

MALITTE

JURNAL MAHAKARYA KONSTRUKSI

ISSN(e) : XXXX-XXXX / ISSN(p) : XXXX-XX

Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Angkutan Umum Rute Makassar Ke Stasiun Mandai Kabupaten Maros

Muliyana Lestari¹, Andi Muh Ashad Sadiq²

¹Universitas Islam Makassar, ²Universitas Islam Makassar

¹muliyanalestariiii@gmail.com, ²am.ashad.shadiq@uim-makassar.ac.id

Abstrak

Angkutan umum memiliki peran krusial dalam mobilitas masyarakat perkotaan, berfungsi untuk mengurangi kemacetan dan polusi. Namun, banyak penumpang masih lebih memilih transportasi pribadi, yang menunjukkan tantangan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang angkutan umum di Stasiun Mandai, dengan fokus pada kualitas layanan, kemudahan akses, dan persepsi nilai. Data dikumpulkan melalui survei kuantitatif menggunakan instrumen yang valid dan reliabel, serta dianalisis dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 31% penumpang puas dengan kualitas layanan, 37% dengan kemudahan akses, dan 38% dengan kepuasan keseluruhan. Selain itu, 16% responden merasa puas dengan angkutan kota, sementara taksi kurang diminati karena adanya alternatif transportasi lain yang lebih praktis, seperti transportasi online. Angkutan Maxim Motor dan Grab Mobil masing-masing digunakan oleh 18% responden dengan tingkat kepuasan tinggi, sedangkan Gojek Mobil dan Gojek Motor digunakan oleh 8% dan 21% responden yang merasa puas.

Kata Kunci : Angkutan Umum, Kepuasan Penumpang, Metode *Structural Equation Modeling* (SEM)

Abstract

Public transportation plays a crucial role in urban mobility, serving to reduce traffic congestion and pollution. However, many passengers still prefer private transportation, indicating challenges in meeting their needs. This study aims to analyze the factors influencing passenger satisfaction with public transportation at Mandai Station, focusing on service quality, accessibility, and perceived value. Data was collected through a quantitative survey using valid and reliable instruments and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with a mediation approach. The results show that 31% of passengers

are satisfied with service quality, 37% with accessibility, and 38% with overall satisfaction. Additionally, 16% of respondents were satisfied with city transportation, while taxis were less preferred due to the availability of more practical alternative transportation options, such as online transportation services. Maxim Motor and Grab Mobil were each used by 18% of respondents with high satisfaction levels, while Gojek Mobil and Gojek Motor were used by 8% and 21% of respondents who were satisfied.

Keywords: *Public Transportation, Passenger Satisfaction, Structural Equation Modeling (SEM) Method*

I. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sarana penting dalam kehidupan manusia, berfungsi untuk mendukung interaksi sosial dan memindahkan barang [1]. Sejak zaman prasejarah, manusia telah mengembangkan berbagai metode transportasi, mulai dari berjalan kaki hingga penggunaan hewan. Inovasi seperti penemuan roda dan revolusi industri pada abad ke-19, yang memperkenalkan kereta api dan kapal uap, telah mengubah cara manusia bertransportasi. Di era modern, berbagai moda transportasi seperti mobil dan pesawat terbang telah muncul, meskipun perkembangan ini juga membawa tantangan seperti kemacetan dan polusi. Dengan demikian, transportasi berkembang mengikuti fenomena yang timbul di dalam masyarakat akibat penggalan sumberdaya, penemuan teknologi baru, perkembangan struktur masyarakat, dan bertambahnya jumlah penduduk [2].

Angkutan umum, sebagai bagian integral dari sistem transportasi, berperan dalam meningkatkan mobilitas masyarakat dengan biaya terjangkau. Di kota-kota besar seperti Makassar, perjalanan menuju stasiun angkutan umum, seperti Stasiun Mandai, menjadi langkah penting. Namun,

perjalanan ini sering dihadapkan pada tantangan seperti waktu tunggu yang lama dan kepadatan penumpang.

Rumusan Masalah

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang kereta api terhadap angkutan umum, seperti angkutan kota, taksi, maxim, grab dan gojek, pada rute Makassar ke Stasiun Mandai?
2. Bagaimana kinerja angkutan umum, seperti angkutan kota, taksi, maxim, grab dan gojek pada rute Makassar ke Stasiun Mandai?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang kereta api terhadap angkutan umum, seperti angkutan kota, taksi, maxim, grab dan gojek, pada rute Makassar ke Stasiun Mandai?
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja angkutan umum, seperti angkutan kota, taksi, maxim, grab dan gojek pada rute Makassar ke Stasiun Mandai

II. TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Penumpang

Kata “kepuasan” atau satisfaction berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio”(melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan [3]. Jika kinerja berada di bawah harapan, penumpang tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, penumpang puas. Jika kinerja melebihi harapan, penumpang amat puas atau senang. Kepuasan penumpang merupakan elemen krusial dalam industri transportasi publik, termasuk kereta api dan angkutan umum.

