

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Transportasi di Indonesia mengalami perkembangan pesat, didorong peningkatan mobilitas masyarakat dan pertumbuhan ekonomi nasional. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa selama Januari–Desember 2024, jumlah penumpang angkutan umum mencapai lebih dari 500 juta orang, naik hampir 18% dibandingkan periode 2023. Peningkatan ini mengindikasikan perubahan perilaku masyarakat yang kini mulai beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum (Statistik, 2025). Bahkan, tingkat kemacetan di Jakarta berhasil turun 43% sepanjang 2024 berdasarkan data TomTom Traffic Index, menandakan keberhasilan upaya pemerintah mengatasi kemacetan melalui optimalisasi transportasi massal (Sandi, 2025).

Kemacetan lalu lintas yang parah berdampak signifikan pada ketepatan waktu para pekerja di Jakarta dan sekitarnya. Kemacetan menyebabkan waktu perjalanan menjadi tidak dapat diprediksi, sehingga banyak pekerja sering terlambat tiba di tempat kerja. Kondisi ini tidak hanya menimbulkan stres dan kelelahan sebelum bekerja, tetapi juga berdampak negatif pada produktivitas dan konsentrasi selama jam kerja. Menurut laporan tahun 2025, kemacetan menjadi sumber tekanan mental dan fisik bagi pekerja, yang banyak mengalami keterlambatan dan penurunan fokus kerja akibat perjalanan yang lama dan melelahkan. Kerugian waktu yang terbuang di jalan dan ketidakpastian waktu

tempuh pekerjaan ini memotivasi banyak orang untuk beralih ke moda transportasi yang lebih cepat dan tepat waktu (Fikri 2025).

Tren perpindahan moda transportasi dari kendaraan pribadi ke transportasi umum semakin menguat seiring dengan peningkatan kesadaran masyarakat akan efisiensi waktu, biaya, dan kenyamanan perjalanan. Data statistik menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2024, jumlah penumpang kereta api meningkat hampir 18%, mencerminkan peningkatan minat masyarakat terhadap moda transportasi yang lebih cepat dan andal (Statistik, 2025).



Gambar 1.1
Jumlah Penumpang Kereta Api Indonesia Tahun 2020 – 2024
(Sumber: CNBC Indonesia, 2025)

Sejalan dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap transportasi umum yang lebih efisien dan andal, lahirilah berbagai inovasi moda transportasi massal modern di Indonesia. Salah satu inovasi paling dominan adalah hadirnya Kereta Cepat Whoosh yang mampu menyediakan layanan perjalanan lebih

cepat dan nyaman, Pembangunan Kereta Cepat Whoosh di koridor Jakarta–Bandung dipilih karena kedua kota ini merupakan pusat kegiatan ekonomi, bisnis, pendidikan, dan pariwisata terbesar di Indonesia, yang menyebabkan mobilitas harian antar kota sangat tinggi (Simorangkir, 2016). Konektivitas yang lebih cepat dan efisien melalui Whoosh diharapkan menjadi solusi strategis untuk mengurangi kemacetan lalu lintas, mempercepat waktu tempuh perjalanan yang selama ini mencapai lebih dari 3 jam, serta meningkatkan produktivitas warga dan pertumbuhan ekonomi di kedua kota dan sekitarnya. Pemerintah juga memilih jalur ini atas dasar daya beli dan potensi pasar di area tersebut dianggap paling siap untuk menerima inovasi transportasi massal modern. Proyek ini menjadi salah satu “Proyek Strategis Nasional” melalui Perpres No. 93 Tahun 2021, ditujukan untuk mendukung pembangunan ekonomi kawasan, membuka peluang kerja dan usaha, serta menciptakan kawasan pertumbuhan ekonomi baru di sepanjang jalur yang dilewati Kereta Cepat (Biro Komunikasi dan Informasi Publik, 2022).

