

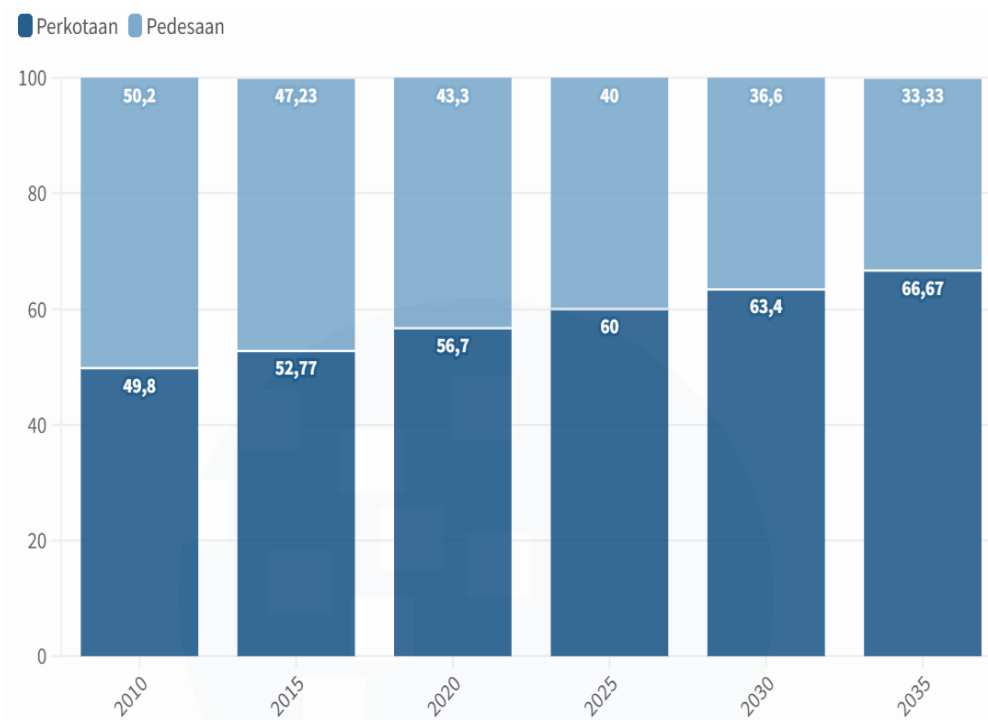
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Fasilitas telah menjadi salah satu komponen utama yang menopang aktivitas manusia. Dalam hal ini, segala bentuk penyediaan sarana fisik yang bertujuan untuk menunjang aktivitas, memberikan kemudahan, dan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam suatu layanan dapat disebut sebagai fasilitas (Adawia et al., 2020). Selain itu, fasilitas juga dapat didefinisikan sebagai sumber daya fisik yang diperlukan sebelum suatu layanan diberikan kepada pengguna, dan dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan desain eksterior (Kotler et al., 2022). Tanpa adanya fasilitas yang memadai, berbagai kegiatan sosial, ekonomi, dan mobilitas masyarakat akan terhambat. Sehingga, dapat dikatakan bahwa fasilitas bukan hanya sekedar komplementer, melainkan telah menjadi bagian integral dari kualitas suatu layanan.

Pada lingkup pelayanan publik, fasilitas memainkan peran yang sangat penting bagi kepuasan pengguna terhadap suatu layanan publik. Fasilitas publik dapat meliputi berbagai jenis infrastruktur, seperti fasilitas pendidikan, perkantoran pemerintahan, kesehatan, ruang terbuka hijau, hingga fasilitas transportasi publik. Fasilitas publik yang berkualitas cenderung akan meningkatkan aksesibilitas layanan, meningkatkan rasa aman dan nyaman, serta mendongkrak kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik (Ratminto & Winarsih, 2012). Sebaliknya, fasilitas publik yang tidak terawat dan terbatas aksesibilitasnya dapat berujung pada munculnya keluhan, ketidakpuasan, serta penurunan tingkat penggunaan terhadap layanan tersebut.