Kereta Api

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007, kereta api adalah kendaraan bertenaga yang bergerak di atas rel[4]. Ditemukan sekitar tahun 1800, kereta api awalnya berupa kereta kuda yang ditarik di jalur besi. Kini, kereta api terdiri dari rangkaian gerbong yang ditarik lokomotif dan dapat beroperasi di berbagai jalur. Keunggulannya adalah kapasitas angkut besar, efisiensi untuk transportasi massal, dan emisi karbon yang lebih rendah dibandingkan kendaraan bermotor.

Angkutan Umum

Angkutan umum berperan penting dalam pengembangan wilayah dengan memobilisasi sumber daya untuk pemerataan pembangunan [5]. Angkutan umum

(*public transport*) adalah semua jenis moda transportasi yang disuplai untuk kebutuhan mobilitas pergerakan barang/orang, demi kepentingan masyarakat banyak/umum dalam memenuhi kebutuhannya[6]. Angkutan adalah sarana untuk memindahkan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain, baik menggunakan kendaraan maupun tanpa kendaraan. Angkutan umum adalah transportasi penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar.

Stasiun Mandai

Pembangunan transportasi rel kereta api baru di Sulawesi Selatan menghubungkan Kota Pare-pare, Kabupaten Barru, Pangkep, Maros, hingga Kota Makassar [7]. Salah satu stasiun dalam proyek ini adalah Stasiun Mandai (MDI), stasiun kecil yang terletak di Jalan Poros Kima Maros, dekat Bandara Internasional Sultan Hasanuddin. Stasiun Mandai, yang berada di ketinggian 11 mdpl, menjadi stasiun terminus untuk jalur kereta api menuju Makassar dan terletak antara Stasiun Parangloe (rencana) dan Stasiun Maros. Pembangunan stasiun ini dimulai pada 2019 dan selesai pada akhir 2023, dengan pengoperasian KA Lontara dari Mandai ke Garongkong pada Desember 2023.

SmartPLS (*Partial Least Square*)

PLS (*Partial Least Squares*) adalah teknik untuk memprediksi model dengan banyak faktor. SMART PLS digunakan untuk memprediksi hubungan antar konstruk, mengkonfirmasi teori, dan menganalisis variabel laten. Terdiri dari dua model: Outer Model (uji reliabilitas dan validitas) dan Inner Model (koefisien determinasi dan uji hipotesis). Keunggulan SMART PLS termasuk tidak memerlukan data yang terdistribusi normal dan dapat digunakan dengan sampel kecil. Namun, kelemahannya adalah distribusi data yang tidak pasti, yang dapat diatasi dengan metode Bootstrapping. SMART PLS memungkinkan analisis jalur dalam satu uji dan analisis grafik path. Penggunaan SMART PLS sangat dianjurkan untuk model kompleks dengan keterbatasan jumlah sampel.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif, bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh antara dua atau lebih variabel. Fokusnya adalah pada hubungan memengaruhi dan dipengaruhi antar variabel. Data yang digunakan berupa angka atau skala untuk menganalisis pengaruh tersebut. Penelitian ini khususnya menganalisis kepuasan penumpang kereta api pada rute Makassar ke Stasiun Mandai, Kabupaten Maros.

Lokasi, Waktu dan Obyek Penelitian

1. Lokasi Penelitian
Penelitian ini dilakukan di Stasiun Mandai, yang

- merupakan salah satu stasiun di rute kereta api Makassar-Parepare yang berada di Kabupaten Maros.
2. Waktu Penelitian
Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu tertentu sejak tanggal di keluarkannya ijin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 60 hari pengumpulan data dan pengolahan data.
 3. Teknik Sampling
Teknik sampling yang digunakan adalah non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Populasi, Sampel Penelitian dan Teknik Sampling

1. Populasi
Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang kereta api yang menggunakan angkutan umum rute Makassar ke Stasiun Mandai. Dari data jumlah penumpang kereta api selama empat bulan di tahun 2025 di Stasiun Mandai, total penumpang yang tercatat mencapai 104.806 orang. Setelah dilakukan perhitungan rata-rata, diperoleh angka 26.201 penumpang per bulan. Selanjutnya, jika angka ini dikonversi menjadi jumlah penumpang harian, maka diperoleh rata-rata sekitar 873 penumpang setiap harinya.
2. Sampel
Adapun sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin adalah 274 penumpang kereta api yang menggunakan angkutan umum rute Makassar ke Stasiun Mandai.
3. Obyek Penelitian
Obyek penelitian adalah penumpang kereta api yang menggunakan angkutan umum rute Makassar ke Stasiun Mandai Kabupaten Maros.

