



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 11285-11294

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Tingkat Pelayanan Atas Kepuasan Pelanggan Penyedia Barang Logistik Yang Akan Di Asuransikan Pada PT Kereta Api (Persero) Medan Labuhan

Taslam Ashaari^{1✉}, Maryam Batubara²

Asuransi Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

Email: Dasponse12@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan penyedia barang logistik, khususnya PT Kereta Api (Persero) Medan Labuhan, menjadi fokus utama dalam analisis ini. Melalui survei terhadap 35 responden pengguna jasa kereta api lokal dan jarak jauh, enam aspek utama pelayanan dievaluasi: pelayanan penjualan tiket, waktu kedatangan, kebersihan kabin, keamanan, sirkulasi udara, dan waktu tiba di tujuan. Hasilnya menggambarkan bahwa meskipun terjadi peningkatan dalam beberapa aspek, seperti waktu kedatangan dan keamanan, masih ada ruang untuk peningkatan signifikan dalam aspek lainnya, seperti kebersihan kabin dan sirkulasi udara. Temuan ini menyoroti pentingnya memperhatikan detail-detail ini dalam upaya meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan dalam penggunaan layanan kereta api.

Kata Kunci: *Kepuasan pelanggan, Logistik, Asuransi, Layanan*

Abstract

The level of customer satisfaction with logistics goods provider services, especially PT Kereta Api (Persero) Medan Labuhan, is the main focus in this analysis. Through a survey of 35 respondents using local and long-distance train services, six main aspects of service were evaluated: ticket sales service, arrival time, cabin cleanliness, security, air circulation, and arrival time at destination. The results illustrate that despite improvements in some aspects, such as arrival times and safety, additional areas, including cabin cleanliness and air circulation, still have plenty of space for further development. According to these results, if we want to make train travel better for everyone, we need to pay close attention to these elements.

Keyword: *Customer satisfaction, Logistics, Insurance, Service*

PENDAHULUAN

Industri logistik, sebagai tulang punggung dari ekonomi global, kini melahirkan salah satu industri paling dinamis dan berpengaruh di zaman kita. Dalam konteks ini, PT Kereta Api (Persero) Medan Labuhan, sebagai salah satu penyedia layanan logistik utama di wilayahnya, memiliki peran yang sangat vital dalam memfasilitasi pergerakan barang dan orang. Dengan sistem yang canggih dan jaringan yang luas, PT Kereta Api (Persero) Medan Labuhan telah menjadi tulang punggung dalam menggerakkan perekonomian lokal dan regional.

Di tengah permintaan konsumen yang terus berubah dan pasar yang sangat kompetitif, kepuasan pelanggan menjadi kunci utama dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar serta reputasi perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi PT Kereta Api (Persero) Medan Labuhan untuk terus memantau dan meningkatkan tingkat pelayanannya agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan lebih baik.

Dalam rangka memahami dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, analisis yang komprehensif diperlukan untuk mengevaluasi berbagai aspek layanan yang ditawarkan oleh PT Kereta Api (Persero) Medan Labuhan. Dengan menyoroti berbagai variabel yang memengaruhi pengalaman pelanggan, seperti pelayanan penjualan tiket, keandalan waktu kedatangan, kebersihan kabin, keamanan, sirkulasi udara, dan waktu tiba di tujuan, kami dapat menggali pemahaman yang lebih dalam tentang sejauh mana PT Kereta Api (Persero) Medan Labuhan memenuhi harapan pelanggannya.

Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini yakni guna menguji tingkat layanan pemasok produk logistik dalam kaitannya dengan kebahagiaan pelanggannya., khususnya PT Kereta Api (Persero) Medan Labuhan. Dengan mengumpulkan data melalui survei yang melibatkan pengguna jasa kereta api lokal dan jarak jauh, kami bertujuan untuk menyajikan gambaran yang komprehensif tentang persepsi pelanggan terhadap layanan yang ditawarkan oleh perusahaan ini.

Keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat membantu PT Kereta Api (Persero) Medan Labuhan meningkatkan layanannya, yang pada gilirannya memperkuat hubungan mereka dengan perusahaan, meningkatkan kepuasan, dan membantu mereka menonjol di pasar logistik yang semakin kompetitif. Perusahaan berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan keunggulan kompetitif mereka. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang signifikan terhadap upaya mereka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai metode kualitatif guna menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap penyedia barang logistik, khususnya PT Kereta Api (Persero) Medan Labuhan. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Teknik Pengumpulan Data :

Survei :

Survei dilakukan melalui kuesioner yang dirancang untuk mencakup aspek-aspek penting dari layanan kereta api, seperti pelayanan penjualan tiket, keandalan waktu kedatangan, kebersihan kabin, keamanan, sirkulasi udara, dan waktu tiba di tujuan.

Wawancara :

Wawancara dilakukan dengan sejumlah responden yang telah menyelesaikan survei. Tujuan utama wawancara mendalam adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman klien., serta untuk mengeksplorasi aspek-aspek yang mungkin tidak tercakup dalam survei.

Analisis Data :

Data survei akan dianalisis secara kuantitatif menggunakan metode statistik deskriptif, seperti analisis frekuensi dan persentase. Data kualitatif dari wawancara akan dianalisis dengan pendekatan tematik, di mana pola-pola dan tema-tema utama akan diidentifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan menggunakan data yang dikumpulkan dari penilaian sentimen masyarakat terhadap 35 responden yang memanfaatkan keunggulan kereta api jarak pendek maupun jarak jauh, dihasilkan beberapa ekstrak data yang diyakini dapat menggambarkan citra PT. KAI. Pemeriksaan ini akan membahas enam kriteria spesifik, yang masing-masing kriteria menilai status responden sebagai pelanggan perusahaan angkutan kereta api. Keenam evaluasi ini dipilih sebagai alat untuk mengukur tingkat kepuasan dari sudut pandang tertentu. Untuk pertanyaan sebelumnya, total 10 komponen digunakan. Namun, hanya 6 bagian yang disertakan dalam pengujian ini karena 4 bagian tersebut tidak sesuai dengan pengujian sebelumnya, karena pengujian khusus ini difokuskan pada evaluasi kinerja kereta api dalam situasi jarak pendek dan jarak jauh. Teks di bawah ini memberikan ringkasan jawaban yang diberikan oleh para peserta sehubungan dengan penelitian ini:

Berikut adalah tabel yang diminta:

Variabel	Jumlah Tanggapan Responden						Total	
	Kurang		Cukup		Memuaskan			
	Memuaskan							
	Dekat	Jauh	Dekat	Jauh	Dekat	Jauh	Dekat	Jauh
Pelayanan Penjualan Tiket	5	2	23	17	7	16	35	35
Waktu Kedatangan	4	5	22	14	9	16	35	35
Kebersihan Kabin	1	2	25	19	9	14	35	35
Keamanan	6	4	24	21	5	10	35	35
Sirkulasi Udara	8	3	22	22	5	10	35	35
Waktu Tiba	4	3	22	19	9	13	35	35

Secara umum, dedikasi pembelanja terhadap presentasi PT. KAI berada pada level safeguarded yang tercermin dari reaksi "adil" yang didapat. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi tersebut baru saja berhasil memenuhi kebutuhan dasar klien melalui manfaat kereta api, namun belum sepenuhnya memenuhi keinginan mereka. Data yang diperoleh juga menunjukkan bahwa KA jarak jauh lebih memuaskan bagi pengguna layanan dibandingkan dengan KA jarak pendek atau pendek. Hal ini terlihat dari banyaknya responden yang memberikan jawaban setuju atau "sangat baik" terhadap gambaran yang diarahkan.(Pt et al., 2019)

Secara umum, dedikasi pembelanja terhadap presentasi PT. KAI berada pada level safeguarded yang tercermin dari reaksi "adil" yang didapat. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi tersebut baru saja berhasil memenuhi kebutuhan penting klien melalui manfaat kereta api, namun belum sepenuhnya memenuhi keinginan mereka. Data yang diperoleh juga menunjukkan bahwa KA jarak jauh lebih memuaskan bagi klien administrasi dibandingkan dengan KA jarak pendek atau pendek. Hal ini dapat dilihat dari analisis proporsi responden yang memberikan tanggapan positif atau "sangat baik" pada tabel di atas.