Gambar 1.1 Presentase Penduduk Daerah Perkotaan di Indonesia, 2010 - 2035

Sumber: [Badan Pusat Statistik Indonesia](#)

Kondisi tersebut menjadi semakin krusial di wilayah perkotaan besar seperti Jakarta dan sekitarnya. Proses urbanisasi yang pesat, konsentrasi penduduk yang tinggi, serta aktivitas ekonomi yang terpusat di wilayah metropolitan Jabodetabek menyebabkan kebutuhan terhadap fasilitas publik kian meningkat (Bappenas, 2022). Pada Gambar 1.1, dapat dilihat bahwa terdapat sekitar 56% penduduk Indonesia yang tinggal di wilayah perkotaan pada 2020 dan diperkirakan akan terus meningkat menjadi 66,6% pada tahun 2035 (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2020). Diantaranya, DKI Jakarta menjadi kota tujuan urbanisasi terbanyak dari penduduk daerah – daerah lainnya. Tidak hanya didatangi oleh orang yang bertujuan untuk berdomisili tetap dan mencari pekerjaan, Jakarta juga didatangi oleh lebih dari 1,25 juta komuter dari wilayah Bodetabek (Bogor – Depok – Tangerang – Bekasi) yang aktivitas kesehariannya terpusat di Jakarta. Dengan adanya fenomena tersebut, fasilitas tidak lagi hanya sekedar hadir atau tersedia, tetapi juga dituntut untuk mampu mengakomodasi

volume pengguna yang besar, beroperasi secara andal, dan memberikan pengalaman layanan yang nyaman. Dalam hal ini, jika tekanan terhadap fasilitas publik di kawasan metropolitan tidak sejalan dengan peningkatan kualitas dan kapasitas, tentu akan menimbulkan berbagai permasalahan seperti kepadatan, antrian panjang, penurunan kenyamanan, dan pergerseran persepsi masyarakat terhadap suatu kualitas pelayanan (Currie & Delbosc, 2011).

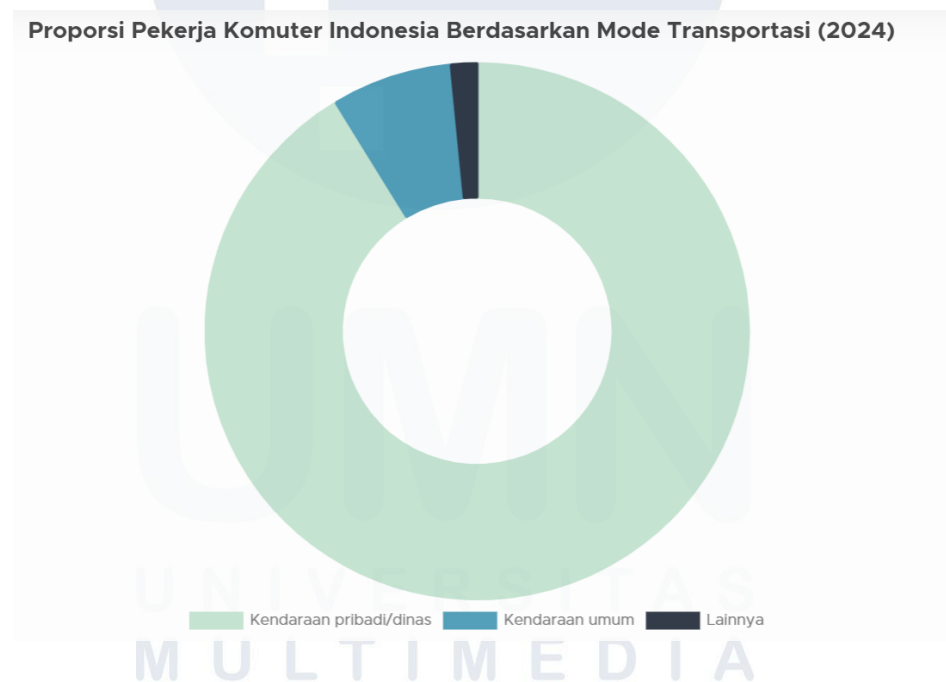
Terkait hal tersebut, salah satu jenis fasilitas publik yang paling terdampak oleh dinamika kota besar seperti Jakarta dan sekitarnya, merupakan fasilitas transportasi umum, khususnya pada fasilitas yang berada di simpul – simpul perjalanan seperti terminal, halte, dan stasiun. Fasilitas transportasi berfungsi sebagai titik awal dan akhir perjalanan, tempat pengguna berpindah moda, menunggu, mencari informasi, dan melakukan aktivitas penunjang lainnya (Vuchic, 2004). Sehingga, kualitas fasilitas di simpul transportasi tersebut memiliki peranan yang signifikan terhadap pengalaman perjalanan secara keseluruhan. Ketika fasilitas di suatu titik simpul tersebut tidak memadai, seperti ruang tunggu yang sempit, sirkulasi pergerakan yang kurang jelas, informasi yang tidak memadai, atau kebersihan yang kurang terjaga, maka persepsi pengguna terhadap kualitas layanan transportasi publik secara keseluruhan juga akan terpengaruh (Wirtz & Lovelock, 2016).

