



Analisis Pengaruh Manajemen Mutu Terhadap Kinerja, Efektivitas, dan Keandalan pada Transportasi Kereta Rel Listrik (KRL)

Asha Ayu Valmaida¹, Aulia Rofika Dewi², Dian Panca Rachmawati³, Raisya Kanahaya Achmad⁴, Yoseva Ilona Viska⁵

¹⁻⁵Universitas Negeri Jakarta

E-mail: asha.ayu.valmaida@mhs.unj.ac.id¹, aulia.rofika.dewi@mhs.unj.ac.id²,
dian.panca.rachmawati@mhs.unj.ac.id³, raisya.kanahaya.achmad@mhs.unj.ac.id⁴,
yoseva.ilona.viska@mhs.unj.ac.id⁵

Abstract. *Public transportation plays a significant role in supporting urban mobility. One of the widely used modes of public transportation is Electric Train (Kereta Rel Listrik or KRL), a railway system powered by electricity and operates on separate tracks from road traffic. This research aims to analyze the influence of quality management on the performance, effectiveness, and reliability of KRL services. The method used is qualitative methodology and survey, by analyzing and describing the phenomena or research objects through the observation of survey results conducted on users of the KRL Commuter Line Jabodetabek service. The results show that public transportation not only serves to transport passengers but also must provide safe and comfortable services to continue to be favored by the public. The satisfaction of KRL users greatly depends on the quality of service provided.*

Keywords: *public transportation, KRL (Electric Train), quality management*

Abstrak. Transportasi massal memegang peranan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan. Salah satu moda transportasi publik yang banyak digunakan adalah Kereta Rel Listrik (KRL) yaitu sistem perkeretaapian yang menggunakan tenaga listrik sebagai sumber penggeraknya dan beroperasi di jalur rel khusus yang terpisah dari lalu lintas jalan raya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen mutu terhadap kinerja, efektivitas, dan keandalan layanan KRL. Metode yang digunakan adalah metodologi kualitatif dan survei, dengan menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau objek penelitian melalui pengamatan hasil survei yang dilaksanakan terhadap pengguna layanan KRL Commuter Line Jabodetabek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transportasi umum tidak hanya sekedar mengantarkan penumpang, tetapi juga harus memberikan pelayanan yang aman dan nyaman agar terus diminati masyarakat. Kepuasan pengguna KRL sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: transportasi umum, KRL (kereta rel listrik), manajemen mutu

PENDAHULUAN

Transportasi kereta rel listrik (KRL) memiliki peran vital dalam sistem transportasi perkotaan modern. KRL dikenal karena efisiensinya dalam mengangkut penumpang dalam jumlah besar, kecepatan, dan ketepatan waktu yang tinggi dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Di banyak kota besar, KRL menjadi tulang punggung transportasi publik, menyediakan solusi mobilitas yang berkelanjutan dan ramah lingkungan. Namun, keberhasilan operasional KRL tidak terlepas dari tantangan dalam manajemen mutu. Manajemen mutu dalam konteks KRL mencakup berbagai aspek, termasuk kinerja operasional, keselamatan, kenyamanan penumpang, pemeliharaan infrastruktur dan kereta, serta kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang tidak optimal dapat menyebabkan berkurangnya kepercayaan penumpang, penurunan jumlah pengguna, dan kerugian ekonomi bagi operator KRL.

Received Mei 07, 2024; Accepted Juni 09, 2024; Published juli 31, 2024

*Asha Ayu Valmaida, asha.ayu.valmaida@mhs.unj.ac.id

Timboeleng A. James dan Kaseke H. Oscar (2015) menyatakan bahwa transportasi memainkan peran penting dalam mendukung dan mendorong dinamika pembangunan. Transportasi berfungsi sebagai katalisator yang mempercepat pertumbuhan ekonomi dan perkembangan wilayah. Peningkatan pesat dalam mobilitas orang dan barang menuntut adanya peningkatan kualitas dan jumlah jaringan jalan untuk mengakomodasi pertumbuhan tersebut. Namun, permasalahan yang dihadapi adalah permintaan transportasi yang lebih tinggi dibandingkan ketersediaan infrastruktur transportasi yang ada (Siswanto Agus, Putro Saptono, Tjahyono Heri, 2012). Sistem transportasi menjadi semakin kompleks seiring dengan pertumbuhan kota, memfasilitasi perpindahan barang dan manusia baik untuk jarak dekat maupun jarak jauh (Muharrir et al., 2023).