Sejak mulai beroperasi secara komersial pada Oktober 2023, Kereta Cepat Whoosh telah menunjukkan peningkatan jumlah penumpang yang signifikan, mencerminkan tingginya minat dan kebutuhan masyarakat akan moda transportasi yang cepat dan nyaman di koridor Jakarta–Bandung. Pada tahun 2024, Whoosh berhasil melayani sekitar 6 juta penumpang, dan jumlah ini terus bertambah hingga mencapai lebih dari 12 juta penumpang pada tahun 2025. Data terkini menunjukkan bahwa pada periode Januari hingga Oktober 2025, jumlah penumpang Kereta Cepat ini telah mencapai lebih dari 10,7 juta

orang, dengan rata-rata penumpang harian sekitar 16.000 sampai 18.000 orang pada hari kerja dan bisa mencapai 26.000 orang pada akhir pekan. Peningkatan jumlah penumpang ini tidak hanya menjadi indikator keberhasilan moda transportasi cepat ini, tetapi juga menegaskan peran penting Whoosh dalam mengurangi kemacetan, mempercepat mobilitas warga, dan mendukung pertumbuhan ekonomi di kawasan tersebut (KCIC, 2025). Peningkatan jumlah penumpang Whoosh dapat dilihat pada Gambar 1.2 yang menggambarkan tren pertumbuhan dari mulai operasi komersial Oktober 2023 hingga Oktober 2025. Grafik menunjukkan lonjakan signifikan sepanjang 2024 (+589%) dan pertumbuhan stabil 2025 meski ada fluktuasi bulanan.

Tabel 1.1
Perkembangan Kumulatif Penumpang Kereta Cepat Whoosh (2023-2025)

Periode	Kumulatif (Juta Orang)	Kenaikan/ Turun (%)	Tren
Oktober-Desember 2023	1,03	-	Mulai Operasi
Full 2024	7,09	+589%	↑ Naik Signifikan
Januari-Juni 2025	10,03	+10% (yoy)	↑ Naik Signifikan
September 2025	11,50	↓ 11% (mom)	↓ Turun Bulanan
Januari-Oktober 2025	12,20	+6,3% (yoy)	↑ Naik Tahunan

(Sumber: Diolah ulang oleh Peneliti dari data resmi KCIC, 2025; BPS, 2025; dan Databoks Katadata, 2025)

Kendati demikian, jumlah penumpang yang tinggi ini tidak serta-merta mencerminkan tingkat kepuasan konsumen yang optimal, mengingat masih terdapat kendala aksesibilitas yang dikeluhkan penumpang, salah satunya terkait kebijakan waktu tunggu (check-in) Kereta Cepat Whoosh. Penumpang diwajibkan untuk tiba di stasiun paling lambat 30 menit sebelum jadwal keberangkatan, dan apabila melewati batas waktu tersebut, penumpang tidak diperkenankan naik meskipun kereta belum berangkat. Ketentuan ini berbeda

dengan praktik pada kereta api reguler, di mana penumpang yang baru tiba sekitar 5 menit sebelum keberangkatan pada umumnya masih dapat naik dan melanjutkan perjalanan. Dengan kata lain, kereta api reguler justru memberikan fleksibilitas waktu kedatangan yang lebih tinggi dibandingkan Whoosh, meskipun Whoosh dipasarkan sebagai moda transportasi yang lebih efisien dari segi waktu. Kondisi ini menimbulkan ironi tersendiri, karena jika waktu perjalanan menuju stasiun ditambah dengan kewajiban tiba 30 menit lebih awal, maka total waktu yang harus disediakan penumpang Whoosh menjadi hampir setara, bahkan pada kondisi tertentu bisa lebih panjang, dibandingkan dengan waktu tunggu pada kereta api reguler yang memberi keleluasaan kedatangan yang lebih longgar. Ketatnya kebijakan waktu tunggu ini pada akhirnya turut memengaruhi kenyamanan dan efisiensi waktu yang dirasakan penumpang, sehingga menjadi bagian dari persoalan aksesibilitas yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan Kereta Cepat Whoosh.