Jenis Kendaraan Bermotor	Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit)			
	2020	2021	2022	2023
Mobil Penumpang	15.797.746	16.413.348	17.202.328	17.972.614
Mobil Beban	5.083.405	5.299.361	5.489.679	5.650.953
Mobil Bus	233.261	237.566	240.067	244.877
Sepeda Motor	115.023.039	120.042.298	125.383.489	131.921.180
Jumlah	136.137.451	141.992.573	148.315.563	155.789.624

Gambar 1.2 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit) Tahun 2020 – 2023

Sumber: [HUBNET - KEMENHUB - Hubnet](#)

Di sisi lain, fenomena di Indonesia menunjukkan bahwa ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi masih sangat tinggi. Berdasarkan data yang ditunjukkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, sepeda motor merupakan jenis kendaraan bermotor dengan peningkatan jumlah yang paling banyak, dengan rata – rata peningkatan sebesar 4,38% tiap tahunnya (Kemenhub, 2023). Tidak hanya sepeda motor saja, jenis kendaraan bermotor lainnya juga mengalami peningkatan yang besar dari tahun ke tahun. Terlihat pada Gambar 1.2, secara keseluruhan rata – rata perkembangan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya konsisten di angka 4,3% hingga 4,6%. Terbukti, per 11 Oktober 2025, total kendaraan bermotor yang ada di Indonesia berjumlah 171.917.061 unit dan lebih dari sebagian angka tersebut dikontribusikan oleh Pulau Jawa, terutama Jakarta (Korlantas Polri, 2025).



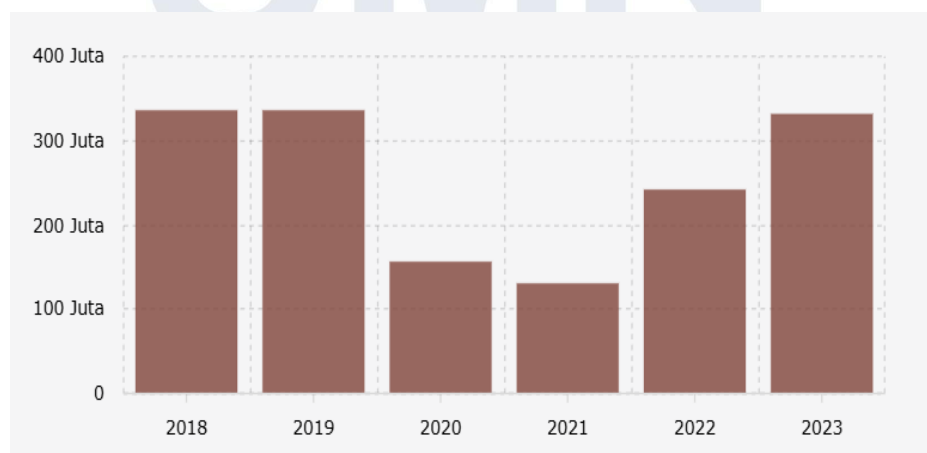
Gambar 1.3 Proporsi Pekerja Komuter Indonesia Berdasarkan Moda Transportasi (2024)

Sumber: [Mayoritas Pekerja Komuter Indonesia Gunakan Kendaraan Pribadi - GoodStats Data](#)

Berbagai survei juga menunjukkan bahwa mayoritas pekerja komuter di Indonesia masih mengandalkan kendaraan pribadi untuk mobilitas harian mereka. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh *Katadata Insight Center (KIC)*, ditemukan bahwa 69,1% responden masih menggunakan kendaraan

pribadi untuk menuju tempat kerja, sedangkan penggunaan transportasi umum hanya berkisar di angka 19,1% (Muhamad, 2024). Hal tersebut juga didukung oleh temuan dari *Goodstats* yang dapat dilihat di Gambar 1.3, yang menunjukkan bahwa lebih dari 90% pekerja komuter di Indonesia menggunakan kendaraan pribadi atau kendaraan dinas untuk berangkat kerja dan hanya sekitar 7% yang menggunakan transportasi umum (Yonatan, 2024). Fakta ini mengindikasikan bahwa meskipun pemerintah telah mengembangkan berbagai moda transportasi publik, fasilitas dan layanan yang disediakan masih belum sepenuhnya mampu mengalihkan preferensi masyarakat dari kendaraan pribadi ke transportasi umum.