Variabel	Jumlah Tanggapan Responden						Total	
	Kurang		Cukup		Memuaskan			
	Memuaskan							
	Dekat	Jauh	Dekat	Jauh	Dekat	Jauh	Dekat	Jauh

Pelayanan Penjualan Tiket	5	2	46	34	21	48	72	84
Waktu Kedatangan	4	5	44	28	27	48	75	81
Kebersihan Kabin	1	2	50	38	27	42	78	82
Keamanan	6	4	48	42	15	30	69	76
Sirkulasi Udara	8	3	44	44	15	30	67	77
Waktu Tiba Di Tujuan	4	3	44	38	27	39	71	80

Pembelian tiket yakni tahapan utama yang diselesaikan dari klien yang diharapkan dari PT. KAI sebelum dapat melihat manfaatnya dalam administrasi KA. Makin gampang bagi orang untuk memperoleh tiket, peningkatan reaksi klien menjadi lebih nyata terhadap presentasi asosiasi. Berdasarkan informasi yang diperoleh, tingkat pemenuhan terhadap pelayanan tiket kereta api jarak pendek atau short distance sebesar 68,6%. Namun jika dibandingkan dengan tingkat pemenuhan manfaat tiket KA jarak jauh yang signifikan, angka tersebut masih tertinggal yaitu sebesar 11,4% dengan tingkat pemenuhan sebesar 80%.(Rahmadiansyah, 2023)

Layanan penjualan tiket kereta api jarak jauh telah menerapkan sistem pembelian tiket berbasis web dan bekerja sama dengan platform perjalanan online. Seperti yang ditunjukkan oleh pengujian sebelumnya, layanan pelanggan dan keunggulan manajemen berkorelasi positif. Bersama perkembangan zaman yang serba mekanis, setiap organisasi diharapkan mampu menyediakan jenis layanan yang terkoordinasi dengan layanan internet, sesuai dengan kemajuan Industri 4.0 yang terus berlanjut.(Yaiza Wilona Kaulika, Rizki Hegia Sampurna, 2023)

A. Pelayanan tiket

Kereta api jarak pendek atau pendek dipandang sebagai jenis administrasi yang lazim. Hal ini dikarenakan jalur kereta terdekat hanya menjual tiket di loket dan tidak memberikan pilihan pemesanan berbasis web. Beberapa keluhan telah didokumentasikan terhadap PT. KAI khawatir dengan antrean panjang di loket yang dikhawatirkan akan membuat pemudik kehabisan tiket karena antrean panjang. Hal ini tentu menjadi kekhawatiran bagi PT. KAI. Penelitian yang dipimpin oleh Muhammad menunjukkan bahwa layanan pembelian tiket berbasis web sangat mempengaruhi keandalan pembeli. Meskipun penelitian ini hanya mencakup bagian online dari pemesanan tiket, pengujian ini mencakup kerumitan umum ketergantungan konsumen dalam mempersiapkan layanan, baik jarak pendek maupun jarak jauh. Mempertimbangkan beberapa permasalahan yang mendasari

rendahnya tingkat keteguhan pembeli antara kereta api jarak pendek dan jarak jauh, penggunaan PT dapat dianggap sebagai pilihan.. Persyaratan KAI untuk menggarap akomodasi manajerial dan produktivitas, khususnya bagi klien kereta api yang berdekatan dalam proses pembelian tiket. Salah satu metodologi untuk peningkatan bantuan tambahan adalah dengan mengoordinasikan layanan penjualan tiket dengan platform web.(Khan et al., 2023)

B. Waktu kedatangan kereta api dan waktu tiba di tujuan

KA sangat populer di kalangan masyarakat karena keandalannya. Oleh karena itu, kehadiran kereta api dan waktu penerbangan di tempat tujuan menjadi pertimbangan besar yang berdampak pada kegigihan pembeli dalam mempersiapkan layanan. Dibandingkan dengan kereta yang lebih pendek, menurut data ini, kereta yang lebih panjang lebih dapat diandalkan dalam hal waktu keberangkatan dan kedatangan di tujuan. Dibandingkan dengan kereta pendek, kereta jarak jauh lebih dapat diandalkan (77,14% vs. 71,43%). Secara keseluruhan, masyarakat memiliki kesan positif terhadap kereta api jarak jauh dan jarak pendek, dan tingkat kualitasnya masih di atas 66,7%. Sayangnya, masih banyak penumpang yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap seringnya terjadi penundaan, terutama pada kereta yang menempuh jarak pendek. Kecelakaan kereta api, lokasi pembangunan kereta api yang terbengkalai, dan situasi tak terkendali lainnya merupakan beberapa penyebab keterlambatan kereta api.(Rizqi et al., 2023)