Transportasi umum saat ini banyak dipilih oleh masyarakat untuk bepergian atau bekerja. Transportasi memainkan peran penting dalam perpindahan, pergerakan, dan pengalihan dari satu lokasi ke lokasi lain (Sahara & Jesica, 2022). Moda transportasi umum memiliki kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara. Untuk itu, moda transportasi umum harus efektif dan efisien serta mengutamakan keselamatan dan kenyamanan pengguna, seperti kereta api (Setianingrum, 2018). Pertumbuhan ekonomi ini juga menjadi salah satu indikator dalam mengukur dan mengevaluasi kondisi pembangunan ekonomi negara (Sahara et al., 2022 dalam (Habel et al., 2023).

Dalam konteks ini, mutu dari suatu transportasi sangat menentukan keberlanjutan beroperasinya transportasi tersebut. Mutu pada transportasi akan berdampak pada kinerja, efektivitas, dan juga keandalan pada transportasi, khususnya transportasi umum Kereta Rel Listrik (KRL). Berkaitan dengan mutu dari sebuah transportasi, tentu saja identik dengan pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan atau pengguna KRL. Menurut Lupiyoadi (2006), kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Payne (2000) menambahkan bahwa kualitas pelayanan atau jasa terkait dengan kemampuan organisasi dalam memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Payne juga mengungkapkan bahwa kinerja diukur berdasarkan kualitas pelayanan atau jasa yang dipersepsikan oleh pelanggan (Oktariansyah et al., 2010).

Salah satu faktor kunci dalam manajemen mutu KRL adalah pemeliharaan yang efektif dan efisien. Pemeliharaan rutin dan preventif harus dilakukan untuk memastikan kereta dan infrastruktur berada dalam kondisi optimal, sehingga dapat mengurangi risiko kecelakaan dan gangguan operasional. Selain itu, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan sangat penting untuk menjaga standar pelayanan yang tinggi. Teknologi juga memainkan peran penting dalam manajemen mutu KRL. Penggunaan sistem manajemen

terpadu dan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi operasional, memberikan data real-time untuk pengambilan keputusan yang lebih baik, dan mempermudah monitoring kinerja. Sistem ini juga memungkinkan adanya umpan balik langsung dari penumpang, yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Pentingnya manajemen mutu dalam operasional KRL semakin ditekankan oleh kebutuhan akan keberlanjutan dan peningkatan kualitas hidup di perkotaan. Dengan meningkatnya urbanisasi, permintaan akan transportasi publik yang handal dan berkualitas terus meningkat. Oleh karena itu, pengelola KRL harus terus berinovasi dan mengimplementasikan praktik-praktik terbaik dalam manajemen mutu untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji berbagai aspek manajemen mutu dalam operasional KRL. Melalui pendekatan yang komprehensif, diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan sistem transportasi KRL yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan di masa depan.

METODE PENELITIAN

Konteks yang diberikan membahas metodologi kualitatif dalam penelitian, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2018:213). Metodologi kualitatif adalah pendekatan penelitian yang didasarkan pada prinsip-prinsip filosofis dan digunakan untuk menyelidiki situasi alam, khususnya eksperimen. Dalam metode ini, peneliti menjadi instrumen utama, dan teknik pengumpulan dan analisis data yang digunakan bersifat kualitatif, dengan fokus pada pemahaman makna. Pendekatan metodologi kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau objek penelitian melalui pengamatan interaksi sosial, sikap, dan pandangan individu atau kelompok yang terlibat dalam penelitian.

Survei dilaksanakan terhadap pengguna layanan KRL Commuter Line Jabodetabek sebagai responden. Sumber data yang menjadi landasan informasi untuk analisis, interpretasi, dan pembuatan kesimpulan dalam penelitian, pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan menyebarkan kuesioner menggunakan Google Form.