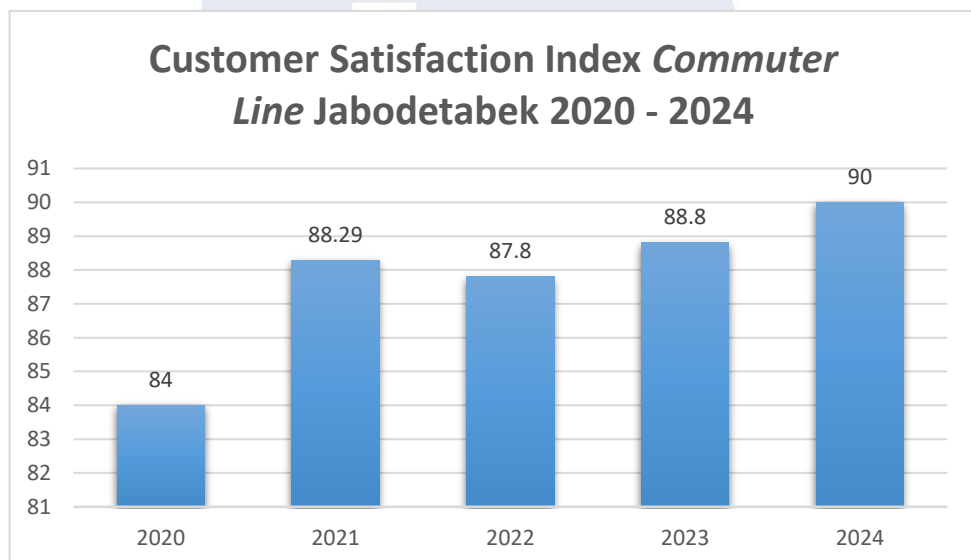
Menyadari berbagai dampak negatif dari tingginya penggunaan kendaraan pribadi, pemerintah pusat maupun daerah kemudian mendorong pengembangan sistem transportasi publik yang lebih efisien, terintegrasi, dan berkelanjutan. Di wilayah Jabodetabek, hal ini diwujudkan melalui pengembangan beragam moda transportasi publik seperti TransJakarta, *MRT* Jakarta, *LRT* Jabodebek, dan *Commuter Line* Jabodetabek. Berbagai kebijakan transportasi juga diarahkan untuk menjadikan transportasi publik sebagai pilihan utama warga, meskipun diakui bahwa mengubah kebiasaan penggunaan kendaraan pribadi memerlukan upaya panjang dan multidimensi, termasuk penyediaan fasilitas yang lebih baik di simpul transportasi.



Gambar 1.4 Volume Pengguna *Commuter Line* Jabodetabek (2018 – 2023)

Sumber: [Pengguna KRL Commuter - Databoks](#)

Di antara berbagai moda tersebut, *Commuter Line* Jabodetabek merupakan tulang punggung mobilitas harian masyarakat di kawasan metropolitan Jakarta dan sekitarnya. Jaringan *Commuter Line* Jabodetabek menghubungkan berbagai kota penyangga seperti Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi dengan pusat kegiatan di DKI Jakarta, sehingga keberadaan stasiun – stasiunnya menjadi sangat vital. Volume pengguna *Commuter Line* terus menunjukkan tren peningkatan. Publikasi resmi KAI Commuter menyebutkan bahwa volume pengguna *Commuter Line* mencapai sekitar 374 juta penumpang, dengan pertumbuhan sekitar 38% dari tahun sebelumnya (KAI Commuter, 2024).



Gambar 1.5 *Customer Satisfaction Index Commuter Line* Jabodetabek 2020 – 2024

Sumber: [CSI KAI Sentuh Angka Tertinggi 5 Tahun Terakhir - Suara Merdeka Jakarta](#)

Sejalan dengan peningkatan jumlah pengguna tersebut, KAI *Commuter* selaku operator *Commuter Line* Jabodetabek mencatat capaian *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang sangat tinggi. Bahkan, hasil survei *CSI* pada tahun 2024 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna *Commuter Line* menembus angka 90%. Jika hanya melihat angka, grafik tersebut akan langsung menggambarkan bahwa layanan *Commuter Line* Jabodetabek telah berhasil dalam memenuhi ekspektasi pengguna. Namun di sisi lain, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa terdapat berbagai keluhan terhadap fasilitas dan

kenyamanan di stasiun *Commuter Line* yang masih sering muncul, baik melalui pemberitaan media massa maupun keluhan pengguna di media sosial.

