



Peran hubungan masyarakat PT Kereta Api Indonesia Daop 9 Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat

Nur Adi Pratama*, H.M Thamrin

Universitas Muhammadiyah Jember

Abstrak: Pelayanan di PT Kereta Api Indonesia selalu melakukan peningkatan di berbagai sektor agar masyarakat dapat menikmati perjalanan dengan lebih nyaman. Peran humas, serta pihak- pihak yang mendukung kinerja humas dalam proses meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan kaitannya teori Excellence yang merupakan salah satu teori dalam komunikasi, dalam teori excellence terdapat beberapa model, penelitian ini menggunakan model simetris. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif, dengan metode pengumpulan data berupa wawancara kepada beberapa kriteria narasumber yaitu, humas, petugas tiket, petugas kebersihan, petugas keamanan. Teknik penentuan data menggunakan teknik purposive sampling. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah peran humas berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan tiket ada adanya pemesanan tiket melalui aplikasi, pembayaran yang fleksibel. Peningkatan pelayanan kebersihan adanya ruang ibu menyusui, kebersihan toilet dan di dalam kereta api terjaga. Kemudian pelayanan keamanan adanya sistem lost and found, peningkatan profesionalisme petugas. Peran humas di PT Kereta Api Indonesia daop 9 Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat tidak akan berjalan sempurna tanpa ada pihak – pihak yang mendukung kinerja humas dalam mensosialisasikan peningkatan pemanfaatan fasilitas kereta api.

Keywords: Peran Humas; Kereta Api Indonesia; Pelayanan

*Correspondensi: Nur Adi Pratama
Email: hijrah1453@gmail.com

Received: 05 Aug 2023
Accepted: 14 Sep 2023
Published: 23 Sep 2023



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

Pendahuluan

Pelayanan di PT Kereta Api Indonesia selalu melakukan peningkatan di berbagai sektor agar masyarakat dapat menikmati perjalanan dengan lebih nyaman. Pelayanan di PT Kereta Api Indonesia dahulu dengan sekarang sangat berbeda. Sebelum tahun 2010, fasilitas kereta api dahulu sangat memprihatinkan baik di area stasiun maupun di dalam kereta api nya. Termasuk dalam pelayanan kereta api di Indonesia yang buruk dari segi kebersihan, pemesanan tiket, di dalam kereta api yang kurang nyaman dan tingkat kejahatan yang tinggi,

dan keterlambatan kereta api (Triantoro et al., 2015; Hall & Page, 2002; Prihandoko, 2019).

Pada tahun 2009 kebersihan tidak terkontrol di area stasiun maupun di dalam kereta api. Area stasiun sangat kacau dikarenakan ada beberapa faktor, pedagang asongan yang bebas keluar masuk stasiun, kesadaran masyarakat yang kurang perhatian terhadap kebersihan, petugas kebersihan yang belum terorganisasi ditambah tingkat kejahatan juga sangat tinggi, seperti pencopetan di stasiun dan di dalam kereta api, penjualan tiket kereta

api merugi karena terdapat calo atau penjual tiket tidak resmi. Hal ini bisa terjadi karena seluruh masyarakat yang bukan penumpang atau tidak memiliki tiket dapat masuk area stasiun dan di dalam kereta api (Rosalia, 2018; Jamal & Naser, 2002).

Tahun yang sama direktur utama PT Kereta Api Indonesia diganti, yaitu Ignasius Jonan sebagai pengganti direktur utama sebelumnya. Ignasius Jonan dikenal sebagai bapak perubahan kereta api Indonesia, karena beliau berhasil mengubah wajah perkeretaapian pada waktu itu menjadi lebih baik dan berlanjut hingga saat ini. Hal pertama yang diubah saat Ignasius Jonan menjabat adalah toilet, yang sebelumnya kotor, berbau dan berbayar kini menjadi bersih dan menggratiskan toilet di seluruh area stasiun, Ignasius Jonan percaya bahwa dari hal kecil dapat mengubah segalanya. Terbukti pada tahun 2012 suasana sudah tampak berbeda di stasiun maupun di dalam kereta api, tidak terdapat penumpang yang berdesakan, mengubah sistem tiketing menjadi online, memberi setiap seat nomor di dalam kereta api dan di ikuti perubahan – perubahan lainnya (Parasuraman et al., 1985; Spreng & Mackoy, 1996; Yavas et al., 1997; Cronin Jr & Taylor, 1992; Ladhari, 2009).

