

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI PENUMPANG TERHADAP LAYANAN KERETA API PT KAI DI JL. STASIUN KERETA, KESAWAN, MEDAN BARAT

Khairunnisa¹, Bintang Saskia², Althaf Marvi NST³, Yenni Samri Julianti Nasution⁴

¹²³⁾ Mahasiswa Jurusan Akuntansi Syariah, FEBI, UIN Sumatera Utara

⁴⁾ Dosen Pengampu Jurusan Akuntansi Syariah, FEBI, UIN Sumatera Utara

Email: nsk129@gmail.com¹, bintangsasskia7@gmail.com², nazraynst2405@gmail.com³, yenni.samri@uinsu.ac.id⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi preferensi penumpang dalam menggunakan layanan kereta api PT Kereta Api Indonesia (KAI) di Jl. Stasiun Kereta, Kesawan, Medan Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei melalui kuesioner tertutup. Variabel yang diteliti meliputi harga, kenyamanan, ketepatan waktu, dan aksesibilitas. Data yang dikumpulkan akan dianalisis untuk mengetahui sejauh mana masing-masing faktor berkontribusi terhadap keputusan penumpang dalam memilih KAI sebagai moda transportasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan layanan transportasi publik, khususnya kereta api, serta menjadi referensi dalam memahami perilaku konsumen di sektor transportasi

Kata kunci: preferensi penumpang, kereta api, harga, kenyamanan, aksesibilitas.

Article History

Received: Januari 2026

Reviewed: Januari 2026

Published: Januari 2026

Plagiarism checker no 1708

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.359

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi publik memiliki peran penting dalam mobilitas masyarakat. Salah satu moda yang banyak digunakan adalah kereta api, khususnya layanan dari PT Kereta Api Indonesia (KAI). Di wilayah Jl. Stasiun Kereta, Kesawan, Medan Barat, kereta api menjadi pilihan bagi sebagian penumpang karena berbagai faktor seperti harga, kenyamanan, ketepatan waktu, dan aksesibilitas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi preferensi penumpang dalam memilih layanan KAI sebagai moda transportasi.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apa saja faktor yang memengaruhi preferensi penumpang dalam menggunakan layanan kereta api PT KAI?
2. Sejauh mana faktor harga, kenyamanan, ketepatan waktu, dan aksesibilitas berpengaruh terhadap keputusan penumpang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi preferensi penumpang terhadap layanan kereta api PT KAI.

2. Untuk menganalisis pengaruh harga, kenyamanan, ketepatan waktu, dan aksesibilitas terhadap keputusan penumpang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti: Memberikan pengalaman langsung dalam melakukan riset sederhana dan memahami preferensi konsumen terhadap layanan transportasi publik.
2. Bagi PT KAI: Memberikan gambaran awal mengenai faktor-faktor yang dipertimbangkan penumpang dalam memilih layanan kereta api, yang dapat dijadikan masukan untuk peningkatan kualitas layanan.
3. Bagi akademisi dan mahasiswa: Menjadi referensi awal dalam studi perilaku konsumen dan pengembangan transportasi berbasis data sederhana.

TINJAUAN PUSTAKA & METODOLOGI

2.1 Preferensi Penumpang

Preferensi penumpang adalah kecenderungan seseorang dalam memilih layanan transportasi berdasarkan kebutuhan, kenyamanan, dan pengalaman. Menurut Kotler dan Keller (2016), keputusan konsumen dipengaruhi oleh faktor harga, kualitas, kenyamanan, dan aksesibilitas. Dalam transportasi publik, penumpang cenderung memilih moda yang efisien, nyaman, dan mudah dijangkau.

Penelitian oleh Zulvani, Pardiman, dan Millaningtyas (2023) menunjukkan bahwa atribut seperti harga, kenyamanan, dan ketepatan waktu memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih kereta api. Sementara itu, studi oleh Wahyudi, Pitaloka, dan Badayasa (2022) menyoroti pentingnya aksesibilitas dan kemudahan layanan dalam membentuk kepuasan dan preferensi pengguna terhadap transportasi publik.