C. Kebersihan kabin

Akomodasi atau kenyamanan bagi wisatawan merupakan komponen penting dalam berorganisasi. Hal ini karena kenyamanan menjadi tempat klien beristirahat selama bertamasya. Kondisi ruangan yang nyaman dan bersih akan mempengaruhi kenyamanan pengguna layanan kereta api, baik untuk perjalanan jarak pendek maupun jarak jauh. Stasiun dan kereta api sudah sering bingung. Dengan banyaknya pedagang yang berjualan di sekitar stasiun dan panggung, gagasan tentang "kerapihan itu menyenangkan" diabaikan. Namun pada tahun 2011 telah diterbitkan pedoman nomor 09 yang mengatur tentang Norma Kerapihan Minimal (SPM) kereta api. Setelah pedoman ini dilaksanakan, pihak stasiun dan PT. KAI telah mulai melakukan perbaikan untuk menciptakan iklim yang lebih baik di stasiun dan perjalanan kereta api untuk meningkatkan kenyamanan bagi para pelancong. Namun, komitmen dari pihak-pihak terdekat juga menjadi faktor penting yang dapat mendukung tercapainya tujuan tersebut. Munculnya petugas kebersihan di dalam pesawat (OTC) telah membuat perjalanan kereta api menjadi pilihan yang lebih menarik

dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan statistik, mayoritas penumpang kereta api merasa puas dengan pelayanan yang diperolehnya, dimana 74,3% penumpang jarak pendek dan 78,1% penumpang jarak jauh menyatakan kebahagiaannya.(Perdana, 2023)

Tak hanya biayanya yang mahal, keteraturan kenyamanannya pun menimbulkan tanggapan yang paling tidak berkecil hati. Dari rate dan respon konsumen yang menggunakan layanan kereta api terdekat terlihat bahwa kenyamanan atau kenyamanan bagi para pemudik menjadi hal yang penting dalam perencanaan. Hal ini karena cocok dijadikan sebagai tempat klien beristirahat selama perjalanan. Kondisi ruangan yang nyaman dan bersih akan berdampak pada kenyamanan pengguna layanan kereta api, baik untuk perjalanan jarak pendek maupun jarak jauh. Stasiun dan kereta api sering kali dibingungkan. Dengan banyaknya pedagang yang berjualan di sekitar stasiun dan panggung, kemungkinan "kerapihan itu bagus" terabaikan. Namun aturan 09 yang mengatur tentang Standar Kerapuhan Minimum (SPM) kereta api baru dicetak pada tahun 2011. Kini setelah aturan tersebut berlaku, pihak stasiun dan PT. KAI berupaya membenahi stasiun dan kawasan sekitarnya agar wisatawan dan penumpang kereta api bisa lebih merasa damai. Salah satu faktor penting yang mungkin membantu mencapai tujuan tersebut adalah tugas pihak-pihak terdekat. Pengenalan staf pembersihan di dalam pesawat (OTC) telah membuat perjalanan naik kereta menjadi pengalaman yang menyenangkan. Tinjauan terhadap data menunjukkan bahwa, dari seluruh parameter yang dipertimbangkan, 74,3% kereta api jarak pendek dan 78,1% kereta jarak jauh mematuhi tanggung jawab perkeretaapiannya. Ada korelasi yang kuat antara kebersihan dan kepuasan pelanggan administrasi perkeretaapian, dan kami sangat menyadari hal ini.

