



PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP LAYANAN MRT DI STASIUN BLOK M

Najla Dara Ayunda^{*1}, Anggrelita Mutiara Salsabila Dewi², Gabriella Dofani Natalia Siregar³, Achmad Aidil Viqri⁴, Ridwan⁵, Faris Widiyatmoko⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta (UPNVJ), Kota Jakarta, Indonesia

*Corresponding Author: 2310413170@mahasiswa.upnvj.ac.id

Info Article	
Received : 09 Maret 2026	
Revised : 11 April 2026	
Accepted : 20 Juni 2026	
Publication : 30 Juni 2026	
Keywords: MRT Jakarta, Passenger Perception, Service Quality, SERVQUAL, Blok M Station	Abstract: <i>This study aims to analyze passenger perceptions of service quality at MRT Blok M Station in Jakarta, as well as to identify factors contributing to satisfaction and dissatisfaction. A qualitative descriptive approach was employed, with data collected through an online survey using Google Form consisting of open-ended essay questions distributed to 32 respondents selected via purposive sampling. Data were analyzed through qualitative content analysis using Braun and Clarke's thematic analysis model and interpreted within the SERVQUAL framework. The results show that passenger perceptions are generally positive across six dimensions: physical access and inclusivity (87.5%), navigation and information systems (96.9%), staff service quality (65.6%), operational punctuality (46.9%), station facility conditions (87.5%), and safety and comfort (84.4%). However, several issues require attention, including misuse of disability facilities, limited escalator coverage, inefficient tap-in/tap-out placement, and overcrowding during peak hours. These findings provide empirical input for MRT Jakarta's ongoing service improvement efforts.</i>
Kata Kunci: MRT Jakarta, Persepsi Penumpang, Kualitas Layanan, SERVQUAL, Stasiun Blok M	
Licensed Under a <i>Creative Commons</i> <i>Attribution 4.0</i> <i>International</i> <i>License</i>	Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi penumpang terhadap kualitas layanan MRT di Stasiun Blok M Jakarta serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kepuasan maupun keluhan penumpang. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui survei daring Google Form berupa pertanyaan esai terbuka yang disebarakan kepada 32 responden melalui teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan analisis konten kualitatif dengan model analisis tematik Braun dan Clarke serta diinterpretasikan dalam kerangka SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi penumpang secara umum positif pada enam dimensi layanan: kemudahan akses dan inklusivitas (87,5%), sistem informasi dan navigasi (96,9%), kualitas pelayanan petugas (65,6%), ketepatan waktu operasional (46,9%), kondisi fasilitas stasiun (87,5%), serta keamanan dan kenyamanan (84,4%). Namun, terdapat sejumlah aspek yang masih perlu perbaikan, antara lain penyalahgunaan fasilitas disabilitas, keterbatasan eskalator, posisi tap in / tap out yang kurang efisien, serta kepadatan pada jam sibuk. Temuan ini menjadi masukan empiris bagi peningkatan layanan MRT Jakarta secara berkelanjutan.
	

INTRODUCTION

Jakarta sebagai Ibu Kota negara Indonesia merupakan pusat pemerintahan sekaligus perekonomian nasional. Jakarta disebut sebagai salah satu kota dengan kemacetan terparah di dunia, di mana berdasarkan TomTom Traffic Index 2025, Jakarta berada di peringkat ke-24 kota termacet dunia dengan tingkat kemacetan rata-rata 59,8% dan rata-rata perjalanan sejauh 10 km ditempuh dalam waktu 26 menit 19 detik (TomTom, 2025). Kerugian akibat kemacetan lalu lintas di DKI Jakarta diperkirakan mencapai Rp 45,2 triliun per tahun, meliputi pemborosan bahan bakar minyak, biaya operasional kendaraan, *time value*, *economic value*, dan pencemaran udara (Azizaton Nafi, 2020). Kondisi ini diperparah oleh tingginya jumlah kendaraan bermotor yang mencapai 20,22 juta unit, ini menunjukkan bahwa dua kali lipatnya jumlah penduduk. Yang mendorong masyarakat untuk tetap memilih kendaraan pribadi sebagai alat transportasi utama akibat kurangnya pelayanan transportasi publik yang memadai (Wahyudi, 2024).