Perubahan – perubahan yang terjadi pada pelayanan di PT Kereta Api Indonesia tidak terlepas dari peran humas yang menyebarkan informasi pada waktu itu melalui sosialisasi ke masyarakat. Humas merupakan penghubung antara perusahaan dengan publik atau masyarakat. Fungsi humas sebagai image maker yang menciptakan, memelihara dan meningkatkan citra positif perusahaan kepada masyarakat. Humas adalah penunjang kegiatan manajemen untuk mencapai target sebuah perusahaan. Humas dapat menginformasikan secara luas kebijakan sebuah perusahaan kepada publik dan juga menyampaikan opini publik kepada perusahaan agar menciptakan komunikasi dua arah sebagai bentuk melayani publik dan memberikan nasihat kepada pimpinan perusahaan (Rosalia, 2018).

Pelayanan merupakan salah satu unsur penting di perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen, salah satu nya adalah pelayanan pendistribusian CPO (cruide palm oil) dengan angkutan kereta api. Meningkatnya pendistribusian cpo PT KAI meningkatkan kualitas pelayanan pendistribusian, sehingga konsumen yang menggunakan jasa kereta api merasa puas (Pramana et al., 2019; Parasuraman et al., 1988; Alves & Fernandes, 2008; Abdullah & Razali, 2015; Oly Ndubisi, 2007).

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan yang menggunakan jasa tersebut. Terdapat dua faktor, persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima dan layanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan pada kereta api menoreh berpengaruh kepada kepuasan masyarakat yang menggunakan kereta tersebut, dilihat dari segi interior dan tempat duduk yang sudah tidak berdesak – desakan (Triantoro et al., 2015; Oliver, 1980; Bitner et al., 1990).

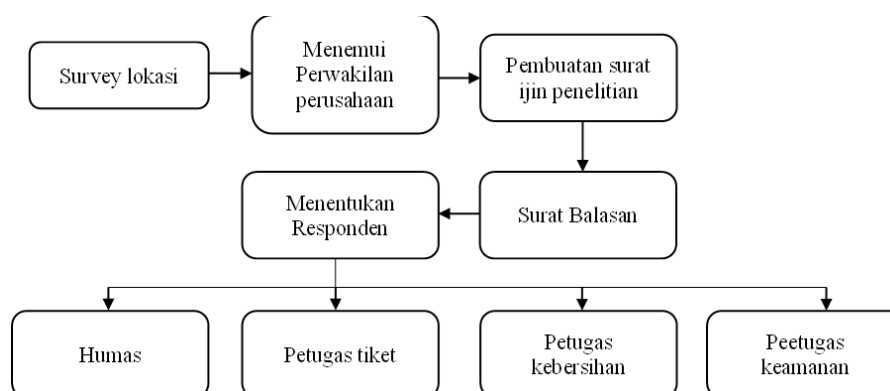
Beberapa penelitian berfokus pada peran humas di pemerintahan, pelayanan angkutan barang dan kepuasan pelanggan di kereta api menoreh. Tidak ada penelitian yang berfokus pada peran humas PT kereta api Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu penelitian ini berfokus pada peran humas PT Kereta Api Indonesia daop 9 Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui peranan humas di daop 9 Jember dalam meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat berkaitan dengan pemanfaatan fasilitas kereta api yang diharapkan dengan adanya sosialisasi tersebut masyarakat mengetahui adanya

peningkatan fasilitas kereta api terutama di Jember, sehingga masyarakat akan mencoba dan menaiki kereta api (Lee & Hsu, 2013; Suki, 2015; Kotler & Keller, 2012).

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini dilakukan dengan pendekatan secara deskriptif agar memberikan gambaran situasi berdasarkan observasi di lapangan.

Penulis menentukan responden penelitian dengan cara mempertimbangkan berdasarkan sifat – sifat yang dianggap mewakili dalam penelitian ini. Penulis melakukan survey terlebih dahulu untuk mengetahui persyaratan apa saja jika melakukan penelitian di PT Kereta Api Indonesia Daop 9 Jember. Setelah itu penulis mengirim surat kepada perwakilan humas lalu menunggu surat balasan dari PT Kereta Api Indonesia Daop 9 Jember. Setelah mendapat ijin penulis menentukan responden yang sesuai dengan judul penelitian, penulis melakukan penelitian di stasiun Jember dan juga di dalam kereta api tawang alun relasi Ketapang – Malang. Setelah penulis menentukan responden didapatkan sepuluh orang responden dalam penelitian ini yang dipilih penulis untuk mendukung keberhasilan penelitian ini.



