

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PEMBELIAN TIKET MRT JAKARTA

**Deyani Novita<sup>1</sup>, Farida Farida<sup>2\*</sup>**

<sup>1,2</sup>*Universitas Sahid, Jakarta Selatan, Indonesia*

*Email Korespondensi: farida@usahid.ac.id*

### ABSTRAK

Transportasi publik seperti MRT Jakarta memainkan peran penting dalam memfasilitasi kebutuhan mobilitas masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian tiket di aplikasi MRT Jakarta menggunakan *e-wallet*. Penelitian kuantitatif ini melibatkan 100 responden pengunjung MRT Jakarta dengan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen dengan kontribusi sebesar 10,10%. Temuan ini menekankan pentingnya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

**Kata Kunci:** *E-Wallet*, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Transportasi *Public*

### ABSTRACT

*Public transportation systems like MRT Jakarta play a vital role in facilitating community mobility. This quantitative study examines the impact of service quality on customer satisfaction when purchasing MRT Jakarta tickets via e-wallet. A sample of 100 MRT Jakarta passengers participated, and simple linear regression analysis was employed. Results indicate a significant positive correlation between service quality and customer satisfaction, contributing 10.10%. These findings emphasize the importance of maintaining and enhancing service quality to boost customer satisfaction.*

**Keyword:** *Customer satisfaction, e-wallet, service quality, public transportation..*

## PENDAHULUAN

Transportasi publik merupakan layanan angkutan umum yang dapat digunakan oleh berbagai kalangan dengan tarif yang telah ditentukan serta rute perjalanan yang tetap. Keberadaan transportasi publik bertujuan untuk mengurangi kemacetan serta menekan tingkat polusi udara dengan mendorong masyarakat agar lebih memilih transportasi umum dibandingkan kendaraan pribadi. Salah satu moda transportasi umum yang beroperasi di Jakarta adalah MRT Jakarta.

Mengutip MRTJakarta (2010), Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta adalah sistem transportasi rel cepat pertama di Indonesia yang mulai dibangun pada tahun 2013 dan resmi beroperasi pada 24 Maret 2019. Layanan ini dikelola oleh PT MRT Jakarta (Perseroda), yang merupakan badan usaha milik daerah DKI Jakarta. Jalur MRT yang beroperasi saat ini memiliki panjang 15,7 km, menghubungkan Stasiun Lebak Bulus hingga Stasiun Bundaran HI. Keberadaan MRT Jakarta memberikan kemudahan bagi masyarakat, terutama pekerja, untuk bepergian ke pusat kota dengan lebih cepat dan efisien tanpa terjebak kemacetan. Saat ini, MRT Jakarta memiliki 13 stasiun, di antaranya Stasiun Lebak Bulus, Fatmawati, Blok M, Senayan, dan Bundaran HI. Dengan jumlah stasiun yang semakin berkembang, MRT Jakarta semakin memperluas jangkauannya agar lebih banyak masyarakat dapat menggunakan layanan ini.

Tren jumlah penumpang MRT Jakarta menunjukkan peningkatan yang signifikan (Laksono, 2025), terutama di beberapa stasiun utama seperti Dukuh Atas BNI, Bundaran HI Bank DKI, Lebak Bulus Grab, Blok M BCA, Senayan Mastercard, dan Istora Mandiri. Salah satu stasiun dengan jumlah penumpang tertinggi adalah Stasiun Lebak Bulus Grab, yang mencatat total 11.781.004 penumpang selama Januari hingga Mei 2024. Dengan rata-rata jumlah penumpang mencapai 2.356.200 orang per bulan atau sekitar 77.506 orang per hari, hal ini menunjukkan tingginya tingkat penggunaan MRT Jakarta sebagai sarana transportasi pilihan masyarakat.