Dalam merespon krisis transportasi tersebut, pemerintah menghadirkan *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta sebagai solusi strategis. Ide pembangunan MRT di Jakarta pertama kali dicetuskan oleh B.J. Habibie, namun sempat terhenti akibat adanya krisis ekonomi tahun 1997-1998 sebelum akhirnya dilanjutkan kembali seiring membaiknya kondisi sosial-politik dan ekonomi Indonesia (Fauziyah, 2025). Proses pembangunan MRT Jakarta secara resmi dimulai pada tahun 2013, dan jalur pertamanya dioperasikan pada 24 Maret 2019, menjadikannya layanan kereta bawah tanah pertama yang beroperasi di Indonesia (Sitoresmi, 2024) Jalur Fase I ini menghubungkan Stasiun Lebak Bulus di selatan dengan Stasiun Bundaran HI di pusat kota sepanjang 15,7 km dengan 13 stasiun pemberhentian. Kehadiran MRT Jakarta menjadi simbol transformasi sistem transportasi publik yang lebih modern dan andal, sekaligus mengintegrasikan berbagai teknologi terkini seperti sistem pengendalian otomatis dan konektivitas antar moda transportasi (Kumparan, 2024).

Diantara 13 stasiun yang ada, Stasiun Blok M memegang posisi yang sangat strategis sebagai salah satu simpul transportasi paling vital di koridor Selatan-Utara MRT Jakarta. Stasiun ini berfungsi sebagai penghubung utama antara kawasan hunian padat di selatan dengan pusat bisnis Jakarta yang membentang di sepanjang Jalan Jenderal Sudirman hingga M.H Thamrin. Setiap harinya, ribuan komuter, profesional, pelajar, dan wisatawan mengandalkan stasiun ini sebagai titik awal perjalanan mereka. Lebih dari sekadar rute MRT, keunggulan Stasiun Blok M terletak pada kedalaman integrasinya

dengan berbagai moda transportasi lain. Integrasi fisik ini diwujudkan melalui pembangunan *skywalk* modern yang menghubungkan stasiun MRT, terminal bus, dan pusat perbelanjaan, mengubah kawasan Blok M menjadi *Transit Oriented Development* (TOD) yang canggih dan ramah pejalan (Fajar, 2025).

Tingginya volume penumpang di stasiun Blok M menjadikan persepsi penumpang terhadap kualitas layanan sebagai variabel yang krusial untuk dievaluasi. Persepsi penumpang merupakan penilaian subjektif pengguna terhadap keseluruhan pengalaman layanan yang mereka terima, dan hal ini secara langsung menentukan tingkat kepuasan mereka. Salah satu penelitian yang menggunakan metode PLS-SEM pada 151 penumpang MRT Jakarta menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, nilai yang dipersepsikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan pada gilirannya berpengaruh positif terhadap niat penggunaan kembali (Riyanto & Tunjungsari, 2020). Dengan kata lain, persepsi positif yang terbentuk dari pengalaman menggunakan MRT akan mendorong loyalitas penumpang dan memperkuat pilihan mereka untuk terus menjadikan MRT sebagai moda transportasi utama. Penelitian lain menunjukkan tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas MRT Jakarta sebesar 90,8%, yang berarti berada pada kategori puas berdasarkan analisis menggunakan metode *Customer Stratification Index* (CSI) (Devanka, 2023). Meski demikian, masih terdapat atribut-atribut layanan yang perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan penumpang dapat selaras dengan harapan dan tingkat kepentingan yang mereka miliki.

Evaluasi persepsi penumpang terhadap layanan MRT juga memiliki relevansi langsung terhadap kebijakan transportasi pemerintah. Berdasarkan Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 8, ditetapkan target bahwa 60% perjalanan penduduk harus menggunakan sarana transportasi umum, namun dalam realitanya masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain pemukiman penduduk dan antar moda angkutan massal yang belum terintegrasi sepenuhnya (DPRD Provinsi DKI Jakarta, 2022). Untuk mewujudkan target tersebut, pemerintah tidak hanya membangun infrastruktur fisik, tetapi juga mendorong perubahan perilaku masyarakat. Pemerintah berkomitmen mempercepat perbaikan transportasi publik sekaligus mendorong perubahan perilaku masyarakat, termasuk para pejabat, agar sepenuhnya beralih dari penggunaan kendaraan pribadi ke transportasi massal (Lintas Makassar, 2026). Dalam konteks inilah penelitian mengenai persepsi penumpang di Stasiun Blok M menjadi sangat relevan, hasil evaluasi persepsi penumpang dapat memberikan masukan empiris