Pengumpulan Data

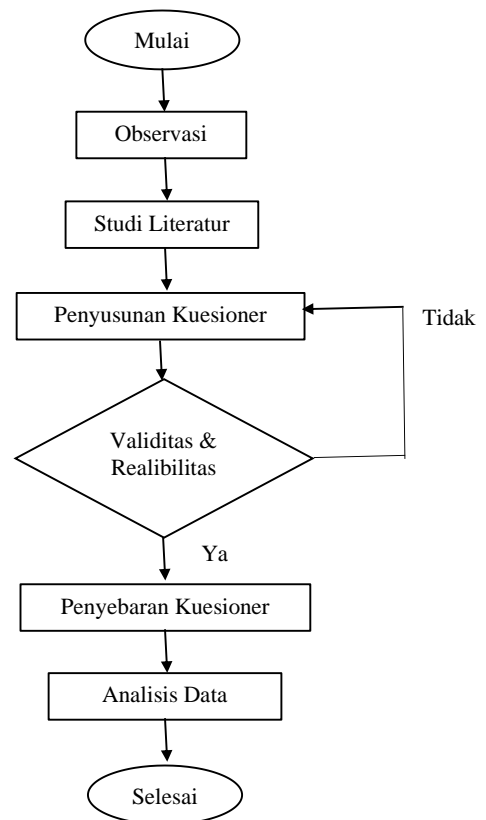
Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi
Metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap obyek penelitian sebagai sumber data.
2. Wawancara
Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya kecil.
3. Kuesioner
Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pilihan ganda dimana setiap item soal disediakan 5 jawaban dengan skor masing-masing sebagai berikut:
 - a. Jawaban Sangat Puas dengan skor 5
 - b. Jawaban Puas dengan skor 4
 - c. Jawaban Kurang Puas dengan skor 3
 - d. Jawaban Tidak Puas dengan skor 2
 - e. Jawaban Sangat Tidak Puas dengan skor 1

Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif dan kuantitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan persepsi responden mengenai kepuasan penumpang kereta api serta menguji hipotesis melalui data yang diperoleh. Skala penilaian dari 1 hingga 5 digunakan untuk mengukur sikap responden, dan analisis dilakukan dengan menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS) yang tidak memerlukan data berdistribusi normal. Evaluasi model pengukuran (outer model) dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas, sedangkan evaluasi model struktural (inner model) mengukur hubungan antar variabel laten dengan menggunakan R-Square dan uji path coefficient. Analisis efek mediasi juga dilakukan untuk memahami pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen melalui variabel intervening, mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh Baron dan Kenny.

Alur Bagas Penelitian

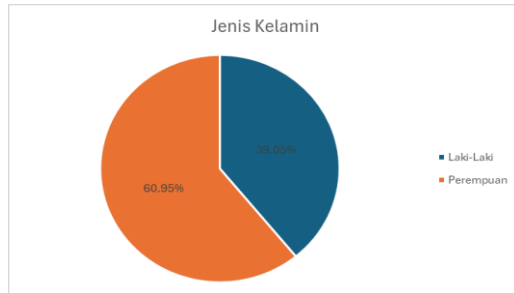


Gambar 1. Alur bagas penelitian

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Data Responden

Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin

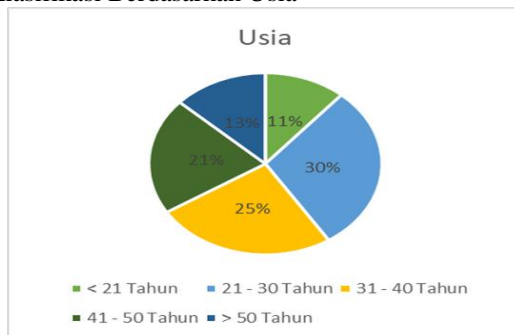


Gambar 2. Grafik Data Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data Penulis 2025

Berdasarkan grafik diatas, didapatkan data responden yang mengisi kuesioner terdiri dari responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 39.05% atau 107 orang dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 60.95% atau 167 orang. Artinya responden mayoritas adalah berjenis kelamin Perempuan.