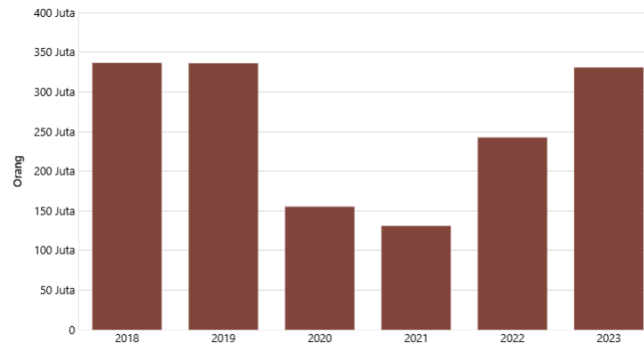
HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengadaan transportasi umum dalam memenuhi mobilitas masyarakat luas adalah pilihan yang baik guna mengurangi tingkat kecelakaan dan kemacetan yang ada. Semakin meningkatnya jumlah penduduk maka aktivitas dan kepadatan jalan raya juga semakin meningkat (Siti Sahara & Sylvira Ananda Azwar, 2020). Menurut Salim (2016), transportasi memiliki pengaruh yang besar terhadap masyarakat, perorangan, ekonomi, dan sosial politik

suatu negara (SAHARA & Delvia Yuliana, 2021). Transportasi umum bukan hanya sekadar mengantarkan penumpang ke tujuan dengan selamat, tetapi juga harus memikirkan pelayanan yang diberikan kepada penumpang agar penumpang merasa aman dan nyaman menggunakan transportasi umum sehingga masyarakat luas akan terus menerus menggunakan transportasi umum. Oleh karena itu, diperlukan adanya transportasi yang memberikan perasaan nyaman dan aman bagi para penumpang (SAHARA & Delvia Yuliana, 2021).

Untuk mewujudkan transportasi yang nyaman dan aman, diperlukan manajemen mutu yang baik. Mutu adalah perasaan puas yang dirasakan oleh pelanggan atas barang dan jasa yang digunakan atau ditawarkan. Mutu termasuk faktor yang penting pada indikator barang dan jasa (Ingrid Pradina et al., 2023). Menurut *International Organization for Standardization*, manajemen mutu atau sistem manajemen mutu adalah langkah yang dilakukan suatu perusahaan untuk mengarahkan aktivitas yang saling berkaitan, baik secara langsung maupun tidak langsung guna mencapai hasil yang diharapkan (Ramadhany & Supriono, 2017). Secara singkat, manajemen mutu dapat diartikan sebagai sebuah tindakan yang dilakukan suatu perusahaan untuk mengendalikan dan memastikan kualitas produk atau layanan yang ditawarkan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Manajemen mutu sangat diperlukan dalam mengoperasikan transportasi umum karena dengan menyediakan mutu yang berkualitas akan meningkatkan kinerja, efisiensi, keandalan, dan kepuasan pengguna. Keberlanjutan pelayanan transportasi menjadi sangat penting karena transportasi yang strategis memiliki fungsi menciptakan stabilitas dan kelangsungan hidup masyarakat serta pemerintah (S. dan N. B. N. A. Sahara, 2023).

Salah satu transportasi umum yang sering digunakan oleh masyarakat luas adalah kereta rel listrik (KRL). KRL adalah sebuah transportasi umum berupa kereta api yang menggunakan tenaga listrik untuk bergerak. KRL beroperasi dibawah naungan PT Kereta Commuter Indonesia (KAI Commuter). Jumlah pengguna KRL semakin bertambah seiring berjalannya waktu. Hal ini dapat dilihat dari pembukuan PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) terhadap pengguna KRL.



Gambar 1. Volume Pengguna KRL Commuter Line

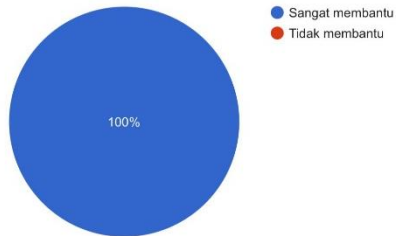
Sumber: databoks (2024)

Pada diagram diatas mencerminkan pertumbuhan angka volume pengguna setelah wabah Covid-19, yaitu tahun 2022 volume pengguna KRL mencapai 242 juta sedangkan tahun 2023 volume pengguna KRL meningkat hingga 331 juta pengguna layanan. Peningkatan pengguna KRL berkaitan erat dengan manajemen mutu yang dilakukan oleh perusahaan. Manajemen mutu sangat berpengaruh terhadap kinerja, efektivitas, dan keandalan KRL.