Penumpang Kereta Cepat Whoosh, sebagai pengguna utama layanan ini, tentu memiliki perhatian terhadap berbagai aspek yang mempengaruhi pengalaman mereka, terutama dalam hal kepuasan. Kepuasan konsumen merupakan konsep penting dalam pemasaran dan manajemen layanan, yang menunjukkan tingkat perasaan konsumen setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Definisi kepuasan konsumen menurut para ahli sangat menekankan pada perbandingan antara harapan sebelum konsumsi dengan pengalaman aktual setelah konsumsi. Menurut Kotler & Keller (2016) dalam bukunya yang

berjudul “*Marketing Management*” menyatakan bahwa: “Kepuasan konsumen adalah rasa senang atau rasa kecewa yang timbul setelah dilakukan perbandingan produk dengan harapan. Jika hasil penggunaan produk atau jasa sesuai atau bahkan melebihi harapan, konsumen akan merasa puas; sebaliknya, jika hasilnya tidak sesuai harapan, konsumen cenderung kecewa”. Kepuasan konsumen Kereta Cepat Whoosh kini menjadi indikator utama keberhasilan dan kelangsungan layanan ini, Penumpang sebagai pengguna utama tidak hanya memperhatikan aspek kecepatan, namun juga kualitas layanan yang menyeluruh mulai dari kemudahan akses stasiun, harga tiket yang fleksibel, hingga fasilitas penunjang di dalam stasiun maupun kereta.

Salah satu tolak ukur utama kepuasan konsumen pada layanan kereta cepat adalah aksesibilitas stasiun. Aksesibilitas stasiun mengacu pada kemudahan yang dirasakan penumpang dalam mencapai lokasi stasiun untuk melakukan perjalanan dengan Kereta Cepat. Menurut Black dalam Miro (2005) Aksesibilitas adalah suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai cara lokasi tata guna lahan berinteraksi satu sama lain dan mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasi. penerapan konsep ini pada layanan Kereta Cepat Whoosh sangat nyata dan relevan. Aksesibilitas stasiun dalam konteks Whoosh tidak hanya sebatas pada ketersediaan moda transportasi menuju stasiun, tetapi juga pada kemudahan, kecepatan, dan keterpaduan antarmoda yang dibangun oleh pengelola Kereta Cepat Indonesia China.

Meski akses Stasiun Whoosh Halim didukung berbagai moda terintegrasi seperti pintu tol KM 1+842 Jakarta-Cikampek, LRT Jabodebek, Transjakarta, Shuttle Bus, dan *Feeder* khusus penumpang Kereta Cepat, masih terdapat sejumlah kendala yang menjadi perhatian penumpang, khususnya terkait posisi stasiun yang berada di Jakarta Timur. Meskipun ada kemudahan integrasi moda, akses menuju kawasan pusat kota Jakarta tidak dapat dilakukan secara langsung, melainkan membutuhkan perpindahan ke LRT Jabodebek dengan tambahan biaya sekitar Rp13.400 untuk rute Stasiun Halim ke Stasiun Dukuh Atas yang terletak di pusat kota (Dealls, 2024). Hal ini berarti penumpang harus mengeluarkan biaya transportasi tambahan di samping tiket Kereta Cepat, sehingga total pengeluaran perjalanan menjadi lebih besar. Dari segi waktu tempuh, LRT Jabodebek menawarkan perjalanan sekitar 30 hingga 45 menit dari Halim ke Dukuh Atas dengan *headway* antar kereta rata-rata 10–20 menit, tergantung jam operasional. Namun, bila waktu tunggu, proses perpindahan, dan kemungkinan kepadatan di stasiun diperhitungkan, total waktu perjalanan penumpang kereta cepat menuju pusat kota hampir serupa dengan perjalanan menggunakan kereta api reguler yang langsung berakhir di Stasiun Gambir.