Klasifikasi Berdasarkan Usia

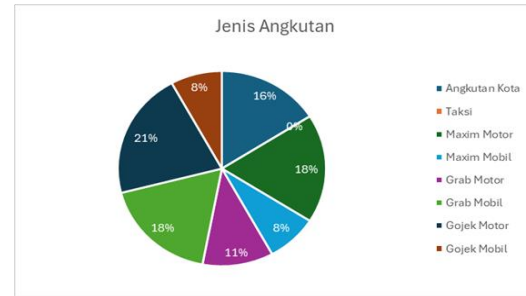


Gambar 3. Grafik Data Klasifikasi Berdasarkan Usia

Sumber: Data Penulis 2025

Berdasarkan grafik diatas, data dari responden menunjukkan bahwa 31 orang atau 11% dari total, berusia kurang dari 21 tahun. 81 orang atau 30% dari total, berusia antara 21 - 30 tahun. 69 orang atau 25% dari total, berusia antara 31 - 40 tahun. 57 orang atau 21% dari total, berusia antara 41 - 50 tahun. Dan 36 orang atau 13% dari total, berusia lebih dari 50 tahun.

Klasifikasi Berdasarkan Jenis Angkutan Umum Yang Digunakan



Gambar 4. Grafik Data Klasifikasi Berdasarkan Jenis Angkutan Umum Yang Digunakan

Sumber: Data Penulis 2025

Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa responden memiliki berbagai pilihan moda transportasi untuk menuju Stasiun Mandai. Dari total responden, sebanyak 45 orang atau 16% memilih menggunakan angkutan kota. Sementara itu, 49 orang atau 18% menggunakan layanan maxim motor. Untuk maxim mobil, terdapat 22 orang atau 8% dari total responden yang memilihnya. Selain itu, 29 orang atau 11% menggunakan grab motor, dan 51 orang atau 18% memilih grab mobil sebagai sarana transportasi mereka. Moda transportasi gojek motor digunakan oleh 57 orang, yang merupakan 21% dari total responden, sedangkan 21 orang atau 8% menggunakan gojek mobil. Menariknya, tidak ada responden yang memilih taksi sebagai pilihan untuk menuju Stasiun Mandai. Data ini menunjukkan variasi dalam pilihan transportasi yang digunakan oleh masyarakat untuk mencapai lokasi tersebut.

4.2 Deskripsi Kepuasan Penumpang Terhadap Jenis Angkutan Umum Yang Digunakan

1. Angkutan Kota

Tabel 1. Data Kepuasan Penumpang Kereta Api Yang Menggunakan Angkutan Kota Menuju Stasiun Mandai

| Jenis Angkutan | Frekuensi | Presentase | Kode | Hasil | | | | | | | |
|----------------|-----------|------------|------------------|-------|------|------|-----|------|----|----|----|
| | | | | STP 1 | TP 2 | CP 3 | P 4 | SP 5 | | | |
| Angkutan Kota | 45 | 16% | X1.1 | 0 | 7 | 12 | 17 | 9 | | | |
| | | | X1.2 | 1 | 5 | 10 | 13 | 16 | | | |
| | | | X1.3 | 2 | 2 | 11 | 22 | 8 | | | |
| | | | X1.4 | 2 | 5 | 9 | 18 | 11 | | | |
| | | | X1.5 | 0 | 4 | 15 | 17 | 9 | | | |
| | | | X2.1 | 0 | 3 | 7 | 17 | 18 | | | |
| | | | X2.2 | 0 | 3 | 12 | 22 | 8 | | | |
| | | | X2.3 | 0 | 6 | 12 | 17 | 10 | | | |
| | | | X2.4 | 1 | 3 | 5 | 26 | 10 | | | |
| | | | Z1 | 0 | 3 | 7 | 21 | 14 | | | |
| | | | Z2 | 0 | 5 | 10 | 22 | 8 | | | |
| | | | Z3 | 0 | 0 | 10 | 22 | 13 | | | |
| | | | Y1 | 0 | 2 | 15 | 21 | 7 | | | |
| | | | Y2 | 0 | 4 | 14 | 18 | 9 | | | |
| | | | Y3 | 1 | 1 | 5 | 27 | 11 | | | |
| | | | Jumlah Rata-Rata | | | | 0 | 4 | 10 | 20 | 11 |

Sumber: Data Kuesioner, 2025

Berdasarkan pada tabel diatas, sebanyak 45 orang atau 16% dari total responden. Dapat disimpulkan bahwa penumpang kereta api yang menggunakan angkutan kota menuju stasiun merasa puas.

2. Taksi

Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan 274 responden, terungkap bahwa penggunaan angkutan umum jenis taksi di kalangan penumpang kereta api sangatlah rendah, bahkan tidak ada satupun responden yang melaporkan menggunakan taksi sebagai moda transportasi tambahan. Fenomena ini menunjukkan adanya ketidakpuasan atau kurangnya minat masyarakat terhadap layanan taksi, yang mungkin disebabkan dengan adanya alternatif transportasi lain yang lebih praktis, seperti transportasi online.