Dalam mewujudkan transportasi yang aman dan nyaman untuk pengguna, KRL menyediakan banyak fasilitas serta layanan bagi penggunanya. Fasilitas dan layanan KRL, seperti tersedia gerbong khusus wanita, kursi prioritas, AC, rak bagasi, petugas keamanan, informasi perjalanan, nomor pengaduan, gambar rute perjalanan, dan lain sebagainya. Dengan memaksimalkan fasilitas dan layanan yang ada, mutu dan kepuasan pelanggan akan sangat meningkat.

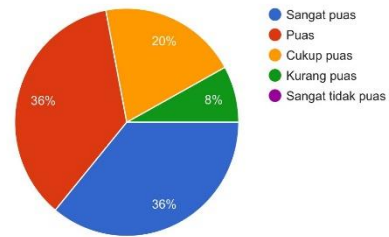
Untuk lebih mengetahui apa yang dirasakan oleh pengguna KRL terhadap manajemen mutu atau kualitas yang dirasakan selama menggunakan layanan ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan menyediakan kuisisioner yang ditujukan pada 25 pengguna KRL. Peneliatian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh manajemen mutu terhadap operasional KRL. Berikut rinciannya:

Apakah transportasi umum Kereta Rel Listrik sangat membantu anda dalam bepergian?
25 jawaban



Gambar 2. Peran KRL Dalam Kehidupan

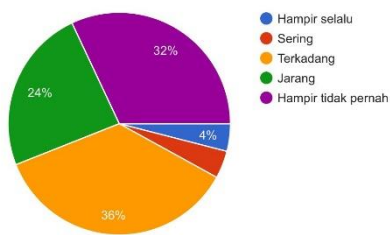
Seberapa puas Anda dengan kecepatan KRL?
25 jawaban



Gambar 3. Tingkat Kepuasan Terhadap Kecepatan KRL

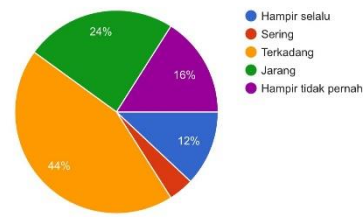
Berdasarkan pada diagram gambar 2, transportasi umum KRL 100% sangat membantu pengguna untuk bepergian. Hal ini selaras dengan banyaknya komuter atau pengguna yang menggunakan KRL sebagai transportasi untuk berkegiatan, seperti pada KRL wilayah Jabodetabek (Nabila et al., 2022). PT KCI mencatat bahwa volume pengguna KRL Jabodetabek sepanjang tahun 2023 mencapai 290 juta pengguna. Sedangkan pada diagram gambar 3, menghasilkan bahwa 36% pengguna KRL merasa sangat puas dan puas, 20% cukup puas, serta 8% kurang puas. Kepuasan atas kecepatan KRL tergantung kepada KRL jurusan mana yang digunakan, beban yang diangkut, kondisi lintasan, dan sinyal masuk KRL.

Seberapa sering Anda mengalami gangguan pada sistem audio KRL?
25 jawaban



Gambar 4. Tantangan Dalam Penggunaan KRL

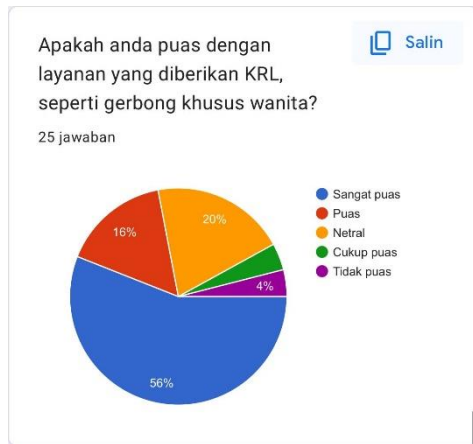
Seberapa sering KRL yang Anda tumpangi mengalami penundaan perjalanan?
25 jawaban