Tantangan serupa dialami pada Stasiun Tegalluar dan Padalarang di Bandung. Walaupun Kereta Cepat Indonesia China telah menyediakan *shuttle* gratis antara Padalarang, Cimahi, dan Bandung serta *feeder* menuju Padalarang, akses dari pusat kota maupun zona bisnis utama masih mengharuskan penumpang berganti moda transportasi seperti bus lokal, kereta *feeder*, atau

kendaraan pribadi sebelum tiba di stasiun Kereta Cepat. Salah satu hal yang paling disoroti adalah penumpang dari pusat kota Bandung harus menempuh perjalanan menggunakan kereta *feeder* antara Bandung dan Padalarang sekitar 15 – 19 KM dengan waktu tempuh sekitar 18 – 20 menit. Integrasi yang belum optimal ini menyebabkan penumpang harus menempuh perjalanan tambahan atau transit ganda sebelum mencapai stasiun akhir, yang dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna kereta cepat. Hambatan lain adalah terbatasnya akses angkutan umum langsung ke Tegalluar dan Padalarang, meningkatnya biaya akibat perpindahan moda, serta fasilitas pendukung yang kurang ramah bagi sebagian kelompok masyarakat. Sistem akses tersebut belum sepenuhnya mengatasi kendala mobilitas masyarakat dari berbagai wilayah. Studi transportasi mutakhir menunjukkan bahwa kemudahan akses idealnya berawal dari pusat kota, kawasan perumahan, dan pusat bisnis secara langsung tanpa harus transit berulang dengan berbagai moda. Yuda (2018) menegaskan, aksesibilitas optimal terwujud jika stasiun terintegrasi langsung dengan jaringan transportasi utama kota, sehingga penumpang dapat mencapai stasiun dengan satu moda yang secara empiris meningkatkan minat dan loyalitas pengguna.

Selain aksesibilitas, salah satu aspek penting yang juga menjadi perhatian utama dalam layanan Kereta Cepat Whoosh adalah penerapan *dynamic pricing* atau penetapan harga dinamis pada tiket. *Dynamic pricing* merupakan strategi penetapan harga yang berbeda terhadap produk atau jasa yang sama dengan menyesuaikan faktor waktu, peristiwa, lokasi, serta karakteristik konsumen. Strategi ini memungkinkan harga tiket berubah-ubah

tergantung pada kapan dan dalam kondisi apa tiket tersebut dibeli oleh konsumen. Dengan demikian, konsumen yang membeli di waktu berbeda dapat memperoleh harga yang tidak sama untuk layanan yang sebetulnya identik.

Menurut Haws dan Bearden (2006) *dynamic pricing* didasarkan pada realitas bahwa konsumen bersifat heterogen dalam hal kemampuan membayar dan preferensi harga. Karena itu, strategi ini dianggap dapat membantu operator atau perusahaan dalam meraup surplus konsumen, di mana konsumen yang bersedia membayar lebih tinggi akan diberikan harga yang lebih tinggi, dan sebaliknya, konsumen dengan kemampuan membayar lebih rendah dapat memperoleh harga yang lebih sesuai. Namun, Li dalam Purwanto (2021) juga menekankan bahwa meskipun strategi *dynamic pricing* mampu meningkatkan profitabilitas, strategi ini berisiko menimbulkan persepsi ketidakadilan harga di antara konsumen, terutama bila mereka mengetahui ada perbedaan harga untuk produk dan manfaat yang sama.

Temuan Purwanto (2021) juga relevan dalam konteks penelitian ini, khususnya pada layanan Kereta Cepat Whoosh yang menerapkan mekanisme harga dinamis. Konsumen Kereta Cepat di Indonesia semakin kritis dan peka terhadap fluktuasi harga yang tidak konsisten, apalagi jika terjadi perbedaan mencolok pada waktu dan kanal pembelian yang sama. Oleh sebab itu, upaya transparansi harga dan edukasi konsumen menjadi bagian penting dari manajemen layanan transportasi agar dampak negatif dari persepsi ketidakadilan harga dapat diminimalisir, serta kepuasan dan loyalitas konsumen dapat tetap dijaga dalam jangka panjang.