3. Maxim

Tabel 2. Data Kepuasan Penumpang Kereta Api Yang Menggunakan Maxim Mobil Menuju Stasiun Mandai

| Jenis Angkutan | Frekuensi | Presentase | Kode | Hasil | | | | |
|----------------|-----------|------------|------------------|-------|----|----|---|----|
| | | | | STP | TP | CP | P | SP |
| Maxim Mobil | 22 | 8% | X1.1 | 1 | 3 | 6 | 7 | 5 |
| | | | X1.2 | 0 | 2 | 5 | 8 | 7 |
| | | | X1.3 | 0 | 3 | 5 | 5 | 9 |
| | | | X1.4 | 1 | 1 | 4 | 5 | 11 |
| | | | X1.5 | 0 | 3 | 6 | 8 | 5 |
| | | | X2.1 | 1 | 3 | 4 | 7 | 7 |
| | | | X2.2 | 0 | 2 | 4 | 9 | 7 |
| | | | X2.3 | 0 | 3 | 3 | 7 | 9 |
| | | | X2.4 | 0 | 5 | 4 | 5 | 8 |
| | | | Z1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 9 |
| | | | Z2 | 0 | 3 | 5 | 8 | 6 |
| | | | Z3 | 0 | 2 | 7 | 5 | 8 |
| | | | Y1 | 0 | 2 | 4 | 8 | 8 |
| | | | Y2 | 0 | 2 | 3 | 7 | 10 |
| | | | Y3 | 1 | 3 | 3 | 9 | 6 |
| | | | Jumlah Rata-Rata | 0 | 3 | 4 | 7 | 8 |

Sumber: Data Kuesioner, 2025

Berdasarkan pada tabel diatas, sebanyak 22 orang atau 8% dari total responden. Dapat disimpulkan bahwa penumpang kereta api yang menggunakan maxim mobil menuju stasiun merasa sangat puas.

Tabel 3. Data Kepuasan Penumpang Kereta Api Yang Menggunakan Maxim Motor Menuju Stasiun Mandai

| Jenis Angkutan | Frekuensi | Presentase | Kode | Hasil | | | | |
|----------------|-----------|------------|------------------|-------|----|----|----|----|
| | | | | STP | TP | CP | P | SP |
| Maxim Motor | 49 | 18% | X1.1 | 0 | 6 | 12 | 15 | 16 |
| | | | X1.2 | 2 | 7 | 11 | 18 | 11 |
| | | | X1.3 | 1 | 11 | 11 | 16 | 10 |
| | | | X1.4 | 0 | 4 | 22 | 14 | 9 |
| | | | X1.5 | 0 | 7 | 13 | 17 | 12 |
| | | | X2.1 | 0 | 6 | 9 | 19 | 15 |
| | | | X2.2 | 0 | 3 | 10 | 17 | 19 |
| | | | X2.3 | 0 | 6 | 19 | 19 | 14 |
| | | | X2.4 | 1 | 6 | 2 | 15 | 25 |
| | | | Z1 | 0 | 12 | 6 | 13 | 18 |
| | | | Z2 | 1 | 14 | 9 | 18 | 7 |
| | | | Z3 | 1 | 8 | 15 | 10 | 15 |
| | | | Y1 | 0 | 7 | 5 | 20 | 17 |
| | | | Y2 | 0 | 6 | 12 | 19 | 12 |
| | | | Y3 | 0 | 6 | 5 | 12 | 26 |
| | | | Jumlah Rata-Rata | 0 | 7 | 10 | 16 | 15 |

Sumber: Data Kuesioner, 2025

Berdasarkan pada tabel diatas, sebanyak 49 orang atau 18% dari total responden. Dapat disimpulkan bahwa penumpang kereta api yang menggunakan maxim motor menuju stasiun merasa puas.

4. Grab

Tabel 4. Data Kepuasan Penumpang Kereta Api Yang Menggunakan Grab Mobil Menuju Stasiun Mandai

| Jenis Angkutan | Frekuensi | Presentase | Kode | Hasil | | | | |
|----------------|-----------|------------|------------------|-------|----|----|----|----|
| | | | | STP | TP | CP | P | SP |
| Grab Mobil | 51 | 18% | X1.1 | 1 | 6 | 10 | 9 | 25 |
| | | | X1.2 | 3 | 4 | 8 | 10 | 26 |
| | | | X1.3 | 0 | 8 | 11 | 15 | 17 |
| | | | X1.4 | 1 | 4 | 7 | 18 | 21 |
| | | | X1.5 | 1 | 5 | 7 | 20 | 18 |
| | | | X2.1 | 0 | 3 | 6 | 16 | 26 |
| | | | X2.2 | 1 | 2 | 9 | 22 | 17 |
| | | | X2.3 | 0 | 3 | 6 | 26 | 16 |
| | | | X2.4 | 0 | 4 | 5 | 11 | 31 |
| | | | Z1 | 2 | 5 | 10 | 12 | 22 |
| | | | Z2 | 0 | 7 | 9 | 15 | 20 |
| | | | Z3 | 0 | 4 | 11 | 11 | 25 |
| | | | Y1 | 0 | 6 | 8 | 13 | 24 |
| | | | Y2 | 0 | 5 | 4 | 27 | 15 |
| | | | Y3 | 2 | 4 | 4 | 19 | 22 |
| | | | Jumlah Rata-Rata | 1 | 5 | 8 | 16 | 22 |

Sumber: Data Kuesioner, 2025

Berdasarkan pada tabel diatas, sebanyak 51 orang atau 18% dari total responden. Dapat disimpulkan bahwa penumpang kereta api yang menggunakan grab mobil menuju stasiun merasa sangat puas.

