
Gambar 4.9 <i>Histogram Uji Normalitas Physical Environment</i>	128

Gambar 4.10 <i>Normal P-P Plot Uji Normalitas Physical Environment</i>	129
Gambar 4.11 <i>Histogram Uji Normalitas Environmental Design</i>	131
Gambar 4.12 <i>Normal P-P Plot Uji Normalitas Environmental Design</i>	132
Gambar 4.13 <i>Histogram Uji Normalitas Service Facilities</i>	134
Gambar 4.14 <i>Normal P-P Plot Uji Normalitas Service Facilities</i>	135
Gambar 4.15 <i>Histogram Uji Normalitas Passenger Satisfaction</i>	137
Gambar 4.16 <i>Normal P-P Plot Uji Normalitas Passenger Satisfaction</i>	138
Gambar 4.17 <i>Scatterplot Uji Heterokedastisitas Physical Environment</i>	144
Gambar 4.18 <i>Scatterplot Uji Heterokedastisitas Environmental Design</i>	146
Gambar 4.19 <i>Scatterplot Uji Heterokedastisitas Service Facilities</i>	147
Gambar 4.20 <i>Scatterplot Uji Heterokedastisitas Passenger Satisfaction</i>	149



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A – Hasil Presentase <i>Turnitin Similarity</i>	254
Lampiran B – Hasil Presentase <i>AI Checker</i>	258
Lampiran C – Formulir Bimbingan.....	266
Lampiran D – Formulir Penggunaan <i>Artificial Intelligence</i>	267
Lampiran E – Jurnal Utama	270
Lampiran F – Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pre Test</i>	306
Lampiran G – Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Main Test</i>	313
Lampiran H – Hasil Uji Asumsi Klasik	320
Lampiran I – Hasil Uji Korelasi <i>Pearson</i>	328
Lampiran J – Hasil Uji Regresi Berganda.....	333
Lampiran K – Kuesioner.....	337