Dilansir dari Tempo.co, sejumlah laporan media mencatat bahwa pengguna *Commuter Line* Jabodetabek mengeluhkan ketidaknyamanan selama proses transit di Stasiun Manggarai akibat penumpukan penumpang, alur sirkulasi yang kurang tertata, dan antrian panjang yang sering terjadi pada jam sibuk. Kondisi ini menunjukkan bahwa kapasitas fasilitas stasiun belum sepenuhnya mampu mengakomodasi volume penumpang yang terus meningkat (Medyati, 2022). *DetikNews* juga menyoroti laporan lainnya mengenai berbagai persoalan fasilitas fisik di stasiun *Commuter Line* Jabodetabek, seperti keberadaan tiang besar yang menghambat pergerakan penumpang, eskalator yang tidak berfungsi optimal, serta kepadatan ekstrem pada area peron yang menyebabkan mobilitas penumpang terganggu (Susilawati, 2024). Tentunya hal tersebut sangat menyulitkan penumpang yang harus berpindah peron di tengah tingginya volume pengguna. Tidak hanya itu, beberapa stasiun *Commuter Line* juga masih belum memiliki peron dengan atap terbuka tanpa kanopi, sehingga menimbulkan berbagai keluhan terkait penumpang yang sedang menunggu kereta jika kehujanan atau kepanasan (Syarifudin, 2025). Hal ini menegaskan bahwa aspek pemeliharaan fasilitas fisik stasiun masih menjadi isu yang sering dikeluhkan oleh pengguna *Commuter Line* Jabodetabek dan memperlihatkan adanya tantangan bagi KAI *Commuter* dalam penataan ruang dan pengelolaan arus penumpang di beberapa stasiun besar.

Di sisi lain, *KumparanNews* juga merangkum beberapa keluhan umum pengguna *Commuter Line* Jabodetabek yang berkaitan dengan fasilitas dan kenyamanan, seperti *air conditioner* yang tidak berfungsi, antrian panjang, dan kondisi kerumunan pada area akses stasiun (Krestianti, 2017). Meskipun tidak hanya terkait stasiun, temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas fasilitas pendukung mobilitas pengguna masih belum sepenuhnya memadai. Keluhan terkait fasilitas juga muncul dalam laporan media lainnya, yang menyebutkan

adanya *lift* yang tidak beroperasi, eskalator yang mati, serta fasilitas dasar stasiun yang tidak terpelihara dengan baik (Andriyani, 2022). Kondisi ini berdampak pada aksesibilitas penumpang, terutama bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas maupun orang tua. Meskipun berbagai keluhan terkait fasilitas sering dilaporkan oleh pengguna *Commuter Line* Jabodetabek, perlu dipahami bahwa permasalahan tersebut tidak terjadi secara merata di semua stasiun. Isu fasilitas umumnya lebih sering muncul pada stasiun-stasiun yang berfungsi sebagai titik transit atau *interchange*, seperti stasiun Manggarai dan stasiun lainnya dengan volume penumpang yang tinggi dan kompleksitas operasional lebih besar sehingga berujung pada peningkatan ketergantungan pengguna terhadap fasilitas seperti eskalator, *lift*, ruang tunggu, dan layanan informasi.

Fenomena yang muncul antara tingginya nilai *Customer Satisfaction Index* (*CSI*) dan banyaknya keluhan terkait fasilitas stasiun menunjukkan adanya indikasi anomali yang perlu diperhatikan. Di satu sisi, *Commuter Line* Jabodetabek mencatat tingkat kepuasan pengguna yang sangat tinggi serta peningkatan volume pengguna setiap tahunnya. Namun di sisi lain, penggunaan kendaraan pribadi masih tetap mendominasi perjalanan komuter, sementara keluhan mengenai kenyamanan, sirkulasi, dan kualitas fasilitas stasiun terus bermunculan. Kondisi ini mengisyaratkan bahwa kepuasan pengguna terhadap fasilitas stasiun mungkin belum sejalan dengan capaian *CSI* tersebut. Dengan kata lain, tingginya nilai *CSI* belum tentu merepresentasikan pengalaman pengguna secara spesifik terhadap kualitas fasilitas stasiun *Commuter Line* Jabodetabek. Fenomena ini sejalan dengan pandangan bahwa indeks kepuasan umum tidak selalu menggambarkan tidak adanya masalah, terutama apabila alat ukur kepuasan tidak secara spesifik menggali aspek – aspek tertentu dari layanan (Parasuraman et al., 1988). Survei *CSI Commuter Line* Jabodetabek lebih banyak menilai aspek operasional seperti ketepatan waktu dan frekuensi perjalanan, sementara aspek fasilitas stasiun, seperti kualitas lingkungan fisik,