Tabel 5. Data Kepuasan Penumpang Kereta Api Yang Menggunakan Grab Motor Menuju Stasiun Mandai

| Jenis Angkutan | Frekuensi | Presentase | Kode | Hasil | | | | |
|----------------|-----------|------------|------------------|-------|----|----|----|----|
| | | | | STP | TP | CP | P | SP |
| Grab Motor | 29 | 11% | X1.1 | 0 | 7 | 9 | 4 | 9 |
| | | | X1.2 | 2 | 4 | 6 | 10 | 7 |
| | | | X1.3 | 1 | 8 | 7 | 6 | 7 |
| | | | X1.4 | 1 | 5 | 11 | 3 | 9 |
| | | | X1.5 | 1 | 4 | 7 | 10 | 7 |
| | | | X2.1 | 1 | 6 | 8 | 5 | 9 |
| | | | X2.2 | 0 | 2 | 8 | 8 | 11 |
| | | | X2.3 | 0 | 4 | 5 | 12 | 8 |
| | | | X2.4 | 1 | 5 | 3 | 10 | 10 |
| | | | Z1 | 2 | 4 | 4 | 8 | 11 |
| | | | Z2 | 1 | 7 | 5 | 10 | 6 |
| | | | Z3 | 0 | 4 | 9 | 10 | 6 |
| | | | Y1 | 0 | 7 | 6 | 12 | 4 |
| | | | Y2 | 0 | 5 | 5 | 8 | 11 |
| | | | Y3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 20 |
| | | | Jumlah Rata-Rata | 1 | 5 | 6 | 8 | 9 |

Sumber: Data Kuesioner, 2025

Berdasarkan pada tabel diatas, sebanyak 29 orang atau 11% dari total responden. Dapat disimpulkan bahwa penumpang kereta api yang menggunakan grab motor menuju stasiun merasa sangat puas.

5. Gojek

Tabel 6. Data Kepuasan Penumpang Kereta Api Yang Menggunakan Gojek Mobil Menuju Stasiun Mandai

| Jenis Angkutan | Frekuensi | Presentase | Kode | Hasil | | | | |
|----------------|-----------|------------|------------------|-------|----|----|----|----|
| | | | | STP | TP | CP | P | SP |
| Gojek Mobil | 21 | 8% | X1.1 | 1 | 6 | 5 | 5 | 4 |
| | | | X1.2 | 1 | 5 | 6 | 3 | 6 |
| | | | X1.3 | 1 | 7 | 3 | 7 | 3 |
| | | | X1.4 | 0 | 7 | 4 | 7 | 3 |
| | | | X1.5 | 2 | 2 | 6 | 4 | 7 |
| | | | X2.1 | 2 | 4 | 4 | 8 | 3 |
| | | | X2.2 | 1 | 4 | 6 | 7 | 3 |
| | | | X2.3 | 2 | 2 | 9 | 5 | 3 |
| | | | X2.4 | 1 | 3 | 4 | 9 | 4 |
| | | | Z1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 7 |
| | | | Z2 | 1 | 10 | 3 | 2 | 5 |
| | | | Z3 | 0 | 4 | 3 | 7 | 7 |
| | | | Y1 | 0 | 3 | 9 | 6 | 3 |
| | | | Y2 | 0 | 4 | 7 | 3 | 7 |
| | | | Y3 | 0 | 3 | 3 | 11 | 4 |
| | | | Jumlah Rata-Rata | 1 | 4 | 5 | 6 | 5 |

Sumber: Data Kuesioner, 2025

Berdasarkan pada tabel diatas, sebanyak 21 orang atau 8% dari total responden. Dapat disimpulkan bahwa penumpang kereta api yang menggunakan gojek mobil menuju stasiun merasa puas.