Dalam hal sistem pembayaran, MRT Jakarta menyediakan berbagai metode, termasuk kartu elektronik bank seperti *Brizzi*, *Flazz*, *e-Money*, *TapCash*, dan *JakCard*, serta aplikasi MRTJ yang mendukung pembayaran melalui *AstraPay*, *i.Saku*, dan *Blu BCA*. Selain itu, tersedia juga kartu khusus seperti *Jelajah* dan *JakLingko* sebagai metode pembayaran utama. Namun, kebijakan terbaru yang menghapus pembayaran melalui *e-wallet* populer seperti *GoPay*, *OVO*, *Dana*, dan *LinkAja* menuai berbagai tanggapan dari masyarakat, terutama penumpang yang terbiasa menggunakan layanan tersebut. Kebijakan ini diberlakukan sejak 1 Juli 2023 setelah berakhirnya kontrak kerja sama antara PT MRT Jakarta dengan penyedia layanan *e-wallet* tersebut. Akibatnya, banyak penumpang yang mengeluhkan harus beralih ke metode pembayaran lain, seperti kartu uang elektronik atau tiket *single trip* dan *multi trip* yang tersedia di seluruh stasiun MRT.

Selain sistem pembayaran, kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan penumpang MRT Jakarta (Ibrahim & Thawil, 2019). Pelayanan yang prima diberikan oleh staf MRT sejak penumpang memasuki stasiun hingga keluar, termasuk dalam memberikan arahan, bantuan, dan keramahan dalam menyambut penumpang. Hal ini sesuai dengan *standar operasional prosedur* (SOP) MRT Jakarta yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan penumpang dan membangun citra positif perusahaan (MRTJakarta, 2010). Kepuasan pelanggan terhadap layanan MRT Jakarta juga dapat terlihat dari berbagai ulasan positif yang diberikan di media sosial maupun secara langsung kepada perusahaan.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Anjani et al., 2024; Wahyudi et al., 2023). Selain itu, penelitian oleh Fadhilah & Amalia (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 65,8% terhadap kepuasan pelanggan. Demikian pula penelitian oleh Siswadi et al. (2019) menemukan adanya hubungan positif antara pelayanan yang baik dengan loyalitas pelanggan. Berdasarkan temuan tersebut, MRT Jakarta perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya guna memastikan kepuasan serta loyalitas penumpang dalam jangka panjang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di MRT Jakarta St. Lebak Bulus Grab. Pengambilan lokasi ini dengan pertimbangan bahwa lokasi ini banyak dikunjungi oleh penumpang yang menggunakan *E-wallet*. Data primer didapatkan dengan cara melakukan penyebaran kuesioner mengenai Kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang. Kuesioner dibuat dalam *Google Form* dan diberikan kepada pengunjung atau pengguna MRT Lebak Bulus Grab yang melakukan pembelian tiket menggunakan aplikasi MyMRTJ. Dalam penelitian ini responden yang ditentukan adalah penumpang yang bertransaksi menggunakan aplikasi MyMRT Jakarta. Dalam penentuan sampel digunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2017).

Diketahui jumlah populasi yang digunakan adalah jumlah penumpang MRT Jakarta pada Januari 2024 – Mei 2024 sebanyak 117.811,04 penumpang dan presentase batas kesalahan yang di toleransi 10% (0,10), sehingga diperoleh sampel sebanyak 99,999 yang dibulatkan menjadi 100 responden. Menurut Sugiyono (2017), "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Purosize Sampling adalah tehnik pengambilan sample dengan beberapa pertimbangan tertentu yang memiliki tujuan supaya data yang didapatkan nantinya dapat lebih refresentatif. Berdasarkan jumlah populasi dan teknik sampling yang digunakan, maka jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden berusia 18-57 tahun telah melakukan pembelian tiket melalui aplikasi MyMrt Jakarta dengan metode pembayaran *e-wallet* dan berlokasi di stasiun MRT Lebak bulus grab.