Berbagai penelitian tentang kepuasan konsumen pada layanan Kereta Cepat di Indonesia telah banyak menyoroti faktor-faktor kualitas layanan sebagai penentu utama kepuasan pengguna. Studi oleh Rafii dan Widiyanesti (2024) di lingkungan Kereta Cepat Indonesia China menunjukkan bahwa aspek kenyamanan, sistem informasi, fasilitas dasar, keamanan, dan perilaku staf merupakan variabel yang dominan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Melalui pendekatan kuantitatif dengan kuesioner dan regresi linear, penelitian ini menemukan bahwa kenyamanan kursi, kebersihan kereta, dan suhu ruang mendapatkan skor sangat tinggi dari penumpang, serta sistem informasi yang terintegrasi dan mudah diakses juga menjadi keunggulan utama. Kepuasan umum terhadap Kereta Cepat Indonesia China mencapai 88,83%, di mana mayoritas pengguna merasa harga tiket sudah sepadan dengan layanan yang diberikan dan merekomendasikan Kereta Cepat kepada orang lain. Hasil penelitian sejenis juga mengonfirmasi bahwa pelayanan, pengawasan, serta sistem aplikasi digital berperan penting dalam membangun loyalitas dan minat beli ulang (Julaeha, 2024).

Namun, seiring berkembangnya kebutuhan dan ekspektasi masyarakat urban terhadap transportasi publik yang semakin dinamis, terdapat peluang untuk memperluas kajian pada variabel lain yang langsung bersentuhan dengan pengalaman pengguna. Aspek seperti aksesibilitas lokasi stasiun dan mekanisme harga dinamis (*dynamic pricing*) menjadi semakin relevan untuk dipelajari, khususnya dalam konteks inovasi layanan kereta cepat masa kini. Sebagian besar studi sebelumnya lebih menekankan pentingnya citra

perusahaan, fasilitas, dan unsur kepercayaan pelanggan (Rafii dan Widiyanesti, 2024). Sedangkan, pengaruh integrasi akses langsung serta strategi harga dinamis terhadap kepuasan pengguna belum dianalisis secara mendalam dalam kerangka transformasi transportasi modern. Hal ini membuka ruang yang sangat penting bagi penelitian lanjut yang lebih responsif terhadap tantangan dan peluang baru di industri transportasi Indonesia.

Berdasarkan penelaahan beberapa penelitian terdahulu, ditemukan sejumlah *research gap* yang perlu diisi dalam konteks kepuasan konsumen Kereta Cepat Whoosh. Penelitian oleh Rafii dan Widiyanesti (2024) serta Julaelha (2024) telah menganalisis kepuasan pelanggan berdasarkan variabel kualitas layanan seperti kenyamanan, fasilitas, keamanan, dan perilaku staf, namun belum secara khusus menguji pengaruh aksesibilitas lokasi stasiun, terutama kemudahan akses langsung dari pusat kota terhadap kepuasan penumpang kereta cepat di koridor Jakarta–Bandung. Pengaruh integrasi moda angkutan lanjutan dan kemudahan akses langsung dari pusat kota menuju stasiun juga masih jarang dianalisis secara menyeluruh. Penelitian oleh Sitorus (2024) memang menunjukkan bahwa strategi integrasi dengan moda lanjutan seperti *shuttle* atau *feeder* dapat meningkatkan daya saing layanan Whoosh, tetapi tantangan berupa transit ganda, jarak tempuh tambahan, dan keterbatasan pilihan angkutan dari titik pusat aktivitas perkotaan tetap menjadi kendala bagi penumpang yang mengutamakan efisiensi dan kenyamanan. Selain itu, sebagian besar studi cenderung menitikberatkan pada pencapaian okupansi penumpang dan efektivitas waktu tempuh tanpa melibatkan pengujian dampak

penerapan *dynamic pricing* secara komprehensif terhadap perilaku, persepsi, dan kepuasan pengguna, padahal mekanisme harga yang fleksibel atau variatif pada layanan kereta cepat dapat menimbulkan persepsi ketidakadilan atau kebingungan di kalangan penumpang yang berpengaruh penting terhadap keputusan pembelian serta loyalitas mereka di pasar transportasi urban.