Tabel 7. Data Kepuasan Penumpang Kereta Api Yang Menggunakan Gojek Motor Menuju Stasiun Mandai

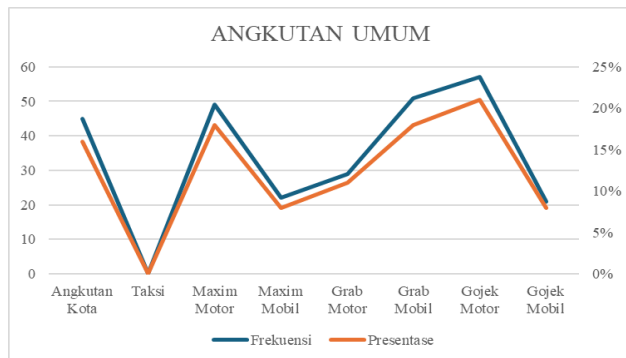
| Jenis Angkutan | Frekuensi | Presentase | Kode | Hasil | | | | |
|----------------|-----------|------------|------------------|-------|----|----|----|----|
| | | | | STP | TP | CP | P | SP |
| Gojek Motor | 57 | 21% | X1.1 | 3 | 8 | 14 | 18 | 14 |
| | | | X1.2 | 2 | 7 | 12 | 19 | 17 |
| | | | X1.3 | 3 | 7 | 17 | 20 | 10 |
| | | | X1.4 | 2 | 6 | 17 | 15 | 17 |
| | | | X1.5 | 3 | 7 | 14 | 22 | 11 |
| | | | X2.1 | 1 | 6 | 9 | 17 | 24 |
| | | | X2.2 | 2 | 5 | 10 | 27 | 13 |
| | | | X2.3 | 0 | 4 | 11 | 28 | 14 |
| | | | X2.4 | 3 | 6 | 7 | 13 | 28 |
| | | | Z1 | 3 | 5 | 12 | 21 | 16 |
| | | | Z2 | 1 | 10 | 13 | 20 | 13 |
| | | | Z3 | 0 | 6 | 18 | 22 | 11 |
| | | | Y1 | 0 | 8 | 10 | 24 | 15 |
| | | | Y2 | 0 | 5 | 14 | 27 | 11 |
| | | | Y3 | 2 | 5 | 9 | 16 | 25 |
| | | | Jumlah Rata-Rata | 2 | 6 | 12 | 21 | 16 |

Sumber: Data Kuesioner, 2025

Berdasarkan pada tabel diatas, sebanyak 57 orang atau 21% dari total responden. Dapat disimpulkan bahwa penumpang kereta api yang menggunakan gojek motor menuju stasiun merasa puas.

4.3 Pembahasan

Data dalam penelitian ini diperoleh dari responden penumpang kereta api pada rute Makassar ke Stasiun Mandai. Penelitian ini juga membandingkan pemilihan moda transportasi lain, seperti angkutan kota, taksi dan transportasi online, untuk mengetahui preferensi penumpang.



Gambar 5. Grafik Data Perbandingan Pemilihan Angkutan Umum

Sumber: Olah Data

Berdasarkan grafik diatas, penelitian terhadap 274 responden menunjukkan bahwa mayoritas penumpang kereta api menggunakan transportasi online untuk menuju stasiun, dengan Gojek motor sebagai yang terbanyak (21%), diikuti Grab mobil (18%) dan Maxim motor (18%). Tingkat kepuasan pengguna terhadap moda ini umumnya tinggi, sementara angkutan kota digunakan oleh 16% responden dengan kepuasan baik. Taksi tidak digunakan sama sekali, mencerminkan rendahnya minat terhadap moda tersebut, kemungkinan karena faktor harga, aksesibilitas, dan preferensi terhadap transportasi online atau kendaraan pribadi. Moda lain seperti Maxim mobil (8%), Grab motor (11%), dan Gojek mobil (8%) juga menunjukkan kepuasan tinggi meskipun jumlah penggunanya lebih sedikit.

Setelah pengolahan data, akan dibahas secara rinci hasil penelitian mengenai pengaruh langsung dan tidak langsung dari kualitas pelayanan, kemudahan akses, kepuasan penumpang, dan persepsi nilai. Dalam penelitian ini, kualitas layanan dan kemudahan akses berfungsi sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen dan persepsi nilai sebagai variabel intervening. Pembahasan ini didasarkan pada analisis data yang telah dilakukan, sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang.

Hasil pengujian menunjukkan koefisien jalur 0.380, P-value 0.000, dan T-statistic 4.967. Karena P-value < 0.05 dan T-statistic > 1.96, maka dapat dinyatakan hasil dapat diterima. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang; semakin tinggi kualitas layanan, semakin tinggi kepuasan penumpang.

2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Persepsi Nilai.

Koefisien jalur 0.408, P-value 0.000, dan T-statistic 5.275 menunjukkan bahwa hasil dapat diterima. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap persepsi nilai; semakin tinggi kualitas layanan, semakin tinggi persepsi nilai penumpang.

3. Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Penumpang.