Prosedur Intervensi

No	Nama	Jabatan	Waktu Intervensi	Keterangan
1	Zaki	Humas daop 9 Jember	1 kali pertemuan	Memberikan instrumen penelitian, melakukan wawancara
2	Yua	Pegawai tiket	1 kali pertemuan	Memberikan instrumen penelitian, melakukan wawancara mengenai tiket
3	Dimas	Pegawai Kebersihan Kepala	1 kali pertemuan	Memberikan instrumen penelitian, wawancara mengenai kebersihan
5	Fadoni	Keamanan Daop 9 Jember	1 kali pertemuan	Memberikan instrumen penelitian, melakukan wawancara

Instrumen

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah hasil riset penulis. Penulis membuat pertanyaan kepada narasumber, satu narasumber diberi sepuluh pertanyaan.

Penulis memberikan mengumpulkan data dengan pendekatan kualitatif atau wawancara langsung dengan narasumber. Validasi yang digunakan adalah berdasarkan hipotesis yang sudah dibuat oleh penulis.

Hasil dan Pembahasan

PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menjelaskan bahwa humas memiliki peran untuk menyampaikan kepada publik bahwa telah terjadi peningkatan kualitas pelayanan dari segi pemesanan tiket, kebersihan dan peningkatan keamanan di stasiun Jember dan di dalam kereta api. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di stasiun Jember dan di dalam kereta api mendapati hasil sebagai berikut:

Peran humas dalam peningkatan fasilitas Kereta Api

Humas adalah fungsi manajemen yang memiliki khas untuk mendukung pembinaan dan pemeliharaan pada jalur bersama antara perusahaannya dengan publik mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama juga melibatkan manajemen dalam sebuah permasalahan (Purwo & Puspasari, 2020).

Penyampiannya, humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pemanfaatan fasilitas kereta api. Sosialisasi merupakan pemindahan ide dari sebuah perusahaan kepada publik melalui perantara humas perusahaan tersebut. Menurut humas PT KAI daop 9 Jember, diharapkan dengan sosialisasi masyarakat akan mengetahui pembaharuan yang terjadi di dalam perusahaan dan juga dapat meningkatkan pemanfaatan fasilitas kereta api dengan dibarengi unit-unit yang lain. Dalam hal ini humas tidak dapat mengukur berapa banyak penumpang yang menggunakan fasilitas di kereta api yang telah ditingkatkan, karena ada pihak independen yang berhak untuk mengukur hal tersebut. Humas hanya melihat persentase secara sekilas dan tidak ikut campur mengenai itu.

Sosialisasi humas pada era digital seperti saat ini sudah semakin canggih, tidak lagi mengumpulkan orang – orang di suatu ruangan cukup melalui media sosial untuk menyebarkan informasi terbaru terkait peningkatan fasilitas yang ada di kereta api. Untuk mensosialisasikan peningkatan fasilitas di kereta api, biasanya menggunakan media sosial seperti Instagram, Facebook dan Twitter. Humas pusat PT Kereta Api Indonesia yang memiliki wewenang untuk membuat informasi tersebut lalu diteruskan oleh humas daop dan di *share* kepada grup *whatsapp*. Dalam mensosialisasikan peningkatan fasilitas kereta api, humas daop 9 Jember mengklaim berpengaruh dalam keberhasilan mengenai peningkatan fasilitas di kereta api. Salah satu contoh nya banyak masyarakat yang mulai melakukan pemesanan melalui aplikasi KAI Access. Langkah berkelanjutan sangat penting dilakukan setelah dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat. Karena dengan ini informasi akan terus menyebar terlebih pada era sekarang sangat mudah dalam penyebaran informasi. Biasanya humas daop 9 Jember meminta bantuan rekan – rekan untuk menyebarkan informasi yang telah di sosialisasikan, lalu juga memasang pamflet digital di cerita online atau biasa disebut dengan *story*. Untuk mendukung keberhasilan sosialisasi

humas kepada masyarakat sehingga dapat dipahami, humas harus memiliki metode penyampaian agar masyarakat mudah memahami maksud dan tujuan perusahaan tersebut. Terdapat metode yang digunakan humas daop 9 Jember, yaitu melakukan penyebaran informasi kepada wartawan baik media cetak, media online dan televisi. Dari hasil melakukan penyebaran informasi ini, masih terdapat masyarakat yang belum menerima informasi bahkan tidak membaca informasi yang telah disebar.