bagi pengambil kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan MRT Jakarta secara berkelanjutan, sekaligus mempercepat tercapainya target peralihan penggunaan transportasi publik yang menjadi agenda strategis Jakarta.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji topik yang berkaitan dengan persepsi pengguna transportasi publik. Penelitian (Varlencia & Sofia Asharhani, 2025) berjudul "Pola Aktivitas Pengunjung MRT Blok M Terkait *Sense of Place*" menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan fokus pada dimensi spasial dan pengalaman pengguna di lingkungan sekitar stasiun. Penelitian tersebut lebih menekankan pada bagaimana ruang fisik membentuk pengalaman pengunjung, bukan pada penilaian langsung terhadap kualitas layanan operasional MRT itu sendiri. Selanjutnya, (Utama & Alizar, 2024) dalam penelitiannya berjudul "Analisis Persepsi Penumpang Pada Pelayanan LRT Jabodebek" menggunakan metode kuantitatif melalui pendekatan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang secara statistik. Begitu pula penelitian (Yudhistira, 2025) berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transjakarta Terhadap Kepuasan Pengguna" yang juga bersifat kuantitatif dan berfokus pada hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna bus.

Penelitian-penelitian tersebut menghasilkan temuan yang terukur, namun tidak menggali secara mendalam pengalaman dan suara langsung penumpang di lapangan. Berbeda dari ketiga penelitian tersebut, penelitian ini secara khusus berfokus pada persepsi penumpang terhadap kualitas fasilitas dan pelayanan di Stasiun MRT Blok-M serta faktor-faktor yang menjadi keluhan maupun kepuasan penumpang, yang digali secara langsung melalui pendekatan kualitatif dengan observasi dan wawancara mendalam di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini berupaya menghadirkan pemahaman yang lebih kontekstual dan berbasis pengalaman nyata penumpang sebagai pengguna aktif layanan MRT.

Untuk menjawab fokus tersebut, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik (*service quality*) yang mencakup dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman et al., 1985), serta konsep persepsi pengguna sebagai kerangka analisis utama dalam memahami bagaimana penumpang menilai dan memaknai layanan yang mereka terima (Linawati & Setyowati, 2015). Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap kualitas fasilitas dan pelayanan yang tersedia di Stasiun MRT Blok-M, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi keluhan dan kepuasan

penumpang dalam menggunakan layanan tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas layanan transportasi publik perkotaan, khususnya MRT Jakarta, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi layanan transportasi berbasis pengalaman pengguna.

METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif guna memperoleh pemahaman yang mendalam tentang persepsi, pengalaman, dan penilaian subjektif penumpang terhadap layanan MRT di Stasiun Blok M. (Waruwu, 2023) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman makna dan pengalaman individu terhadap suatu fenomena sosial dengan mengutamakan data berupa kata-kata, deskripsi, dan interpretasi mendalam bukan angka atau statistik. Sementara itu, corak deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat berbagai dimensi persepsi penumpang, mulai dari kemudahan akses, kejelasan informasi dan navigasi, kualitas pelayanan petugas, ketepatan waktu, kondisi fasilitas, keamanan dan kenyamanan, hingga ekspektasi pengembangan layanan sebagaimana dialami langsung oleh pengguna Stasiun MRT Blok M (Waruwu, 2023).

Penelitian ini memanfaatkan kedua jenis data. Pertama, data primer yang dihimpun langsung dari responden melalui survei daring berbasis Google Form. Kedua, data sekunder yang bersumber dari penelitian terdahulu, laporan resmi PT MRT Jakarta, regulasi pemerintah, dan artikel ilmiah yang relevan sebagai penguat konteks dua analisis. Data primer dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui instrumen tertentu, sedangkan data sekunder berasal dari sumber yang telah tersedia sebelumnya seperti laporan, literatur, maupun database (Sulung & Muspawi, 2023). Populasi penelitian ini adalah seluruh penumpang yang pernah menggunakan layanan MRT Jakarta di Stasiun Blok M. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah purposive sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu sesuai tujuan penelitian (Firmansyah et al., 2022). Dalam penelitian kualitatif, jumlah sampel tidak diukur dari keterwakilan statistik, melainkan dari information sufficiency atau kecukupan informasi yang mampu menjawab pertanyaan penelitian secara mendalam dan bermakna (Patton, 2022).