Hasil menunjukkan koefisien jalur 0.358, P-value 0.000, dan T-statistic 4.135, maka dapat dinyatakan hasil dapat diterima. Kemudahan akses berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang; semakin tinggi kemudahan akses, semakin tinggi kepuasan penumpang.

4. Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Persepsi Nilai.

Koefisien jalur 0.372, P-value 0.000, dan T-statistic 4.602 menunjukkan bahwa hasil dapat diterima. Kemudahan akses berpengaruh positif terhadap persepsi nilai; semakin tinggi kemudahan akses, semakin tinggi persepsi nilai penumpang.

5. Pengaruh Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Penumpang.

Hasil menunjukkan koefisien jalur 0.241, P-value 0.001, dan T-statistic 3.233, sehingga hasil dapat diterima. Persepsi nilai berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang; semakin tinggi persepsi nilai, semakin tinggi kepuasan penumpang.

6. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Melalui Persepsi Nilai.

Koefisien jalur 0.098, P-value 0.013, dan T-statistic 2.492 menunjukkan hasil dapat diterima. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang melalui persepsi nilai sebagai variabel intervening.

7. Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Penumpang Melalui Persepsi Nilai.

Hasil menunjukkan koefisien jalur 0.090, P-value 0.004, dan T-statistic 2.865, sehingga hasil diterima. Kemudahan akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang melalui persepsi nilai sebagai variabel intervening.

V. KESIMPULAN

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang kereta api rute Makassar ke Stasiun Mandai meliputi aksesibilitas, kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, tarif, dan kualitas layanan. Penumpang lebih puas jika akses ke stasiun mudah dan perjalanan nyaman. Dari kuesioner yang telah disebar, 31% (85 orang) merasa puas dengan kualitas layanan, 37% (101 orang) puas dengan kemudahan akses, dan 33% (90 orang) puas dengan persepsi nilai. Kepuasan tertinggi tercatat pada variabel kepuasan penumpang, yaitu 38% (103 orang). Secara keseluruhan, tingkat kepuasan bervariasi, dengan kepuasan tertinggi pada aspek kepuasan penumpang.
2. Kinerja angkutan umum rute Makassar ke Stasiun Mandai berdasarkan kuesioner menunjukkan bahwa 16% responden puas dengan angkutan kota. Taksi tidak dipilih oleh responden, dikarenakan adanya ketidakpuasan. Angkutan Maxim Motor digunakan oleh 18% responden dengan tingkat kepuasan yang baik, sementara Maxim Mobil digunakan oleh 8% responden dan sangat puas. Layanan Grab Mobil dan Maxim Motor masing-masing digunakan oleh 18% dan 11% responden, dengan tingkat kepuasan tinggi. Gojek Mobil digunakan oleh 8% responden yang merasa puas, dan Gojek Motor oleh 21% responden yang juga puas. Secara keseluruhan, layanan berbasis aplikasi seperti Grab dan Gojek mendapatkan respon positif, sedangkan angkutan kota dan Maxim cukup memuaskan, tetapi taksi kurang diminati, disebabkan oleh berbagai faktor. Salah satu kemungkinan adalah adanya alternatif transportasi lain yang lebih diminati, seperti transportasi online atau kendaraan pribadi, yang dianggap lebih praktis dan efisien. Selain itu, faktor harga, kenyamanan, dan aksesibilitas juga dapat berperan dalam keputusan penumpang untuk tidak memilih taksi.

REFERENSI

- [1] S. Fatimah, *Pengantar Transportasi*. 2019.
- [2] A. M. Ashad Sadiq, "Analisis Dampak Besarnya Pendapatan Pengguna Jalan yang Hilang Akibat Kemacetan (Studi Kasus: Kecamatan Manggala, Kota Makassar)," *ILTEK J. Teknol.*, vol. 16, no. 2, pp. 85–90, 2021, doi: 10.47398/iltek.v16i2.631.
- [3] Sulistyowati and R. Mulatsih, "Studi Kepuasan Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan Semarang - Purwokerto," *J. Din. Ekon. Bisnis*, vol. 13, no. 2, pp. 119–130, 2016.
- [4] Giuliatti and Assumpção, "Transportasi Umum," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.
- [5] F. Destian, "Analisis Transportasi Kota Bandung," *Kaji. Ef. Bus Trans Metro Bandung Trayek Leuwipanjang - Antapani*, pp. 4–13, 2019.
- [6] A. A. Nasir, "Analisis Pemilihan Moda Angkutan Umum Dalam," p. 125, 2017.
- [7] I. Ilham, B. Umar, and H. Z. Arifin, "Kajian Penerapan SMK3 Pada Proyek Kontruksi Rel Kereta Api di Sulawesi Selatan," *J. Bangunan Kontruksi*, vol. 1, no. 1, pp. 15–16, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.tekniksipil-uim.ac.id/index.php/jbk/article/view/34>