desain lingkungan, dan fasilitas layanan di ruang tunggu belum tentu menjadi indikator utama penilaian.

Dalam literatur internasional, kualitas fasilitas di simpul transportasi publik sering dibahas dalam kerangka *Facility Service Quality (FSQ)*. Dong et al. (2025) mengembangkan model *FSQ* dalam konteks ruang tunggu *high-speed railway* di Tiongkok dengan membagi kualitas fasilitas ke dalam tiga dimensi utama, yaitu *physical environment*, *environmental design*, dan *service facilities*. Ketiga dimensi tersebut ditemukan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap fasilitas ruang tunggu. Di Indonesia, penelitian mengenai kualitas layanan transportasi publik memang sudah cukup banyak, namun sebagian besar masih berfokus pada aspek *service quality* secara umum atau pengalaman selama perjalanan (*on-board service*), bukan pada fasilitas stasiun dan pengalaman pra-perjalanan (*pre-boarding experience*). Studi – studi mengenai *Commuter Line* Jabodetabek umumnya menyoroti aspek ketepatan waktu, keamanan, tarif, dan kenyamanan di dalam kereta, sementara kajian mengenai *facility service quality* stasiun dengan dimensi *FSQ* masih sangat terbatas. Hal tersebut menimbulkan *gap* penelitian yang perlu dijumpai mengingat peran penting stasiun sebagai simpul utama mobilitas jutaan komuter setiap hari.

Berdasarkan keseluruhan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara ekspektasi dan pengalaman pengguna terhadap fasilitas stasiun *Commuter Line* Jabodetabek. Di satu sisi, *Commuter Line* mencatat *CSI* yang sangat tinggi dan volume pengguna yang terus meningkat. Namun di sisi lain, dominannya penggunaan kendaraan pribadi dan banyaknya keluhan menunjukkan bahwa kualitas layanan fasilitas stasiun belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk menganalisis kualitas layanan fasilitas stasiun *Commuter Line* Jabodetabek yang terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu *physical environment*, *environmental*

design, dan *service facilities* serta hubungannya dengan kepuasan penumpang secara keseluruhan (*overall passenger satisfaction*).

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan, terdapat indikasi bahwa kualitas layanan fasilitas di stasiun *Commuter Line* Jabodetabek masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Meskipun *Commuter Line* mencatat peningkatan jumlah pengguna setiap tahun dan memiliki nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang sangat tinggi, berbagai keluhan mengenai kapasitas ruang, alur sirkulasi penumpang, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, maupun keandalan fasilitas fisik seperti eskalator, *lift*, dan *signage* terus bermunculan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan performa layanan secara umum belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan pengalaman pengguna di area stasiun.

Fenomena ini menjadi semakin relevan ketika dikaitkan dengan peran stasiun sebagai simpul utama mobilitas harian jutaan komuter. Pengalaman pra-perjalanan (*pre-boarding experience*) yang meliputi kenyamanan lingkungan fisik, kejelasan desain ruang, serta kecukupan fasilitas pendukung merupakan faktor penting yang membentuk persepsi keseluruhan pengguna terhadap layanan *Commuter Line*. Namun, penelitian di Indonesia masih cenderung berfokus pada aspek operasional perjalanan seperti ketepatan waktu, keamanan, tarif, dan kenyamanan di dalam kereta, sehingga kajian mengenai kualitas fasilitas stasiun sebagai bagian dari layanan publik tetap terbatas. Di sisi lain, tingginya nilai *CSI* dapat mencerminkan kepuasan pengguna terhadap dimensi operasional, namun belum tentu menggambarkan kualitas fasilitas stasiun secara spesifik. Adanya ketidaksesuaian antara capaian *CSI*, dominannya penggunaan kendaraan pribadi, dan banyaknya keluhan mengenai fasilitas stasiun mengindikasikan potensi kesenjangan yang perlu diteliti lebih lanjut. Untuk memahami kesenjangan tersebut secara sistematis, penelitian ini mengadaptasi kerangka *Facility Service Quality (FSQ)* yang menilai kualitas