Uji-t digunakan untuk menguji hipotesa atau dugaan sementara hasil penelitian (Sugiyono, 2017) yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pembelian tiket diaplikasi MRTJ. Hipotesa yang akan diuji adalah:

- H0 :Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pembelian tiket di aplikasi MRT Jakarta.
- H1 :Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pembelian tiket di aplikasi MRT Jakarta.

Uji T dalam penelitian ini menggunakan SPSS dengan menentukan derajat signifikan sebesar 5% atau 0,05. Kesimpulan berdasarkan nilai signifikan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan ( $\text{sig}$ ) < 0,05 maka, H0 ditolak dan H1 diterima artinya bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pembelian tiket di aplikasi MRT Jakarta.
2. Jika nilai signifikan ( $\text{sig}$ ) > 0,05 maka, H1 ditolak H0 diterima artinya bahwa Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pembelian tiket di aplikasi MRT Jakarta.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tanggapan responden tentang Kualitas Pelayanan Pembelian Tiket di Aplikasi MyMRT Jakarta Menggunakan *E-wallet* adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Tanggapan Responden untuk Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS 5	S 4	CS 3	TS 2	STS 1	Total	Rata- Rata	Kategori
<b>A. Tangible (Bukti fisik)</b>									
1.	Jenis <i>e-wallet</i> nya dikenal dan telah banyak digunakan masyarakat	3	14	82	1	0	319	3,19	Baik
2.	Jumlah mesin Tap- in yang cukupaa	83	9	7	1	0	474	4,74	Sangat Baik
Rerata Tangible (Bukti fisik)								3,96	Baik
<b>B. Reliability (Keandalan)</b>									
1.	Mesin Tap-in selalu dalam kondisi bagus/tidak rusak	7	10	81	1	0	320	3,20	Cukup Baik
2.	Mudah dalam pengisian Saldo <i>e- wallet</i> Astrapay, Isaku & Blue	0	0	11	2	7	204	2,04	Tidak Baik
Rerata Reliability (Keandalan)								2,62	Cukup Baik
<b>C. Responsiveness (Ketanggapan)</b>									
1.	Mempercepat waktu memasuki stasiun MRTJ	3	7	16	63	11	228	2,28	Tidak Baik
2.	Mudah mengakses <i>e- wallet</i> Astrapay, Isaku & Blu (tidak erorr)	2	4	15	70	9	220	2,20	Tidak Baik
Rerata Responsiveness (Ketanggapan)								2,24	Tidak Baik
<b>D. Empathy (Empati)</b>									
1.	Aplikasi MRTJ menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang pembelian tiket <i>e- wallet</i>	67	22	9	2	0	454	4,54	Sangat Baik
2.	Selalu tersedia petugas untuk menanggapi keluhan dan menerima masukan di Gate	80	6	13	1	0	465	4,65	Sangat Baik
Rerata Empathy (Empati)								4,56	Sangat Baik
Tanggapan Responden untuk Kualitas Pelayanan								3,345	Cukup Baik

Sumber: Olah Data Penelitian, 2025

Berdasarkan hasil tabel 1. maka kualitas pelayanan pembelian tiket di aplikasi MyMRTJ dengan *e-wallet* Astrapay, Isaku & Blu adalah Cukup baik (3,345). Artinya