Pengumpulan data dilakukan melalui survei menggunakan Google Form dengan instrumen berupa pertanyaan esai (open ended question). Survei dengan kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang lazim digunakan dalam penelitian

ilmiah, baik pada pendekatan kualitatif maupun kuantitatif, karena mampu menjangkau responden secara luas dan efisien tanpa hambatan geografis maupun waktu (Ardiansyah et al., 2023). Penggunaan pertanyaan esai memungkinkan peneliti mendapatkan data yang lebih kaya dan otentik, karena responden bebas mengungkapkan pengalaman dan penilaian mereka tanpa dibatasi pilihan jawaban yang telah ditentukan (Bryman, 2016). Dimensi pertanyaan yang dikembangkan meliputi: kemudahan akses dan inklusivitas, kejelasan informasi dan navigasi, kualitas pelayanan petugas, ketepatan waktu, kondisi fasilitas, keamanan dan kenyamanan, perbandingan MRT dengan moda transportasi lain, serta harapan pengembangan layanan ke depan.

Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis konten kualitatif untuk mengidentifikasi tema-tema yang berulang serta pola persepsi yang muncul dari narasi responden (Krippendorff, 2004). Proses analisis merujuk pada model pada model analisis tematik (Braun & Clarke, 2006) yang meliputi tahapan: (1) familiarisasi data, (2) pengkodean awal, (3) identifikasi tema, (4) peninjauan dan pendefinisian tema, serta (5) penyusunan narasi analitik yang dipadukan dengan kerangka teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Sebagai bentuk triangulasi untuk memperkuat validitas temuan kualitatif, dilakukan penghitungan frekuensi kategori penilaian (positif, netral, krtik) pada setiap dimensi layanan (Waruwu, 2023).

RESULTS AND DISCUSSION

Hasil Penelitian

Kemudahan Akses dan Inklusivitas Layanan MRT

Dari 32 responden penumpang Stasiun MRT Blok M yang disurvei, mayoritas menyampaikan penilaian positif terhadap kemudahan akses masuk dan keluar stasiun.

Tabel 1. Profil Responden

Kelompok Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
18–20 tahun	14	43,8
21–25 tahun	13	40,6
26–30 tahun	3	9,4
31–40 tahun	2	6,2
Total	32	100,0

Sebagian besar merasa terbantu dengan tersedianya beberapa pilihan pintu masuk yang terhubung langsung ke pusat perbelanjaan di sekitarnya, seperti Blok M Plaza, Blok M Square, dan Taman Literasi.

Tabel 2. Persepsi Akses Masuk/Keluar & Inklusivitas Responden

Kategori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase (%)
Positif	28	87,5
Campuran (positif + catatan kritis)	3	9,4
Negatif	1	3,1
Total	32	100,0

Dania (24 tahun) mengungkapkan “aksesnya mudah dan banyak karena dari berbagai arah ada, seperti terhubung dari pintu mall Blok M Plaza, dari arah Blok M Square, dan Taman Literasi.” Kesan serupa juga datang dari Wisnu (25 tahun) yang secara tegas menyatakan layanan Stasiun Blok M sudah “*accessible* dan inklusif.” Ketersediaan *signage* di Stasiun Blok M secara umum dinilai positif oleh hampir seluruh responden. Rian (23 tahun) menyebutkan “cukup jelas dan mudah dipahami”, sementara Nadia (35 tahun) bahkan menilainya memadai bagi *first time user*. Desain *bilingual* (Indonesia-Inggris) yang dicatat Daffa (21 tahun) turut memperkuat konsistensi dengan jaringan MRT Jakarta secara keseluruhan, sejalan dengan temuan (Sofyan, 2019) bahwa MRT Jakarta memang menempatkan *human behaviour* sebagai pusat kebijakan desain *signage* sejak awal. Meski begitu, ada catatan minor yaitu Kusnul (21 tahun) mengingatkan ada petunjuk yang penempatannya terlalu rendah sehingga berpotensi membingungkan penumpang baru, dan Gee (22 tahun) mengusulkan penambahan plang di titik *tap* kartu. Ini menandakan masih ada ruang perbaikan pada ketinggian rambu dan kelengkapan informasi di titik tertentu.