Gambar 5. Tantangan Dalam Penggunaan KRL

Berdasarkan pada diagram gambar 4 dan 5 menampakkan tantangan manajemen mutu atau tantangan yang sering dihadapi pengguna KRL. Tantangan, seperti gangguan pada sistem audio KRL dan penundaan perjalanan KRL menjadi masalah yang sering dihadapi oleh pengguna KRL. Pada gangguan sistem audio KRL, 36% pengguna terkadang mengalaminya

dan 32% pengguna hampir tidak pernah mengalaminya. Hal tersebut tergantung pada KRL yang ditumpangi pengguna. Penundaan perjalanan KRL juga sering terjadi karena beberapa hal, seperti kereta menunggu sinyal masuk. Sebanyak 44% pengguna terkadang mengalami penundaan perjalanan dan 16% hampir tidak pernah mengalami masalah tersebut.



Gambar 6. Tingkat Kepuasan Terhadap Fasilitas Gerbong Wanita



Gambar 7. Tingkat Kepuasan Terhadap Fasilitas dan Layanan KRL

Berdasarkan diagram gambar 6 dan 7 menyajikan hasil tentang tingkat kepuasan pengguna pada fasilitas dan layanan KRL. Salah satu fasilitas yang disediakan oleh KRL adalah gerbong khusus wanita, fasilitas ini diadakan dengan tujuan memberikan rasa aman dan nyaman bagi wanita yang menggunakan transportasi umum. Sebanyak 56% pengguna menyatakan sangat puas terhadap fasilitas gerbong khusus wanita. Saat *rush hour* gerbong khusus wanita memberikan rasa aman saat berhimpitan dengan pengguna lainnya tanpa rasa takut terjadinya tindak kejahatan, seperti pelecehan seksual (Syahputri et al., 2023). Sebanyak 44% dari 25 pengguna KRL menilai 4/5 dan 36% dari 25 pengguna menilai 5/5 untuk fasilitas dan layanan KRL, hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas. KRL menyediakan fasilitas dan layanan yang banyak pada aspek kereta nya, seperti gerbong khusus wanita, kursi prioritas, AC, rak bagasi, petugas keamanan, informasi perjalanan, nomor pengaduan, gambar rute perjalanan, dan lain sebagainya.

Tabel 1. Kritik dan Saran Terhadap Fasilitas dan Layanan KRL

Kritik dan saran menurut pengguna KRL	
1	Sudah bagus.
2	Lebih diperbanyak lagi untuk moda transportasi/jadwal keberangkatannya, apalagi di jam jam sibuk seperti jam berangkat kantor atau jam pulang kerja.
3	Kritiknya jalan laju lama.
4	Tambahkan lagi fasilitas pelayanan seperti loket, vending machine, ruang tunggu yang luas dan nyaman, toilet, area komersial untuk penumpang berbelanja di stasiun, musala, toilet, hingga ruang VIP terutama panjang kereta agar lebih banyak gerbong kursi biar ga ada kata berdiri lg untuk pengguna.
5	Fasilitas dan layanan Kereta Rel Listrik sudah cukup baik dengan adanya AC dan jadwal yang relatif tepat waktu, namun perlu ditingkatkan kebersihan gerbong serta penambahan kapasitas pada jam-jam sibuk untuk kenyamanan penumpang.
6	Jadwal kereta sering terlambat, membuat para penumpang tidak pasti.
7	Kedepannya semoga lebih terkoneksi kepada akses transportasi lainnya yang lebih mudah untuk dijangkau oleh penumpangnya. Dikarenakan beberapa KRL masih terdapat yang belum terkoneksi dengan transportasi umum lain.
8	Tolong ac nya di dinginkan ya kalau bisa, suka kepanasan kalo siang atau pagi hari.
9	Perbanyak gerbong wanita karena itu aman.
10	Sebagai masukan, berdasarkan pengalaman saya masih banyak orang yang belum bijak dalam bertindak saat menggunakan transportasi KRL, contoh paling sederhana banyak orang yang tidak mengindahkan himbauan terhadap kursi prioritas dimana hal kecil ini sangat berpengaruh terhadap sebagian orang, maka dari itu diperlukan adanya sosialisasi yang lebih baik dalam menertibkan kebijakan yang sudah atau akan dibuat kedepannya.