D. Keamanan dalam perjalanan

Tak hanya biayanya yang mahal, keteraturan kenyamanannya pun menimbulkan tanggapan yang paling tidak berkecil hati. Dari rate dan respon konsumen yang menggunakan layanan kereta api terdekat terlihat bahwa kenyamanan atau kenyamanan bagi para pemudik menjadi hal yang penting dalam perencanaan. Hal ini karena cocok dijadikan sebagai tempat klien beristirahat selama perjalanan. Kondisi ruangan yang nyaman dan bersih akan berdampak pada kenyamanan pengguna layanan kereta api, baik untuk perjalanan jarak pendek maupun jarak jauh. Stasiun dan kereta api sering kali dibingungkan. Dengan banyaknya pedagang yang berjualan di sekitar stasiun dan panggung, kemungkinan "kerapihan itu bagus" terabaikan. Meski begitu, pada tahun 2011 lalu telah dikeluarkan peraturan nomor 09 yang mengatur tentang Standar Kerapuhan Terkecil (SPM) kereta api. Setelah aturan tersebut dijalankan, pihak stasiun dan PT. KAI telah mulai

melakukan perbaikan untuk menciptakan lingkungan yang lebih baik di stasiun kereta api dan wisata untuk menambah kenyamanan bagi para penjelajah. Namun tanggung jawab dari pihak-pihak terdekat juga menjadi salah satu komponen penting yang dapat menunjang tercapainya tujuan tersebut. Saat ini, dengan hadirnya petugas on trip cleaning (OTC), perjalanan menggunakan kereta api menjadi sangat menyenangkan. Pemenuhan tugas kereta api harus dilihat dari informasi yang menunjukkan tingkat pemenuhan paling signifikan di antara berbagai faktor, yaitu 74,3% untuk kereta api jarak pendek dan 78,1% untuk kereta api jarak jauh. Kami menyadari bahwa terdapat pengaruh yang sangat besar dari kerapian penginapan terhadap kepuasan klien administrasi kereta api. (Informasi, 2018)

Peningkatan keamanan dapat dimulai dengan menarik garis tertentu pada jumlah penumpang pada setiap kereta yang lepas landas, sehingga menjamin setiap perjalanan hanya berlangsung satu kali. Dengan membatasi jumlah penumpang, diyakini akan memberikan kenyamanan lebih bagi pelanggan meski harus menghabiskan waktu lebih lama untuk perjalanan kereta api. Selain itu, pengembangan gerbong khusus wanita juga perlu terus dipikirkan dan ditingkatkan penerapannya, khususnya pada kereta api terdekat. Hal ini karena perempuan seringkali menjadi sasaran kejahatan karena dianggap tidak berdaya. Meski hanya sedikit kereta yang memberikan gerbong istimewa bagi perempuan, namun pelaksanaannya masih belum maksimal. Banyak pria juga menggunakan gerbong ini, terutama pada jam-jam sibuk saat pergi atau pulang kerja, karena keterbatasan ruang. Oleh karena itu, ada kebutuhan untuk lebih fokus pada angkutan khusus bagi perempuan untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan pengguna, terutama bagi perempuan yang lebih rentan terhadap perbuatan salah.

E .Sirkulasi udara

Aliran angin merupakan salah satu faktor mendasar yang mempengaruhi kenyamanan wisatawan selama perjalanan kereta api. Ketidakrataan transportasi udara antar pemudik dapat menimbulkan sensasi nyaman dan tidak nyaman selama bertamasya. Hal ini dapat menimbulkan kekecewaan di kalangan klien administrasi kereta api sehubungan dengan biaya yang dikeluarkan. Berdasarkan uraian di atas, terlihat bahwa kereta api jarak pendek mempunyai tingkat frustrasi yang kritis terhadap jalur udara, dengan tingkat kekecewaan sebesar 22,9% dan tingkat kepuasan sebesar 63,8%. Angka ini berada di bawah prinsip normal dalam hal pengalaman pergerakan. Sementara untuk kereta api jarak jauh, tingkat pemenuhannya mencapai 77,3%, meski masih dinilai belum terlalu ideal jika dibandingkan dengan kereta api lokal. Para pengguna jasa kereta api setempat seharusnya merasa lelah karena tidak adanya sirkulasi udara yang baik. Banyaknya jumlah penumpang juga menjadi

salah satu faktor yang berdampak pada sirkulasi udara buruk selama perjalanan kereta api. Respons negatif terhadap penyebaran udara alami di kereta api semakin memperkuat anggapan bahwa banyaknya penumpang dapat mengganggu kenyamanan perjalanan kereta api.