Tabel 3. Persepsi Kejelasan *Signage* / Petunjuk Arah Responden

Kategori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase (%)
Jelas / Sangat Membantu	30	93,8
Ada Catatan Kritis	2	6,2
Total	32	100,0

Tabel 4. Saran Perbaikan Responden

Tema Saran Perbaikan	Jumlah Menyebut	Persentase dari Responden (%)
Kapasitas dan kepadatan pada jam sibuk	7	21,9
Sistem <i>tap in/tap out</i> dan posisi gerbang (<i>gate</i>)	5	15,6
Penambahan atau perbaikan eskalator	5	15,6
Perluasan rute MRT	3	9,4
Peningkatan fasilitas bagi penyandang disabilitas (<i>lift/gate</i> prioritas)	3	9,4
Penambahan toilet	2	6,2
Penambahan fasilitas <i>top up</i> kartu/loket	2	6,2
Peningkatan pendingin ruangan (AC/kipas)	2	6,2
Penambahan musala dan fasilitas pendukung	1	3,1
Tidak ada saran / kondisi sudah cukup baik	4	12,5
Total Responden	32	100,0*

Berdasarkan Tabel 4, saran perbaikan yang paling banyak disampaikan responden adalah terkait kapasitas dan kepadatan pada jam sibuk, yaitu sebanyak 7 responden atau 21,9%. Selanjutnya, isu mengenai posisi tap in/tap out serta gate dan kebutuhan perbaikan atau penambahan eskalator masing-masing disebutkan oleh 5 responden atau 15,6%. Saran lain yang cukup banyak muncul meliputi perluasan rute MRT serta fasilitas difabel seperti lift dan gate prioritas, yang masing-masing disebutkan oleh 3 responden atau 9,4%. Sementara itu, penambahan toilet, layanan top up kartu/loket, serta pendingin ruangan masing-masing disebutkan oleh 2 responden atau 6,2%, dan musholla beserta fasilitas pendukung lainnya disebutkan oleh 1 responden atau 3,1%. Menariknya, terdapat 4 responden atau 12,5% yang menyatakan tidak memiliki saran perbaikan karena menilai layanan yang ada sudah cukup baik. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa perhatian utama responden lebih banyak tertuju pada aspek kapasitas layanan dan efisiensi teknis operasional dibandingkan aspek fasilitas pendukung.

Tabel 5. Ringkasan Temuan Lapangan

Aspek	Penilaian	Temuan Utama	Kutipan Responden	Rekomendasi
Akses fisik masuk/keluar	Baik	Sebanyak 88% responden menilai akses masuk dan keluar stasiun mudah dijangkau. Stasiun terhubung dengan Blok M Plaza, Blok M Square, dan Taman Literasi melalui beberapa pintu akses.	<i>"Aksesnya mudah dan banyak karena dari berbagai arah ada."</i> (Dania, 24 tahun)	Mempertahankan serta memperluas konektivitas dengan kawasan sekitar.
Fasilitas difabel (lift, tactile paving, wide gate)	Cukup	Fasilitas bagi penyandang disabilitas telah tersedia, namun masih sering disalahgunakan oleh pengguna umum sehingga mengurangi kenyamanan pengguna prioritas.	<i>"Untuk orang berkebutuhan khusus, Nampaknya sering disalahgunakan."</i> (Kusnul, 21 tahun)	Memperketat pengawasan penggunaan lift dan <i>priority gate</i> sesuai peruntukannya.
Eskalator dan konektivitas vertikal	Perlu Perbaikan	Beberapa titik belum memiliki eskalator menuju lantai bawah sehingga menyulitkan mobilitas penumpang. Keluhan mengenai eskalator merupakan salah satu yang paling banyak disampaikan.	<i>"Masih belum ada eskalator turun."</i> (Ayu, 28 tahun)	Menambah eskalator pada jalur menuju lantai bawah.
Posisi tap in/tap out	Kurang Efisien	Jarak antara area <i>tap in</i> dan <i>tap out</i> dinilai terlalu jauh sehingga mengurangi efisiensi pergerakan penumpang.	<i>"Tap in dan tap out jaraknya sangat jauh sehingga harus jalan atau muter."</i> (Marsya, 20 tahun)	Menata ulang posisi <i>tap in</i> dan <i>tap out</i> agar lebih dekat dan efisien.