Tabel diatas adalah beberapa kritik dan saran dari 25 pengguna terhadap fasilitas dan layanan KRL. Beberapa orang sudah merasa fasilitas dan pelayanan yang diberikan KRL sudah bagus dan cukup, tetapi beberapa masih belum merasa puas. Banyaknya pengguna yang memilih KRL sebagai transportasi sehari-hari menjadikan KRL berdesakan pada jam sibuk, maka diperlukan lebih banyak jadwal keberangkatan pada jam sibuk tersebut agar mengurangi berdesakan. Kritik laju kereta yang lama disebabkan oleh antrean kereta masuk ke stasiun, kereta yang masuk ke stasiun harus menunggu sinyal terlebih dahulu. Terdapat saran pada nomor 4, hal tersebut cocok pada aspek stasiunnya bukan keretanya. Kritik kebersihan gerbong juga disampaikan oleh pengguna, terutama pada jam sibuk. Permasalahan yang sering terjadi adalah kereta yang sering terlambat yang membuat pengguna menunggu terlalu lama. Hal tersebut bisa jadi disebabkan karena kereta yang menunggu sinyal masuk terlebih dahulu, masalah pada lintasan kereta, dan lainnya. Saran no 7 ditujukan pada stasiun yang harus terkoneksi pada transportasi umum lainnya agar pengguna lebih mudah beralih transportasi umum. Fasilitas AC KRL diadakan agar pengguna merasa nyaman di kereta, tetapi beberapa ada yang kurang dingin karena beberapa faktor. Saran no 9 sudah terealisasi saat ini,

terdapat 2 gerbong khusus wanita. Namun, banyaknya wanita yang menggunakannya menjadikan gerbong wanita ingin ditambah. Fasilitas kursi prioritas ditujukan untuk pengguna yang membutuhkan perhatian lebih, seperti orang tua, disabilitas, dan orang hamil. Diperlukan kesadaran pengguna untuk memberikannya pada yang lebih membutuhkan, peran keamanan pada KRL juga berpengaruh untuk memudahkan orang prioritas mendapatkan kursi. Pelayanan bantuan petugas KRL sangat berpengaruh pada mutu tKRL dan dapat memberikan dampak positif bagi pengguna (Anggraeni et al., 2023). Dapat dilihat bahwa kepuasan pengguna dapat dinilai dari baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan karena pengguna akan menilai berdasarkan pelayanan yang mereka dapatkan (Wulandari et al., 2018). Manajemen mutu transportasi sangat berpengaruh pada kinerja, efektivitas, dan keandalan transportasi itu sendiri.

KESIMPULAN DAN SARAN

Transportasi kereta rel listrik (KRL) memiliki peran penting dalam sistem transportasi perkotaan modern. KRL dikenal karena efisiensinya dalam mengangkut penumpang dalam jumlah besar, kecepatan, dan ketepatan waktu yang tinggi dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Dalam konteks ini, manajemen mutu sangat penting dalam operasional KRL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KRL Commuter Line Jabodetabek memiliki peran yang strategis dalam kehidupan masyarakat. Volume pengguna KRL meningkat dari tahun 2022 hingga 2023. Namun, tantangan manajemen mutu juga terjadi, seperti gangguan pada sistem audio KRL dan penundaan perjalanan KRL. Fasilitas dan layanan KRL, seperti gerbong khusus wanita, kursi prioritas, AC, rak bagasi, petugas keamanan, informasi perjalanan, nomor pengaduan, gambar rute perjalanan, dan lain sebagainya.