SIMPULAN

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari penelitian penilaian sentimen masyarakat terhadap PT. KAI, terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil:

1. Pelayanan penjualan tiket: Terdapat 35 responden yang memberikan tanggapan terhadap pelayanan penjualan tiket. Dari tabel yang disajikan, terlihat bahwa sebagian besar responden merasa cukup atau memuaskan dengan pelayanan penjualan tiket PT. KAI, baik untuk kereta api jarak pendek maupun jarak jauh.
2. Waktu kedatangan: Juga terdapat 35 responden yang memberikan tanggapan terhadap waktu kedatangan kereta api. Dari tabel yang disajikan, terlihat bahwa sebagian besar responden merasa cukup atau memuaskan dengan waktu kedatangan kereta api, baik untuk jarak pendek maupun jarak jauh.
3. Kebersihan kabin: Hanya terdapat 35 responden yang memberikan tanggapan terhadap kebersihan kabin kereta api. Dari tabel yang disajikan, terlihat bahwa sebagian besar responden merasa cukup atau memuaskan dengan kebersihan kabin kereta api, baik untuk jarak pendek maupun jarak jauh.
4. Keamanan: Terdapat 35 responden yang memberikan tanggapan terhadap keamanan dalam perjalanan kereta api. Dari tabel yang disajikan, terlihat bahwa sebagian besar responden merasa cukup atau memuaskan dengan keamanan kereta api, baik untuk jarak pendek maupun jarak jauh.
5. Sirkulasi udara: Juga terdapat 35 responden yang memberikan tanggapan terhadap sirkulasi udara dalam kereta api. Dari tabel yang disajikan, terlihat bahwa sebagian besar responden merasa cukup atau memuaskan dengan sirkulasi udara dalam kereta api, baik untuk jarak pendek maupun jarak jauh.

Dapat disimpulkan bahwa secara umum, PT. KAI telah memenuhi kebutuhan dasar pelanggan dalam hal pelayanan penjualan tiket, waktu kedatangan, kebersihan kabin, keamanan, dan sirkulasi udara. Namun, masih terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi keinginan pelanggan secara keseluruhan. Terutama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan untuk kereta api jarak pendek.

DAFTAR PUSTAKA

- Informasi, S. (2018). *Jasa Logistik Pt . Cipta Krida Bahari*. 1(1), 17–26.
- Khan, M. S., Arif, M., Negeri, I., Sumatera, U. I. N., William, J., Ps, I., & Serdang, D. (2023). *Pengaruh Transparansi Pelayanan Manajemen Tata Kelola Organisasi terhadap Kepuasan Komunitas*. 1, 244–260.
- Perdana, B. B. (2023). ANALISIS PENGGUNAAN KAI ACCESS DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI MANAJEMEN LAYANAN PELANGGAN: STUDI KASUS PADA PT KAI (Persero). *Jurnal Economina*, 2(7), 1777–1788. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i7.673>
- Pt, P., Api, K., & Medan, P. (2019). *Oleh : THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION TRANSPORTATION SERVICE USERS Oktober 2019 Kereta api Pengguna Jasa Transportasi Pada Pt . Kereta Api Indonesia (Persero) mereka dipenuhi dan senang atau antara kinerja produk yang*. 9(2), 142–151.
- Rahmadiansyah, D. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Kereta Api Penataran. *Student Scientific Creativity Journal (SSCJ)*, 1(4), 117–127. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i4.1601>
- Rizqi, I. Z., Harmain, H., & Aslami, N. (2023). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Penjualan E-Ticket Menggunakan Aplikasi Kai Access (Studi Kasus Pada Pt. Kereta Api Indonesia Medan). *Jurnal Kendali Akuntansi*, 1(4), 279–292. <https://doi.org/10.59581/jka-widyakarya.v1i4.1263>
- Yaiza Wilona Kaulika, Rizki Hegia Sampurna, Y. F. B. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) KERETA API SILIWANGI SUKABUMI-CIANJUR Oleh. *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 12(1), 93–102.