Kejelasan signage/petunjuk arah	Baik	Sebanyak 94% responden menyatakan petunjuk arah mudah dipahami. Desain bersifat bilingual, konsisten, dan membantu pengguna baru.	<i>"Sangat jelas dan mempermudah bahkan bagi first time user."</i> (Nadia, 35 tahun)	Mempertahankan standar desain <i>signage</i> yang telah diterapkan.
Akses keluar lantai bawah bagi difabel	Bermasalah	Akses keluar pada lantai bawah belum terhubung secara optimal dengan jalur yang ramah bagi penyandang disabilitas.	<i>"Tidak ada akses turun ke bawah yang dekat dengan gate out."</i> (Romi, 29 tahun)	Menyediakan akses inklusif yang lebih dekat dengan area <i>gate out</i> .
Ketepatan waktu kereta	Baik	Mayoritas responden merasa puas terhadap ketepatan waktu operasional MRT yang dinilai sangat presisi.	<i>"Jadwal yang presisi hingga hitungan detik."</i> (Rachman, 23 tahun)	Mempertahankan konsistensi jadwal operasional kereta.
Keamanan dan kenyamanan	Baik	Sebagian besar responden merasa aman dan nyaman berkat keberadaan CCTV, petugas keamanan, serta kebersihan stasiun. Namun, beberapa responden mengeluhkan tingkat kebisingan di area tertentu.	<i>"Sangat nyaman namun kadang terlalu bising."</i> (Romi, 29 tahun)	Menambah insulasi atau peredam kebisingan pada area yang terbuka.

Tabel 5 merangkum temuan lapangan dari delapan aspek layanan MRT Stasiun Blok M yang dievaluasi berdasarkan persepsi 32 responden. Secara umum, aspek akses fisik masuk/keluar, kejelasan signage, ketepatan waktu kereta, serta keamanan dan kenyamanan memperoleh penilaian baik, mencerminkan kualitas layanan yang telah memenuhi ekspektasi mayoritas penumpang. Sementara itu, aspek fasilitas difabel dinilai cukup karena kerap disalahgunakan oleh penumpang umum, sedangkan tiga aspek lainnya eskalator dan konektivitas vertikal, posisi *tap in/tap out*, serta akses keluar pintu bawah bagi difabel masih memerlukan perbaikan karena dinilai kurang efisien hingga bermasalah. Temuan ini menjadi dasar bagi rekomendasi perbaikan yang disajikan pada kolom terakhir tabel, sekaligus menggambarkan peta prioritas perbaikan layanan di Stasiun MRT Blok M.

Efektivitas Informasi dan Navigasi Stasiun

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 32 responden mengenai efektivitas informasi dan navigasi di Stasiun MRT Blok M, mayoritas penumpang memberikan penilaian positif terhadap sistem informasi dan petunjuk arah yang tersedia di stasiun. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa sebanyak 31 responden atau 96,9% memberikan penilaian positif, sedangkan 1 responden atau 3,1% memberikan penilaian netral. Tidak terdapat responden yang memberikan kritik atau menyatakan perlunya perbaikan pada aspek ini.

Tabel 6. Efektivitas Informasi dan Navigasi Stasiun

Kategori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase (%)
Positif	31	96,9
Netral	1	3,1
Kritik / Perlu Perbaikan	0	0,0
Total	32	100,0

Kualitas Pelayanan Petugas terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan petugas MRT Blok M memperoleh penilaian yang sangat baik dari sebagian besar responden. Mayoritas pengguna menilai petugas memiliki sikap yang ramah, responsif, sigap, dan mampu memberikan bantuan secara cepat ketika dibutuhkan. Responden menyatakan bahwa ketika mengalami kesulitan, baik dalam penggunaan kartu tiket, pencarian informasi perjalanan, maupun kendala lainnya selama berada di stasiun, petugas mampu memberikan solusi dengan cepat dan tepat.