bahwa pembelian tiket di aplikasi MRTJ dengan *e-wallet* Astrapay, Isaku & Blu belum baik kualitasnya, jadi perlu ditingkatkan lagi terutama pada hasil tanggapan responden dengan nilai-nilai terendah. Misalnya: kemudahan pengisian saldo *e-wallet*nya, kecepatan penumpang memasuki stasiun MRTJ, dan aplikasi dapat di-download menggunakan *play store/google*. Pernyataan tertinggi pada “Pembelian tiket di Aplikasi MRTJ dengan *e-wallet* tersedia berbagai jenis *e-wallet* (Astrapay, Isaku & Blu)” dengan skor 4,74 dikategori Sangat Baik. Artinya bahwa Aplikasi MRTJ telah menyediakan berbagai jenis *e-wallet* baru (Astrapay, Isaku & Blu) setelah sebelumnya menghentikan penggunaan *e-wallet* GoPay, OVO, Dana, dan LinkAja. Sedangkan pernyataan terendah ada pada “Pembelian tiket di aplikasi MRT Jakarta dengan *e-wallet* Astrapay, Isaku & Blu mudah dalam pengisian Saldo-nya” dengan skor 2,04 dikategori Tidak Baik. Artinya bahwa para konsumen kesulitan dalam pengisian Saldo *e-wallet* yang digunakannya. Hal ini bisa dikarenakan bermacam sebab misalnya karena provider *e-wallet*nya bermasalah pada sistem, kerumitan prosedur pengisian, masalah sinyal, atau hal lainnya.

Berikut ini adalah tanggapan responden tentang Kepuasan Konsumen Pembelian Tiket di Aplikasi MyMRT Jakarta Menggunakan *E-wallet* adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Tanggapan Responden untuk Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	SS 5	S 4	CS 3	TS 2	STS 1	Total	Rata- Rata	Kategori
<b>A. Prosedur pelayanan</b>									
1.	Pembelian tiket menjadi terkendala	81	17	2	0	0	479	4,79	Sangat Puas
2.	Pembelian tiket menjadi rumit	81	7	12	0	0	469	4,69	Sangat Puas
Rerata Prosedur Pelayanan								4,74	Sangat Puas
<b>B. Waktu Penyelesaian</b>									
1.	Waktu pembelian menjadi lama	81	12	7	0	0	474	4,74	Sangat Puas
2.	Pintu masuk menjadi ngantri	81	12	6	1	0	473	4,73	Sangat Puas
Rerata Waktu Penyelesaian								4,73	Sangat Puas
<b>C. Produk Pelayanan</b>									
1.	Penumpang beralih membeli tiket lainnya	81	8	10	1	0	469	4,69	Sangat Puas
2.	Penumpang memilih transportasi lain	8	16	12	36	28	240	2,40	Tidak Puas
Rerata Produk Pelayanan								3,54	Puas
<b>D. Sarana dan Prasarana</b>									
1.	Menyediakan berbagai jenis e- wallet	81	17	2	0	0	479	4,79	Sangat Puas
2.	Saran pendukung tiket e- wallet jika terjadi masalah	10	16	12	37	30	417	4,17	Puas
Rerata Sarana dan Prasarana								4,48	Puas
<b>E. Komentasi Petugas</b>									

No	Pernyataan	SS 5	S 4	CS 3	TS 2	STS 1	Total	Rata- Rata	Kategori
1.	Petugas menginformasikan dan menjelaskan kepada penumpang	81	11	8	0	0	473	4,73	Sangat Puas
2.	Petugas siap membantu dan memberi solusi kepada penumpang	81	5	13	1	0	466	4,66	Sangat Puas
Rerata Kopotensi Petugas								4,69	Sangat Puas
Tanggapan Responden untuk Kepuasan Konsumen								4,436	Sangat Puas

Sumber: Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil tabel 2. maka kepuasan konsumen dalam pembelian tiket di aplikasi MyMRTJ dengan *e-wallet* Astrapay, Isaku & Blu adalah Sangat Puas (4,44) yang sejalan dengan Amadhea & Farida (2022). Artinya bahwa konsumen sangat puas dengan pembelian tiket di aplikasi MRTJ dengan *e-wallet* Astrapay, Isaku & Blu. Hal ini dapat terlihat pada pernyataan tertinggi untuk kepuasan konsumen tentang “Pembelian tiket di aplikasi MRT Jakarta dengan *e-wallet* tersedia mesin Tap-in yang cukup jumlahnya” dengan skor 4,97 dikategori Sangat Puas. Artinya bahwa MRTJ stasiun Lebak Bulus Grab telah menyediakan mesin Tap-in dalam jumlah yang cukup atau tidak kurang. Sedangkan pernyataan terendah ada pada “Pembelian tiket di aplikasi MRT Jakarta dengan *e-wallet* menyebabkan saya beralih ke transportasi lain karena pembelian tiket diaplikasi MRT Jakarta harus dengan *e-wallet* (Astrapay, Isaku & Blu)” dengan skor 2,40 dikategori Tidak Puas. Artinya bahwa para konsumen tidak puas atau tidak mau beralih ke transportasi lain jika *e-wallet*nya bermasalah karena MRTJ menyediakan alternatif lain dalam pembelian tiket yaitu *Singgle Trip* dan Kartu Uang Elektronik (KUE).