2.2 Transportasi Kereta Api

Kereta api merupakan moda transportasi darat yang memiliki keunggulan dalam kapasitas angkut, ketepatan waktu, dan efisiensi biaya. Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, kereta api adalah kendaraan yang berjalan di atas rel dan digunakan untuk mengangkut penumpang maupun barang.

PT Kereta Api Indonesia (KAI) adalah penyedia utama layanan kereta api di Indonesia. Berdasarkan data resmi KAI tahun 2024, jumlah penumpang mencapai 369 juta, menunjukkan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan mereka. Layanan KAI dinilai cukup aman, terjangkau, dan efisien untuk perjalanan jarak dekat maupun jauh.

2.3 Penelitian Terkait

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa preferensi penumpang terhadap moda transportasi dipengaruhi oleh kombinasi beberapa faktor. Studi oleh Bilqis dkk. (2022) menyatakan bahwa harga tiket dan jadwal keberangkatan merupakan faktor dominan dalam pemilihan kereta api. Sementara itu, penelitian oleh Syahrani (2023) menekankan bahwa kenyamanan dan akses stasiun juga berperan penting dalam keputusan penumpang.

Temuan-temuan ini mendukung bahwa preferensi penumpang tidak hanya ditentukan oleh satu aspek, melainkan oleh gabungan beberapa atribut layanan yang saling memengaruhi.

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori dan studi terdahulu, dapat disusun kerangka pemikiran bahwa preferensi penumpang terhadap layanan kereta api PT KAI dipengaruhi oleh lima aspek utama, yaitu:

1. Harga tiket
2. Kenyamanan
3. Jadwal keberangkatan
4. Aksesibilitas stasiun
5. Kepuasan umum dibanding moda lain

Kelima aspek ini digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kuesioner dan analisis data pada penelitian ini.

2.5 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu metode yang bertujuan menggambarkan preferensi penumpang terhadap layanan kereta api PT KAI di Jl. Stasiun Kereta, Kesawan, Medan Barat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup dengan menggunakan skala Likert 1-5, di mana angka 1 berarti “sangat tidak setuju” dan angka 5 berarti “sangat setuju”.

Sedangkan subjek dari penelitian ini adalah penumpang layanan KAI yang berada di lokasi tersebut. Sebanyak 4 responden dipilih secara acak dan diminta mengisi kuesioner sesuai pengalaman mereka menggunakan layanan KAI. Kriteria responden adalah pengguna aktif layanan KAI, baik secara rutin maupun sesekali.

Survei dilakukan secara langsung pada tanggal 13 Oktober 2025 di sekitar Jl. Stasiun Kereta, Kesawan, Medan Barat, dengan pendekatan observasi lapangan dan pengisian kuesioner manual.

2.6 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner diolah menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif, yaitu dengan menghitung rata-rata skor dari masing-masing pernyataan. Nilai rata-rata digunakan untuk mengetahui tingkat preferensi responden terhadap setiap aspek layanan yang diteliti.

Interpretasi nilai rata-rata dilakukan dengan kategori berikut:

- Skor 4.01-5.00 → Preferensi sangat tinggi
- Skor 3.01-4.00 → Preferensi tinggi
- Skor 2.01-3.00 → Preferensi sedang
- Skor 1.00-2.00 → Preferensi rendah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui preferensi penumpang terhadap layanan kereta api PT KAI di Medan. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert 1-5, kemudian dianalisis secara deskriptif kuantitatif.

