

ABSTRAK

RATU SHELFA (NIM. 1229240216): “Pengaruh Aksesibilitas Stasiun dan Harga Dinamis Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Stasiun Kereta Cepat Whoosh Tegalluar, Padalarang dan Halim)”

Kepuasan konsumen merupakan faktor penting dalam menunjang keberlangsungan layanan transportasi publik, termasuk Kereta Cepat Whoosh yang menghubungkan koridor Jakarta–Bandung. Sejak beroperasi Oktober 2023, jumlah penumpang Whoosh terus meningkat signifikan, namun aksesibilitas menuju stasiun Halim, Padalarang, dan Tegalluar dari pusat kota masih memerlukan perpindahan moda tambahan, sementara penerapan harga dinamis (*dynamic pricing*) pada tiket menimbulkan fluktuasi harga yang berpotensi memunculkan persepsi ketidakadilan bagi konsumen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan konsumen masih perlu ditingkatkan melalui pengelolaan aksesibilitas stasiun dan kebijakan harga yang tepat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas stasiun dan harga dinamis secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen Kereta Cepat Whoosh pada Stasiun Tegalluar, Padalarang dan Halim.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif. Sampel penelitian berjumlah 70 responden penumpang Kereta Cepat Whoosh rute Jakarta–Bandung yang ditentukan berdasarkan rumus Hair (2010). Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F.

Pembahasan hasil penelitian menunjukkan aksesibilitas stasiun berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ($\beta=0,603$), begitu pula harga dinamis ($\beta=0,173$). Secara simultan, aksesibilitas stasiun dan harga dinamis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,331, yang menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan 33,1% variasi kepuasan konsumen, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini menegaskan bahwa aksesibilitas stasiun memiliki peran yang lebih dominan dibandingkan harga dinamis dalam meningkatkan kepuasan konsumen Kereta Cepat Whoosh.

Kata Kunci: Aksesibilitas Stasiun, Harga Dinamis, Kepuasan Konsumen