Oleh karena itu, terdapat *gap* penelitian berupa perlunya analisis secara simultan antara aksesibilitas stasiun serta penerapan strategi harga dinamis terhadap tingkat kepuasan penumpang Kereta Cepat Whoosh di koridor Jakarta–Bandung. Kajian terdahulu seperti Rafii dan Widiyanesti (2024) serta Sitorus (2024) telah membahas faktor kualitas layanan, kecepatan, dan kenyamanan, namun belum secara spesifik mengevaluasi bagaimana kombinasi kemudahan akses transportasi dan penyesuaian harga dapat memengaruhi persepsi nilai, keputusan pembelian, serta loyalitas konsumen dalam layanan transportasi urban modern. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata pada pengembangan strategi layanan Kereta Cepat Whoosh yang lebih adaptif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan serta kebutuhan konsumen.

Urgensi penelitian ini semakin menonjol seiring dengan berkembangnya transportasi massal modern di Indonesia dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang efisien, terjangkau, serta terintegrasi antarmoda. Kereta Cepat Whoosh sebagai inovasi strategis nasional diharapkan tidak hanya mempercepat waktu tempuh Jakarta–Bandung dan mengurangi kemacetan, tetapi juga menjadi motor penggerak integrasi transportasi urban,

serta memberikan manfaat ekonomi dan sosial secara berkelanjutan (KCIC, 2024). Namun, tantangan riil seperti keterbatasan akses langsung dari pusat kota menuju stasiun, integrasi angkutan lanjutan yang belum optimal, serta penerapan strategi *dynamic pricing* yang belum sepenuhnya dipahami dan diterima oleh masyarakat masih menjadi persoalan penting di lapangan (Sitorus, 2024) dan (Julaeha, 2024).

Secara akademis, kajian ini penting untuk memperluas referensi empiris tentang interaksi antara aksesibilitas, integrasi moda, dan kebijakan harga dinamis dalam pembentukan kepuasan serta loyalitas konsumen layanan transportasi urban *modern* di Indonesia. Sedangkan secara praktis, hasil studi ini diharapkan menjadi masukan strategis bagi Kereta Cepat Indonesia China dan para pemangku kepentingan transportasi dalam merancang strategi pengembangan layanan, peningkatan keterjangkauan, serta kebijakan tarif yang transparan dan adaptif, demi memperkuat daya saing kereta cepat di pasar nasional.

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang masalah di atas, peneliti berencana untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Aksesibilitas Stasiun dan Harga Dinamis Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Cepat Whoosh: Studi Pada Stasiun Kereta Cepat Tegalluar, Padalarang dan Halim”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang terfokus di atas, penelitian ini mengidentifikasi tiga pokok utama:

1. Aksesibilitas langsung ke stasiun Whoosh dari pusat aktivitas kota Jakarta dan Bandung masih belum optimal, sehingga menimbulkan perjalanan tambahan, biaya ekstra, dan waktu tempuh lebih lama.
2. Penerapan Harga Dinamis menyebabkan harga tiket Whoosh berubah-ubah setiap jam dan hari, sehingga tidak ada kepastian harga tetap, menimbulkan persepsi ketidakadilan serta kebingungan bagi konsumen.
3. Tingkat Kepuasan Konsumen Kereta Cepat Whoosh masih menunjukkan penilaian yang beragam terkait aksesibilitas stasiun dan penerapan harga dinamis.

C. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Penelitian ini dilaksanakan dalam konteks layanan Kereta Cepat Whoosh pada koridor transportasi utama Jakarta–Bandung. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada analisis terkait faktor aksesibilitas stasiun (X1) dan Harga Dinamis (X2) sebagai variabel bebas, serta kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel terikat. Fokus penelitian hanya pada penumpang Kereta Cepat Whoosh yang menggunakan layanan rute Jakarta–Bandung, khususnya pada stasiun Halim, Padalarang, dan Tegalluar sebagai titik utama aktivitas penumpang.

Batasan masalah yang diterapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Aksesibilitas stasiun (X1) yang diteliti hanya mencakup kemudahan dan efisiensi perjalanan penumpang dari pusat kota dan zona bisnis utama menuju stasiun Whoosh, termasuk moda transportasi penghubung, waktu tempuh, dan biaya tambahan sebelum naik kereta Whoosh.

2. Harga Dinamis (X2) yang dianalisis berfokus pada kebijakan penetapan tarif tiket Whoosh kelas *Premium Economy*, dengan penekanan pada perubahan harga sesuai waktu keberangkatan, momen sibuk, hari tertentu, serta dampaknya terhadap persepsi konsumen.
3. Kepuasan konsumen (Y) dikaji dari aspek pengalaman, penilaian layanan, persepsi nilai, dan loyalitas penumpang pada penggunaan Kereta Cepat Whoosh di rute Jakarta–Bandung selama periode penelitian tahun 2024 sampai sekarang.

Penelitian ini tidak membahas faktor-faktor lain di luar tiga variabel tersebut, seperti kualitas fasilitas fisik, keamanan operasional, ataupun segmentasi penumpang berdasarkan kelas di luar Ekonomi Premium. Lokasi penelitian terbatas pada wilayah operasional Whoosh di Jakarta dan Bandung, tanpa melibatkan analisis stasiun Karawang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh aksesibilitas stasiun terhadap kepuasan konsumen Kereta Cepat Whoosh?
2. Bagaimana pengaruh harga dinamis terhadap kepuasan konsumen Kereta Cepat Whoosh?
3. Bagaimana pengaruh aksesibilitas stasiun dan harga dinamis secara simultan terhadap kepuasan konsumen Kereta Cepat Whoosh?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan mengingat pentingnya pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada layanan Kereta Cepat Whoosh di koridor Jakarta–Bandung. Dua aspek utama yang menjadi perhatian adalah aksesibilitas stasiun dan penerapan strategi Harga Dinamis, yang diyakini memiliki dampak signifikan terhadap persepsi dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, tujuan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh aksesibilitas stasiun terhadap kepuasan konsumen Kereta Cepat Whoosh
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dinamis terhadap kepuasan konsumen Kereta Cepat Whoosh
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh aksesibilitas stasiun dan harga dinamis secara simultan terhadap kepuasan konsumen Kereta Cepat Whoosh.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak yang berkepentingan dalam bidang pemasaran jasa transportasi, khususnya terkait pemahaman perilaku konsumen dan strategi penetapan harga pada layanan Kereta Cepat Whoosh di koridor Jakarta–Bandung.

1. Manfaat Akademik

- a. Memberikan referensi dan bahan kajian bagi mahasiswa atau peneliti selanjutnya di bidang manajemen pemasaran, khususnya terkait pengaruh aksesibilitas stasiun terhadap kepuasan konsumen.
- b. Memberikan gambaran mengenai penerapan strategi harga dinamis dan dampaknya terhadap persepsi konsumen mengenai nilai dan keadilan harga dalam konteks jasa transportasi.
- c. Menjadi bahan acuan atau pembanding bagi penelitian berikutnya yang mengkaji pengaruh simultan aksesibilitas stasiun dan harga dinamis terhadap kepuasan konsumen.
- d. Menambah wawasan mengenai penerapan konsep kepuasan pelanggan pada layanan transportasi modern.
- e. Menjadi bahan referensi bagi kajian akademik lanjutan mengenai strategi pemasaran jasa transportasi cepat.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pengelola dan manajemen Kereta Cepat Whoosh, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam merancang dan mengoptimalkan strategi aksesibilitas stasiun serta kebijakan harga dinamis yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.
- b. Bagi konsumen atau pengguna layanan Kereta Cepat Whoosh, penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang bagaimana faktor aksesibilitas dan harga memengaruhi pengalaman dan tingkat kepuasan