Tabel 7. Kualitas Pelayanan Petugas terhadap Kepuasan Penumpang MRT Blok M

Kategori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase (%)
Positif	21	65,6
Netral	8	25,0
Kritik / Perlu Perbaikan	3	9,4
Total	32	100,0

Ketepatan Waktu Sebagai Faktor Utama Kepuasan Pengguna

Berdasarkan Tabel 8, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap ketepatan waktu operasional MRT Blok M, yaitu sebanyak 15 responden (46,88%), diikuti oleh 13 responden (40,62%) yang memberikan penilaian netral, dan hanya 4 responden (12,50%) yang menyampaikan kritik atau menganggap perlu adanya perbaikan. Temuan ini menunjukkan bahwa konsistensi jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta MRT dinilai baik oleh sebagian besar pengguna, sehingga ketepatan waktu dapat dikategorikan sebagai salah satu faktor pendukung kepuasan penumpang di Stasiun Blok M.

Tabel 8. Persepsi Penumpang terhadap Ketepatan Waktu MRT Blok M

Kategori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase (%)
Positif	15	46,88
Netral	13	40,62
Kritik / Perlu Perbaikan	4	12,50
Total	32	100,00

Kondisi dan Kecukupan Fasilitas Stasiun terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan data survei yang diperoleh dari 32 responden, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan, yakni sebesar 87,5%

(28 responden). Sementara itu, sebanyak 9,4% responden (3 orang) memberikan penilaian netral, dan hanya 3,1% (1 responden) yang memberikan penilaian negatif. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum responden memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan yang diteliti.

Tabel 9. Kondisi dan Kecukupan Fasilitas Stasiun terhadap Kepuasan Penumpang

Kategori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase (%)
Positif	28	87,5
Netral	3	9,4
Negatif	1	3,1
Total	32	100,0

Keamanan dan Kenyamanan dalam Pengalaman Penumpang

Sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap layanan yang dievaluasi, yakni sebanyak 27 orang atau 84,4% dari total 32 responden. Sementara itu, 5 responden lainnya (15,6%) memberikan penilaian netral, dan tidak ada satu pun responden yang menyampaikan kritik atau menyatakan perlu adanya perbaikan. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan dan penerimaan responden secara keseluruhan berada pada kategori yang sangat baik.

Tabel 10. Keamanan dan Kenyamanan dalam Pengalaman Penumpang

Kategori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase (%)
Positif	27	84,4
Netral	5	15,6
Kritik / Perlu Perbaikan	0	0,0
Total	32	100,0

Keunggulan Kompetitif MRT Dibanding Moda Transportasi Lain

Berdasarkan hasil survei terhadap 32 responden, sebagian besar memberikan tanggapan positif (43,75%), diikuti oleh responden yang bersikap netral (40,63%), dan sebanyak 15,62% memberikan kritik atau menyatakan perlunya perbaikan. Data ini menunjukkan bahwa penilaian responden secara keseluruhan cenderung ke arah positif, meskipun proporsi responden netral yang hampir setara mengindikasikan masih adanya ruang untuk peningkatan.

Tabel 11. Persepsi Penumpang terhadap Keunggulan MRT Dibandingkan Moda Transportasi Lain

Kategori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase (%)
Positif	14	43,75
Netral	13	40,63
Kritik / Perlu Perbaikan	5	15,62
Total	32	100,00

Ekspektasi Penumpang Terhadap Pengembangan Layanan MRT Blok M

Dari 32 responden yang disurvei terkait pengembangan layanan MRT Blok M, mayoritas yaitu 18 responden (56,25%) memberikan penilaian positif, 9 responden (28,13%) memberikan tanggapan netral, sementara 5 responden (15,62%) menyampaikan kritik atau masukan perbaikan. Data ini menunjukkan bahwa secara umum penumpang memiliki pandangan positif terhadap arah pengembangan layanan MRT Blok M, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang mengharapkan peningkatan lebih lanjut.

Tabel 12 Persepsi Penumpang terhadap Pengembangan Layanan MRT Blok M

Kategori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase (%)
Positif	14	43,75
Netral	13	40,63
Kritik / Perlu Perbaikan	5	15,62
Total	32	100,00