fasilitas berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu *physical environment*, *environmental design*, dan *service facilities*. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini berupaya untuk menjawab beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *Total Satisfaction of Physical Environment* berpengaruh terhadap *Overall Passenger Satisfaction* di stasiun *Commuter Line* Jabodetabek?
2. Apakah *Total Satisfaction of Environmental Design* berpengaruh terhadap *Overall Passenger Satisfaction* di stasiun *Commuter Line* Jabodetabek?
3. Apakah *Total Satisfaction of Service Facilities* berpengaruh terhadap *Overall Passenger Satisfaction* di stasiun *Commuter Line* Jabodetabek?
4. Apakah *Total Satisfaction of Physical Environment*, *Total Satisfaction of Environmental Design*, dan *Total Satisfaction of Service Facilities* secara simultan berpengaruh terhadap *Overall Passenger Satisfaction* di stasiun *Commuter Line* Jabodetabek?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Total Satisfaction of Physical Environment* terhadap *Overall Passenger Satisfaction* di stasiun *Commuter Line* Jabodetabek.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Total Satisfaction of Environmental Design* terhadap *Overall Passenger Satisfaction* di stasiun *Commuter Line* Jabodetabek.
3. Untuk menganalisis pengaruh *Total Satisfaction of Service Facilities* terhadap *Overall Passenger Satisfaction* di stasiun *Commuter Line* Jabodetabek.
4. Untuk menganalisis pengaruh dari *Total Satisfaction of Physical Environment*, *Total Satisfaction of Environmental Design*, dan *Total Satisfaction of Service Facilities* secara simultan terhadap *Overall Passenger Satisfaction* pengguna *Commuter Line* Jabodetabek.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan memahami bagaimana kualitas layanan fasilitas stasiun berkontribusi terhadap kepuasan pengguna *Commuter Line* Jabodetabek, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam dan menjadi landasan dalam bidang operasional, baik secara akademis maupun praktis.

1.4.1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen operasi dan *service quality*, khususnya dalam konteks transportasi publik perkotaan. Secara akademis, penelitian ini memiliki beberapa manfaat utama, yaitu:

1. Memperluas penerapan model *Facility Service Quality (FSQ)* yang dikembangkan oleh Dong et al. (2025) pada konteks transportasi massal di negara berkembang, yaitu *Commuter Line* Jabodetabek. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya literatur mengenai adaptasi model *FSQ* di sistem transportasi perkotaan yang memiliki karakteristik pengguna dan budaya pelayanan berbeda dengan sistem *high-speed railway* di Tiongkok.
2. Mengintegrasikan pendekatan multidimensional dalam menganalisis hubungan antara subdimensi fasilitas dan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini menilai tiga variabel utama *FSQ* beserta dimensinya. Pendekatan ini memberikan pemahaman empiris yang lebih komprehensif mengenai kontribusi masing – masing elemen fasilitas terhadap persepsi kenyamanan dan kepuasan pengguna, sehingga dapat menjadi rujukan penting bagi penelitian berikutnya dalam bidang evaluasi fasilitas publik.
3. Memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan model pengukuran *facility service quality* pada stasiun *Commuter Line* Jabodetabek, khususnya pada tahapan *pre-boarding experience*, yang masih jarang dikaji dalam konteks transportasi perkotaan Indonesia.

1.4.2. Manfaat Akademis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi pengelola KAI Commuter, pemerintah, serta pihak pengembang yang terlibat dalam pengembangan jaringan transportasi publik. Beberapa manfaat praktisnya, antara lain:

1. Sebagai masukan strategis bagi PT KAI Commuter dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas fasilitas stasiun, terutama pada aspek fisik, desain, dan fasilitas pelayanan yang secara langsung memengaruhi kenyamanan pengguna. Hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan untuk prioritas peningkatan fasilitas berdasarkan persepsi dan kebutuhan nyata pengguna.
2. Sebagai referensi dalam perencanaan dan pengembangan fasilitas stasiun *Commuter Line* pada proyek peningkatan layanan atau revitalisasi stasiun. Temuan penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan dalam proses desain ulang ruang tunggu, optimalisasi alur sirkulasi penumpang, penataan *signage*, serta pengembangan fasilitas pendukung lainnya agar lebih sesuai dengan pola pergerakan komuter harian di wilayah Jabodetabek.
3. Mendukung upaya pemerintah dalam mencapai *Sustainable Development Goals (SDGs)* poin ke-11, yaitu *Sustainable Cities and Communities*, melalui penguatan kualitas layanan transportasi publik yang inklusif, aman, dan berkelanjutan.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini memiliki arah yang jelas dan terfokus sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada beberapa hal berikut:

1. Objek penelitian terbatas pada kualitas layanan fasilitas (*facility service quality*) di stasiun *Commuter Line* Jabodetabek, sehingga penelitian berfokus pada pengalaman pra-perjalanan (*pre-boarding experience*) yang berada di dalam area stasiun.

2. Variabel penelitian difokuskan pada tiga dimensi utama *Facility Service Quality (FSQ)* yang diadaptasi dari penelitian Dong et al. (2025), yaitu:
 - a) *Physical environment*, yang mencakup *thermal environment*, *acoustic environment*, *light environment*, dan *air quality* di stasiun *Commuter Line* Jabodetabek.
 - b) *Environmental design*, yang mencakup *architectural design*, *route design*, dan *hygiene situation* di stasiun *Commuter Line* Jabodetabek.
 - c) *Service facilities*, yang mencakup *resting facilities*, *information facilities*, *safety features*, *commercial facilities*, dan *ticketing facilities* di stasiun *Commuter Line* Jabodetabek.
 - d) *Passenger Satisfaction*, yang mencakup *total satisfaction of physical environment*, *total satisfaction of environmental design*, *total satisfaction of service facilities*, dan *overall passenger satisfaction*.
3. Responden penelitian adalah pengguna *Commuter Line* Jabodetabek yang telah menggunakan layanan secara langsung minimal empat kali perjalanan dalam sebulan terakhir dan telah mendatangi lebih dari dua stasiun. Responden dipilih secara purposif untuk memastikan bahwa mereka memiliki pengalaman yang memadai terhadap fasilitas stasiun *Commuter Line* Jabodetabek.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar pembahasan dalam penelitian ini tersusun secara sistematis dan mudah dipahami, penulisan skripsi ini dibagi ke dalam lima bab utama dengan uraian sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang penelitian yang menguraikan fenomena umum terkait fasilitas publik, kualitas fasilitas transportasi, hingga fokus permasalahan pada kualitas layanan fasilitas stasiun *Commuter Line* Jabodetabek. Bab ini juga mencakup rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara akademis maupun

praktis, batasan penelitian, serta sistematika penulisan skripsi secara keseluruhan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini menguraikan teori-teori yang mendasari penelitian, meliputi konsep manajemen operasi, *Facility Service Quality (FSQ)*, dimensi *physical environment*, *environmental design*, dan *service facilities*, serta teori mengenai *passenger satisfaction*. Bab ini juga menyajikan penelitian terdahulu yang relevan, model penelitian yang digunakan, serta hipotesis yang dirumuskan berdasarkan telaah literatur dan temuan penelitian sebelumnya.

3. Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, termasuk desain penelitian, gambaran umum objek penelitian yaitu stasiun *Commuter Line* Jabodetabek, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, serta operasionalisasi variabel berdasarkan dimensi *FSQ*. Selain itu, bab ini juga menjelaskan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian, yaitu uji instrumen, korelasi *Pearson* serta analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh antar variabel *FSQ* terhadap kepuasan pengguna.

4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil analisis data yang diperoleh melalui kuesioner, mencakup karakteristik responden, analisis statistik deskriptif, hasil uji instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas, hasil uji korelasi *Pearson*, hasil analisis regresi, serta pengujian hipotesis. Pada bagian pembahasan, hasil penelitian diinterpretasikan secara komprehensif dan dibandingkan dengan temuan penelitian terdahulu untuk memberikan penjelasan yang lebih mendalam mengenai kualitas layanan fasilitas stasiun *Commuter Line* Jabodetabek.

5. Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan penelitian yang dirumuskan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya. Selain itu, bab ini juga memuat masukan yang ditujukan bagi pihak pengelola *Commuter Line*, pemerintah, maupun penelitian selanjutnya untuk pengembangan kualitas fasilitas stasiun dan peningkatan pengalaman pengguna transportasi publik.