Bagi pemerintah dan regulator, temuan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, terutama terkait aksesibilitas dan keadilan harga bagi pengguna layanan transportasi. Bagi akademisi dan institusi pendidikan, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengajaran dan pengembangan kurikulum yang relevan dengan bidang pemasaran jasa transportasi. Bagi konsumen dalam konteks teknologi dan inovasi, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan layanan transportasi yang lebih inovatif dan responsif.

- Bagi pemerintah dan regulator, temuan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, terutama dalam aksesibilitas dan keadilan harga bagi pengguna layanan transportasi. Bagi akademisi dan institusi pendidikan, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengajaran dan pengembangan kurikulum yang relevan dengan bidang pemasaran jasa transportasi. Bagi konsumen dalam konteks teknologi dan inovasi, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan produk dan layanan yang lebih inovatif.

Bagi pemerintah dan regulator, temuan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, terutama dalam aksesibilitas dan keadilan harga bagi pengguna layanan transportasi. Bagi akademisi dan institusi pendidikan, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengajaran dan pengembangan kurikulum yang relevan dengan bidang pemasaran jasa transportasi. Bagi konsumen dalam konteks teknologi dan inovasi, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan layanan transportasi yang lebih efisien dan terjangkau.

Bagi pemerintah dan regulator, temuan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, terutama terkait aksesibilitas dan keadilan harga bagi pengguna layanan transportasi. Bagi akademisi dan institusi pendidikan, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengajaran dan pengembangan kurikulum yang relevan dengan bidang pemasaran jasa transportasi. Bagi konsumen dalam konteks teknologi dan inovasi, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan layanan transportasi yang lebih efisien dan terjangkau.

Bagi pemerintah dan regulator, temuan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, terutama terkait aksesibilitas dan keadilan harga bagi pengguna layanan transportasi. Bagi akademisi dan institusi pendidikan, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengajaran dan pengembangan kurikulum yang relevan dengan bidang pemasaran jasa transportasi. Bagi konsumen dalam konteks teknologi dan inovasi, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan layanan transportasi yang lebih inovatif dan responsif.

Bagi pemerintah dan regulator, temuan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, terutama terkait aksesibilitas dan keadilan harga bagi pengguna layanan transportasi. Bagi akademisi dan institusi pendidikan, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengajaran dan pengembangan kurikulum yang relevan dengan bidang pemasaran jasa transportasi. Bagi konsumen dalam konteks teknologi dan inovasi, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan layanan transportasi yang lebih inovatif dan responsif.

Ujian Proposal									
Revisi Proposal									
Ujian Komprehensif									
Bimbingan Skripsi									
Ujian Munasosyah									

(Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025)

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun untuk memudahkan alur penyusunan skripsi ini sehingga ditetapkan urutan pembahasan yang logis dan terstruktur sebagaimana diatur dalam Panduan Tugas Akhir FEBI 2025 UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah yang menjadi dasar penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, jadwal penelitian, serta gambaran umum mengenai sistematika penulisan skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi pembahasan teori-teori yang menjadi dasar kajian, tinjauan penelitian terdahulu yang relevan, kerangka berpikir yang menggambarkan hubungan antar variabel yang diteliti, serta hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, jenis dan pendekatan

penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel dan definisi operasional, serta teknik analisis data yang diterapkan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil dari pelaksanaan penelitian yang telah dilakukan, termasuk analisis data dan pembahasan hasil yang berkaitan dengan hipotesis dan tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran-saran yang dapat diberikan berdasarkan temuan penelitian untuk pengembangan lebih lanjut.