Saran yang dapat dilakukan dalam meningkatkan manajemen mutu KRL, yaitu diperlukan lebih banyak jadwal keberangkatan pada jam sibuk untuk mengurangi berdesakan. Perlu ditingkatkan kebersihan gerbong serta penambahan kapasitas pada jam-jam sibuk untuk kenyamanan penumpang. Jadwal kereta harus lebih tepat waktu untuk mengurangi penundaan perjalanan. Diperlukan adanya sosialisasi yang lebih baik dalam menertibkan kebijakan yang sudah atau akan dibuat kedepannya. Perlu diperbanyak lagi fasilitas pelayanan seperti loket, vending machine, ruang tunggu yang luas dan nyaman, toilet, area komersial untuk penumpang berbelanja di stasiun.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, F., Salsabila, D. W., Setianingsih, D., & Sahara, S. (2023). Pengaruh persepsi kualitas Stasiun Manggarai pada jam pulang kerja. *Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 1(4), 205–214.
- Habel, R. H., Romadhon, M. A., Putri, M. A., & Sahara, S. (2023). Analisis tingkat kualitas pelayanan pelanggan KRL Commuterline Jabodetabek. *MIMBAR Administrasi FISIP UNTAG Semarang*, 20(1), 161–171. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.665>
- Ingrid Pradina, A., Trisya Almira, B., Putri Khalistia, N., & Sahara, S. (2023). The impact of increasing e-commerce business in the development of Graha Trans logistics transportation quality. *Rawamangun Muka Raya*, 1(3), 13220.
- Maesarini, I. W., & Fauzi, R. R. (2004). Analisis tingkat kepuasan pelanggan KRL sistem commuter line (Studi kasus pada PT Kereta Api Commuter Jabodetabek). 1–100.
- Muharrir, K., Shafwan, N., Saputra, T. A., & Sahara, S. (2023). Strategi peningkatan mutu dalam penggunaan transportasi darat. 9(3), 356–363.
- Nabila, N., RP, D. M., & Rifky, H. (2022). Analisis kinerja KRL commuter berdasarkan persepsi penumpang dengan metode importance performance analysis untuk peningkatan kualitas pelayanan Stasiun Citayam. *Rekayasa Sipil*, 11(1), 45. <https://doi.org/10.22441/jrs.2022.v11.i1.05>
- Oktariansyah, Darmayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2010). Analisis kualitas pelayanan angkutan umum (Transmusi) melalui kinerja terhadap kepuasan masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), 7.
- Putra, D. D., Aufaa, R. D., Luthfiah, H., & Sahara, S. (2023). Peningkatan mutu transportasi umum demi kenyamanan dan keamanan pengguna. *MIMBAR Administrasi FISIP UNTAG Semarang*, 20(1), 112–119. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.659>
- Ramadhany, F. F., & Supriono. (2017). Analisis penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam menunjang pemasaran (Studi pada PT Tritama Bina Karya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 53(1), 31–38.
- Sahara, S., & Azwar, S. A. (2020). Pelatihan keselamatan berkendara sepeda motor dalam menekan angka kecelakaan lalu lintas bagi siswa SMK di Kota Bekasi. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(3), 303–314. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v1i3.368>
- Sahara, S., & Delvia Yuliana. (2021). Analisis tingkat kepuasan pelanggan dalam penerapan sistem boarding pass di gate keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Gebang. *Logistik*, 14(1), 44–56. <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20507>
- Sahara, S., & N. B. N. A. (2023). Efektivitas penggunaan kereta listrik (KRL) commuter line Janodetabek untuk mengurangi kemacetan di DKI Jakarta. *Jurnal Ekonomi A45*, 10(2), 415–426.
- Sahara, S., & Zetalia, S. (2024). Analisis efektivitas aplikasi KAI Acces dalam meningkatkan efisiensi perjalanan penumpang KAI commuter line. *Shaqnas Zetalia INNOVATIVE*:

- Santika, E. F. (2024). KRL Commuter Jabodetabek sumbang 290 juta penumpang pada 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/15/krl-commuter-jabodetabek-sumbang-290-juta-penumpang-pada-2023>
- Santika, E. F. (2024). Pengguna KRL Commuter tembus 331 juta orang sepanjang 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/15/pengguna-krl-commuter-tembus-331-juta-orang-sepanjang-2023>
- Syahputri, N. R., Fanifia, F., Yaskur, H., & Sahara, S. (2023). Kepuasan pengguna gerbong commuterline khusus wanita. *Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 1(4), 264–269.
- Wulandari, M., Nurliza, A., Khairunnisa, F., Amalia, C., Jannah, R., & Sahara, S. (2018). Pengaruh aspek assurance dalam kualitas pelayanan petugas terhadap kepuasan pelanggan KRL Manggarai. 9(14), 53–54.