Berikut ini analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian tiket di aplikasi MyMRT jakarta menggunakan *e-wallet*.

### Regresi Linear

Analisa Regresi Linear/Sederhana dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan (X) dan kepuasan konsumen (Y) berpengaruh satu sama lain pada pembelian tiket di aplikasi MyMRT jakarta menggunakan *e-wallet*. Hasilnya yaitu:

Tabel 3. Analisis Regresi Linier

		Coefficientsa			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	2.444	.602		4.063
	Rata-rata X (kualitas pelayanan)	.596	.179	.318	3.324
a. Dependent Variable: Y (kepuasan konsumen)					

Sumber: Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan pada gambar 3. terdapat hasil analisis uji regresi linear sederhana dari penelitian ini, maka dengan begitu didapatkan persamaan dari regresi linear sederhana di bawah ini:  $Y = 2,444 + 0,596X$

Persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Koefisien konstanta bernilai positif yaitu sebesar 2,444 yang artinya jika tidak terdapat Kualitas Pelayanan ( $X=0$ ) maka Kepuasan konsumen ( $Y$ ) akan tetap sebesar 2,444 satuan.
- Koefisien regresi Kualitas Pelayanan ( $X$ ) sebesar 0,596 yang artinya apabila Kualitas Pelayanan ( $X$ ) mengalami peningkatan sebesar satu satuan maka Kepuasan konsumen ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,596 satuan.

### Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang nyata (Signnifikan) antara variabel  $X$  yaitu kualitas pelayanan terhadap variable  $Y$  yaitu kepuasan konsumen pada pembelian tiket di aplikasi MyMRT jakarta menggunakan *e-wallet*. Hasilnya adalah berdasarkan tabel 3. maka terlihat bahwa nilai  $\text{sig} < 0,05$  (yaitu 0,001) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Pembelian Tiket di Aplikasi MRT Jakarta dengan *e- wallet*. Hasil ini dapat mendukung penelitian sebelumnya oleh Wahyudi et al., (2023) dimana dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama dengan variabel fasilitas dan lokasi berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen.

### Uji R-Square

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Kualitas Pelayanan ( $X$ ) terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) pada pembelian tiket di aplikasi MyMRT jakarta menggunakan *e-wallet*. Hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.318 <sup>a</sup>	.101	.092	.42263

a. Predictors: (Constant), Rata-rata  $X$  (kualitas pelayanan)

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Dari tabel 4. di atas diketahui nilai koefisien determinasi atau R-Square sebesar 0,101 atau 10,1%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembelian tiket di Aplikasi MRTJ dengan *e-wallet* memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 10,1%. Sedangkan sisanya sebesar 89,9 % merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti misalnya fasilitas, harga, produk, promosi, dan lainnya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada pembelian tiket melalui aplikasi MRT Jakarta, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan berada pada kategori *cukup baik* dengan rata-rata nilai 3,345. Dimensi *Empathy* (*Empati*) mencatat nilai tertinggi sebesar 4,56, khususnya pada indikator “Selalu tersedia petugas untuk menanggapi keluhan dan menerima masukan di Gate.” Hal ini menunjukkan bahwa interaksi langsung dengan petugas di lapangan memberikan pengalaman positif bagi konsumen. Namun demikian, terdapat kelemahan signifikan pada dimensi *Responsiveness* (*Ketanggapan*) dengan nilai terendah sebesar

2,24, terutama pada indikator “Mudah mengakses e-wallet Astrapay, Isaku & Blu (tidak error),” yang mengindikasikan bahwa aspek kecepatan dan kemudahan dalam merespons kebutuhan konsumen melalui aplikasi digital masih perlu ditingkatkan.