Peran Humas di perusahaan dan di pemerintahan berbeda karena Humas di pemerintahan tidak ada transaksi komersial yang terjadi, tetapi keduanya menggunakan periklanan dan publikasi untuk menginformasikan kepada publik tentang hal hal yang berkaitan dengan kegiatan pemerintahan atau perusahaan yang bersangkutan. Dalam Humas pemerintahan perlu dimanfaatkan dan dikembangkan secara profesional karena pemerintah memiliki tugas yang sulit. Tugas Humas pemerintahan yaitu menginformasikan kepada publik tentang tindakan pemerintah untuk mendorong partisipan, menginformasikan perlunya peraturan pemerintahan, menginformasikan pihak berwenang tentang maksud dan tujuan masyarakat. Sementara itu peran Humas di perusahaan dalam menyampaikan kepada masyarakat lebih kepada pembaruan di perusahaan tersebut, sehingga masyarakat diharapkan tertarik dan mencoba fasilitas baru tersebut.

Peningkatan Pelayanan Pembelian Tiket Kereta Api Melalui Aplikasi KAI Access

Pada era saat ini manusia semakin dimudahkan dengan adanya kecanggihan tersebut dan dapat menikmatinya. Salah satu fasilitas yang dapat dinikmati oleh masyarakat yaitu pemesanan tiket transportasi kereta api. Fasilitas tersebut berupa fasilitas berbentuk aplikasi yang diberi nama KAI Access, sebuah pemesanan tiket yang berbasis online dan otomatis. Masyarakat dapat memesan tiket dengan tidak harus datang ke stasiun, pemesanan tiket dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja. Hal ini merupakan sebuah peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang sebelumnya masih menggunakan kertas dan harus datang ke stasiun kereta api untuk melakukan pemesanan tiket.

Kedua sebagai daya tarik masyarakat untuk menggunakan transportasi kereta api, karena KAI Access menawarkan kemudahan dalam pemesanan tiket dan masyarakat lebih fleksibel dalam melakukan pemesanan tiket kereta api tidak harus dilakukan di stasiun. Dalam hal ini juga terdapat kendala atau berjalannya aplikasi KAI Access di masyarakat tidak berjalan mulus, adapun beberapa kendala yaitu seperti masalah signal, device dan server sendiri yang mengalami gangguan sehingga masyarakat yang ingin mengakses lama.

Kedepannya aplikasi KAI Access mengalami pembaruan menjadi Access by KAI yang akan dirilis bulan Agustus 2023 ini, perubahan terjadi berdasarkan permintaan dan masukan dari pelanggan melalui *play store* maupun *app store*. Aplikasi Access by KAI ini menampilkan antar muka pengguna yang lebih menarik secara visual, desain yang lebih *agile*, *youthful* dan *energetic*. KAI Access akan menghadirkan fitur baru seperti implementasi lokasi secara langsung, perencanaan perjalanan, reservasi hotel, penambahan keuntungan program loyalitas.

Peningkatan Pelayanan Kebersihan di Stasiun dan di Dalam Kereta Api

Kebersihan merupakan cermin kesehatan dalam kehidupan manusia. Kebersihan juga sebagai upaya manusia untuk memelihara lingkungannya dari berbagai sampah dengan tujuan untuk membuat nyaman suatu lingkungan tersebut. Pada transportasi kereta api, kebersihan sangat dijunjung tinggi karena dari situ penumpang merasa nyaman yang pada akhirnya penumpang merasa nyaman untuk menaiki kereta api kembali. Kebersihan di area stasiun maupun di dalam kereta api merupakan sebuah kebutuhan bagi penumpang dikarenakan penumpang akan nyaman. Penyediaan ruang khusus seperti ruang ibu menyusui, tempat untuk masyarakat disabilitas bagi penumpang yang membutuhkan merupakan sebuah daya tarik sendiri sehingga penumpang terutama yang membutuhkan tempat tersebut merasa diperhatikan. Beberapa masyarakat masih belum mengetahui adanya fasilitas ruang ibu menyusui, sehingga perlu dilakukan sosialisasi kembali mengenai ruang ibu menyusui yang terdapat di stasiun sebagai fasilitas tambahan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen.