3.1 Tabel Jawaban Responden

Kuesioner terdiri dari lima pernyataan yang mewakili aspek preferensi layanan KAI. Setiap responden memberikan penilaian berdasarkan skala likert, berikut jawaban responden:

No	Pernyataan	R1	R2	R3	R4
1	Harga tiket terjangkau	3	3	1	4
2	Nyaman menggunakan KAI	5	4	1	4
3	Jadwal sesuai kebutuhan	4	3	1	4
4	Stasiun mudah diakses	5	4	4	4
5	Puas dibanding moda yang lain	5	5	4	5

Tabel 3.1 Jawaban Responden

Interpretasi Skala Likert:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

3.2 Rata-rata Skor dan Kategori Preferensi

Berdasarkan data di atas, berikut adalah hasil perhitungan rata-rata skor dari masing-masing pernyataan beserta kategorinya:

No	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
1	Harga tiket terjangkau	2,7	Sedang
2	Nyaman menggunakan KAI	3,5	Tinggi
3	Jadwal sesuai kebutuhan	3,0	Sedang
4	Stasiun mudah diakses	4,25	Sangat Tinggi
5	Puas dibanding moda yang lain	4,75	Sangat Tinggi

Tabel 3.2 Rata-rata Skor & Kategori Preferensi

Kategori Interpretasi:

Skor 4.01-5.00 → Preferensi sangat tinggi

Skor 3.01-4.00 → Preferensi tinggi

Skor 2.01-3.00 → Preferensi sedang

Skor 1.00-2.00 → Preferensi rendah

3.3 Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil pengolahan data, aspek kepuasan umum memiliki skor tertinggi (4.75), menunjukkan bahwa responden sangat puas menggunakan layanan KAI dibanding moda

transportasi lain. Aspek aksesibilitas stasiun juga mendapat skor sangat tinggi (4.25), menunjukkan bahwa lokasi stasiun mudah dijangkau oleh responden.

Sementara itu, aspek kenyamanan memperoleh skor tinggi (3.50), dan aspek jadwal keberangkatan serta harga tiket berada pada kategori sedang (3.00 dan 2.75). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kenyamanan tidak menjadi aspek tertinggi, responden tetap merasa puas secara keseluruhan. Kepuasan tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh kemudahan akses dan perbandingan positif terhadap moda transportasi lain.

3.4 Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa preferensi penumpang terhadap layanan kereta api PT KAI di Jl. Stasiun Kereta, Kesawan, Medan Barat dipengaruhi oleh lima faktor utama, yaitu harga tiket, kenyamanan, jadwal keberangkatan, aksesibilitas stasiun, dan kepuasan umum dibanding moda lain. Dari kelima aspek tersebut, kepuasan umum dan aksesibilitas memperoleh skor tertinggi, menunjukkan bahwa penumpang sangat menghargai kemudahan akses dan pengalaman positif menggunakan layanan KAI.

Sebaliknya, aspek harga tiket dan jadwal keberangkatan berada pada kategori sedang, menandakan bahwa kedua faktor ini belum sepenuhnya memenuhi harapan penumpang. Kenyamanan berada pada kategori tinggi, namun masih dapat ditingkatkan untuk mencapai kepuasan maksimal.

Saran bagi PT KAI adalah untuk mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik, terutama dalam hal kepuasan dan aksesibilitas. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem penjadwalan dan kebijakan harga agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bilqis, N., Ramadhani, A., & Sari, M. (2022). *Pengaruh Harga dan Jadwal terhadap Preferensi Pengguna Kereta Api*. Jurnal Transportasi Publik, 10(2), 45-56.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Syahrani, M. (2023). *Analisis Kenyamanan dan Aksesibilitas dalam Pemilihan Moda Transportasi*. Jurnal Ekonomi dan Mobilitas, 8(1), 22-34.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.
- Wahyudi, R., Pitaloka, S., & Badayasa, A. (2022). *Preferensi Pengguna terhadap Transportasi Publik di Kota Besar*. Jurnal Studi Perilaku Konsumen, 7(3), 88-97.
- Zulvani, D., Pardiman, T., & Millaningtyas, R. (2023). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Kereta Api sebagai Moda Transportasi*. Jurnal Riset Ekonomi Islam, 11(1), 33-41.
- PT Kereta Api Indonesia. (2024). *Laporan Statistik Penumpang Tahun 2024*. Diakses dari <https://kai.id>

LAMPIRAN



Figure 1.1 Foto Lokasi Survey (Stasiun Kereta Api Medan)



Figure 2 Foto Peneliti & Responden



Figure 3 Foto Salah Satu Responden