Dari sisi kepuasan konsumen, hasil penelitian menunjukkan kategori *sangat puas* dengan rata-rata nilai 4,46. Dimensi yang paling memuaskan adalah *Prosedur Pelayanan* dengan nilai 4,74, yang menunjukkan bahwa proses pembelian tiket dianggap mudah dan efisien oleh pengguna. Indikator yang mendukung hal ini adalah “Pembelian tiket menjadi rumit” dengan nilai tinggi sebesar 4,69, yang menunjukkan persepsi negatif terhadap kerumitan rendah. Di sisi lain, dimensi *Produk Pelayanan* memperoleh nilai terendah sebesar 3,54, dan indikator “Penumpang memilih transportasi lain” mencatat skor paling rendah yaitu 2,40. Ini mengindikasikan bahwa meskipun kepuasan masih tinggi, terdapat ancaman dari alternatif transportasi yang harus diperhatikan.

Secara statistik, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Namun, kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan hanya sebesar 10,10%, artinya terdapat 89,9% faktor lain yang memengaruhi kepuasan namun tidak diteliti dalam studi ini, seperti aspek produk, harga, fasilitas, promosi, dan faktor eksternal lainnya. Oleh karena itu, meskipun kualitas pelayanan memberikan kontribusi positif, peningkatan secara holistik di berbagai aspek layanan lainnya masih sangat diperlukan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan konsumen MRT Jakarta ke depannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amadhea, G. D., & Farida, F. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pt Lintas Nusantara Perdana). *Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK)*, 1, 342–355. <https://doi.org/10.36441/snpk.vol1.2022.59>
- Anjani, S. P., Sambas, M., & Farida, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung (Museum Seni Rupa Dan Keramik Jakarta Barat). *Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK)*, 3(April), 304–313. <https://doi.org/10.36441/snpk.vol3.2024.233>
- Fadhilah, M. W., & Amalia, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *JRB (Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi)*, 7(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.35313/jrbi.v7i2.3254>
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis(JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/120412876/Pengaruh\\_Kualitas\\_Produk\\_Dan\\_Kualitas\\_Pelayanan\\_Terdapat\\_Kepuasan\\_Pelanggan-libre.pdf?1735096349=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3dpengaruh\\_Kualitas\\_Produk\\_Dan\\_Kualitas\\_P e.pdf&Expires=174427](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/120412876/Pengaruh_Kualitas_Produk_Dan_Kualitas_Pelayanan_Terdapat_Kepuasan_Pelanggan-libre.pdf?1735096349=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3dpengaruh_Kualitas_Produk_Dan_Kualitas_P e.pdf&Expires=174427)
- Laksono, M. Y. (2025, January 13). 40,8 Juta Orang Gunakan MRT Jakarta Sepanjang 2024. *KOMPAS.Com*. <https://www.kompas.com/properti/read/2025/01/13/153000921/40-8-juta-orang-gunakan-mrt-jakarta-sepanjang-2024>
- MRTJakarta. (2010). *Tentang PT MRT Jakarta*. Jakartamrt.Co.Id.



<https://jakartamrt.co.id/id/sejarah>

Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.29244/jpi.18.1.42-53>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.

Wahyudi, D., Nursanti, S. P. F., Putri, M. S., & Farida, F. (2023). *Pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di pemancingan oji kota depok*. 6(2), 93–106.