Perlu adanya kerja sama antara penumpang dan petugas kebersihan yang berada di stasiun dan di dalam kereta api. Penumpang diharapkan juga ikut berperan aktif dalam menjaga kebersihannya, terutama pada tempat duduk dan sekitarnya. Meski hal tersebut bukan menjadi tanggung jawab utama penumpang tetapi itu mencerminkan kepeduliannya terhadap sampah yang ada di sekitar penumpang tersebut. Petugas kebersihan sangat senang apabila ada penumpang yang meringankan beban petugas kebersihan, di sisi lain petugas kebersihan juga dapat dengan mudah mengambil sampah yang sudah terkumpul di satu titik. Agar penumpang merasa puas dengan pelayanan kebersihan di area stasiun maupun di dalam kereta api petugas kebersihan selalu melaksanakan standar operasional yang berlaku di perusahaan, menjaga sikap di hadapan penumpang, tidak boleh menyalahkan penumpang ketika terdapat tumpahan, sampah yang terbuang dengan tidak sengaja.

Perbedaan pelayanan kebersihan di kereta api dan di perusahaan lain yang menonjol terletak pada pekerjaan petugas kebersihan tersebut. Dimana petugas kebersihan di PT Kereta Api Indonesia dibagi menjadi dua bagian, ada petugas yang bertugas di stasiun dan di dalam kereta api saat perjalanan. Sementara pada perusahaan lain petugas kebersihan hanya di dalam ruangan saja. Petugas kebersihan di kereta api dituntut untuk cepat dan tanggap ketika melihat sesuatu yang tidak enak dipandang.

Peningkatan Pelayanan Keamanan di Stasiun dan di Dalam Kereta Api

Keamanan merupakan hal terpenting dalam sebuah perusahaan untuk menjaga perusahaan dari hal yang tidak diinginkan, seperti perampokan, pencurian, kehilangan, tindakan yang tidak membuat nyaman. PT Kereta Api Indonesia keamanan sangat diperhatikan demi menunjang kelancaran operasional kereta api, menjaga keamanan penumpang selama berada di stasiun maupun di dalam kereta api. Salah satunya adalah larangan memasuki stasiun selain calon penumpang, karena untuk menghindari penumpang gelap yang berada di dalam kereta api dan juga menjaga agar di dalam kereta api tetap kondusif.

Terdapat sistem *lose and found* yaitu sistem untuk mempermudah melacak barang penumpang yang tertinggal di stasiun maupun di dalam kereta api. Dengan adanya sistem *lose and found* ini masyarakat tidak akan kebingungan barangnya ada di daerah mana. Selanjutnya masyarakat yang merasa barangnya tertinggal dapat menghubungi petugas di stasiun yang terdekat agar dilakukan pengecekan terhadap barang yang tertinggal. Hal ini merupakan sebuah peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan keamanan PT Kereta Api Indonesia.

Petugas keamanan juga melakukan kontroling sesuai dengan SOP yang berlaku. Kontroling tersebut berupa menegur penumpang ketika menyalahi aturan di stasiun ataupun di dalam kereta api, menegur penumpang yang merokok di stasiun yang bukan *smoking area*, menurunkan penumpang yang merokok di dalam kereta api atau di borders. Petugas juga akan menegur penumpang yang mengambil gambar di area terlarang dan membahayakan. Pengambilan gambar diperbolehkan apabila masih di batas toleransi yang berlaku di kereta api, seperti untuk konten pribadi, konsumsi pribadi atau sebagai momen kenangan. Untuk pengambilan secara komersial harus mendapatkan izin terlebih dahulu kepada humas daop terkait, karena menyangkut alat – alat profesional yang akan sedikit mengganggu kenyamanan penumpang.

Peran humas untuk menyampaikan informasi peningkatan pelayanan di keamanan kepada masyarakat sangat jarang. Humas biasanya menyampaikan lebih ke promo atau peningkatan diluar keamanan. Tetapi humas menjadi pihak utama ketika PT Kereta Api Indonesia melakukan penggusuran rumah yang berdiri di lahan milik kereta api. Humas langsung mendampingi pihak keamanan dalam penertiban tersebut untuk bernegosiasi juga memberi pemahaman kepada masyarakat, sehingga meminimalisir terjadinya bentrok antara pihak keamanan dan masyarakat.

Simpulan

Peran humas di PT Kereta Api Indonesia daop 9 Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat tidak akan berjalan sempurna tanpa ada pihak – pihak yang mendukung kinerja humas. Dalam mensosialisasikan peningkatan pemanfaatan fasilitas kereta api yang ada di stasiun Jember, peran humas terbilang berpengaruh, karena humas menyampaikan informasi tersebut melalui media sosial. Dari humas pusat lalu dilanjutkan humas tiap daerah, humas di daerah meminta bantuan kepada rekan – rekan dan membuat postingan di media sosial untuk menyebarkan informasi terbaru dari pusat. Sehingga masyarakat dapat mengetahui kebaruan dan mencoba fasilitas tersebut yang ada di kereta api terutama di stasiun Jember. Adanya peranan humas berdampak pula pada cara pemesanan tiket kereta api, humas menyampaikan informasi kepada publik bahwa telah terdapat aplikasi pemesanan tiket kereta api yaitu KAI Access. Dengan penyebaran informasi yang dilakukan humas, masyarakat dapat langsung mencoba aplikasi tersebut. Hal ini juga menjadi daya tarik bagi masyarakat karena efisiensi waktu, tenaga dan lebih mudah dalam melakukan pemesanan tiket, juga pembayaran melalui online. Humas daop 9 Jember juga perlu menggalakkan kembali atau mensosialisasikan mengenai fasilitas ruang ibu menyusui di stasiun. Selama ini masyarakat kurang mengetahui bahwa di stasiun

terdapat fasilitas ibu menyusui. Humas jarang mensosialisasikan fasilitas keamanan kepada publik, biasanya publik atau masyarakat akan mencari tahu sendiri ketika ada barang yang tertinggal dan ditanyakan langsung kepada petugas keamanan yang bertugas untuk mendapatkan informasi lebih lanjut. Untuk penelitian ke depan diharapkan dapat lebih dalam membahas mengenai peran humas di PT Kereta Api Indonesia.

Daftar Pustaka

- Abdullah, H. S., & Razali, M. (2015). Passengers' satisfaction and service quality of public transport in Klang Valley: An overview of KTM commuter. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 211, 1050-1057.
- Alves, H., & Fernandes, C. I. (2008). Benchmarking the quality of the portuguese railway services. *Benchmarking: An International Journal*, 15(3), 250-263.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71-84. <https://doi.org/10.1177/002224299005400105>
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Hall, J. P., & Page, M. M. (2002). Rail passengers and satisfaction with train services in Britain: a new approach to service quality and customer satisfaction. *Transport Policy*, 9(3), 217-226.
- Jamal, A., & Naser, K. (2002). Customer satisfaction and retail banking: an assessment of some of the key antecedents of customer satisfaction in retail banking. *International Journal of Bank Marketing*, 20(4), 146-160. <https://doi.org/10.1108/02652320210432936>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management*. Pearson Education.
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172-198. <https://doi.org/10.1108/17566690910971445>
- Lee, H. K., & Hsu, L. T. (2013). An analysis of railway passenger satisfaction and service quality in southern Taiwan. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 96, 1581-1587.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Oly Ndubisi, N. (2007). Do services quality dimensions affect behavioral intentions? An empirical study of railway services. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(9), 942-961. <https://doi.org/10.1108/02656710710817117>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pramana, Y. I., Harahap, G., & Lubis, M. M. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api. *Jurnal Ilmiah Pertanian (JIPERTA)*, 1(2), 202-211. <https://doi.org/10.31289/jiperta.v1i2.77>

- Prihandoko, D. (2019). Measuring service quality in Indonesian railways: A comparative analysis between PT Kereta Api Indonesia and PT KAI Commuter Jabodetabek. *International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT)*, 8(6), 853-858.
- Purwo, R. H. S., & Puspasari, D. (2020). Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 8(3), 458-467. <https://doi.org/10.26740/jpap.v8n3.p458-467>
- Rosalia, R. (2018). Implikasi Penerapan Permenpan RB No.6 Th 2014 Pada Peran Humas Pemerintah Provinsi Bangka Belitung. *Mediakom*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.32528/mdk.v2i1.1831>
- Spreng, R. A., & Mackoy, R. D. (1996). An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(2), 201-214. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(96\)90014-7](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(96)90014-7)
- Suki, N. M. (2015). Service quality, customer satisfaction, and loyalty in the Malaysian hotel industry. *Master's thesis*, Universiti Utara Malaysia.
- Triantoro, K., Hadi, S. P., & Suryoko, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 4)2, 274-283.
- Yavas, U., Bilgin, Z., & Shemwell, D. J. (1997). To delight or not to delight: the role of disconfirmation, satisfaction, and attribute importance in the retail sector. *Journal of Services Marketing*, 11(3), 225-237.