Discussion

Kemudahan Akses dan Inklusivitas Layanan MRT

Kemudahan akses merupakan aspek penting dalam kualitas pelayanan MRT karena berkaitan dengan akses fisik, kemudahan navigasi, dan keterjangkauan layanan bagi seluruh pengguna. Berdasarkan konsep SERVQUAL, aspek ini termasuk dalam dimensi *tangibles* dan *assurance*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Stasiun MRT Blok M telah menyediakan berbagai fasilitas aksesibilitas, seperti lift, eskalator, *tactile paving*, *wide passenger gate*, dan toilet khusus penyandang disabilitas. Penyediaan fasilitas tersebut didukung oleh penerapan prinsip *universal design* serta regulasi pemerintah mengenai aksesibilitas transportasi publik. Meskipun demikian, responden masih menemukan beberapa kendala, seperti posisi *tap in* dan *tap out* yang kurang efisien, keterbatasan eskalator pada beberapa area, serta penyalahgunaan fasilitas prioritas oleh penumpang umum. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan (*service gap*) antara harapan pengguna dan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkelanjutan melalui peningkatan pengawasan, penyempurnaan fasilitas, serta peningkatan kesadaran masyarakat agar layanan MRT semakin inklusif dan memenuhi kebutuhan seluruh pengguna, khususnya penyandang disabilitas.

Efektivitas Informasi dan Navigasi Stasiun

Sistem informasi dan navigasi di Stasiun MRT Blok M dinilai efektif dalam membantu mobilitas penumpang. Keberadaan papan petunjuk, informasi perjalanan, penunjuk arah perpindahan moda, serta informasi kedatangan kereta memudahkan

pengguna menentukan arah perjalanan, termasuk bagi penumpang baru. Penggunaan simbol, warna, dan tata letak informasi yang jelas turut meningkatkan kenyamanan serta efisiensi perjalanan. Dalam perspektif SERVQUAL, aspek ini memenuhi dimensi *tangibles* melalui penyediaan media informasi yang memadai serta dimensi *reliability* melalui penyampaian informasi yang akurat dan mudah dipahami. Temuan ini didukung oleh meningkatnya jumlah pengguna MRT Jakarta yang menunjukkan tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, efektivitas informasi dan navigasi di Stasiun MRT Blok M telah memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman, efisien, serta mudah dipahami.

Kualitas Pelayanan Petugas terhadap Kepuasan Penumpang

Kualitas pelayanan petugas memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan penumpang MRT Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, informatif, dan responsif dalam membantu kebutuhan pengguna. Interaksi yang baik antara petugas dan penumpang menciptakan rasa aman, nyaman, serta meningkatkan kepercayaan terhadap layanan MRT.

Berdasarkan teori SERVQUAL, kualitas pelayanan petugas mencerminkan dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Respons cepat terhadap kebutuhan penumpang, kemampuan memberikan informasi yang jelas, serta sikap ramah dan peduli menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan komponen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik. Dengan demikian, profesionalisme petugas menjadi salah satu faktor utama yang mendukung terciptanya pengalaman perjalanan yang aman, nyaman, dan memuaskan bagi seluruh pengguna MRT Jakarta.

Kemudahan Akses dan Inklusivitas Layanan MRT

Kemudahan akses merupakan salah satu indikator utama kualitas pelayanan transportasi publik karena mencakup kemudahan mobilitas seluruh pengguna, termasuk penyandang disabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MRT Blok M telah menyediakan berbagai fasilitas aksesibilitas seperti lift, eskalator, *tactile paving*, *wide passenger gate*, serta toilet khusus difabel yang mengacu pada prinsip *universal design*. Keberadaan fasilitas tersebut menunjukkan komitmen MRT Jakarta dalam menyediakan layanan yang inklusif sesuai regulasi pemerintah.

Namun demikian, beberapa responden masih mengeluhkan posisi *tap in-tap out* yang kurang efisien, keterbatasan eskalator pada beberapa titik, serta penyalahgunaan fasilitas prioritas oleh pengguna umum. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan sebagian pengguna. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkelanjutan melalui peningkatan fasilitas, pengawasan penggunaan fasilitas prioritas, serta edukasi kepada masyarakat agar layanan semakin inklusif dan mampu memenuhi kebutuhan seluruh pengguna.

Efektivitas Informasi dan Navigasi Stasiun

Sistem informasi dan navigasi di Stasiun MRT Blok M dinilai telah berfungsi secara efektif dalam membantu mobilitas penumpang. Papan petunjuk, informasi perjalanan, penunjuk perpindahan moda, serta informasi kedatangan kereta mudah dipahami sehingga memudahkan pengguna, khususnya penumpang baru. Penggunaan simbol, warna, dan tata letak informasi yang sistematis juga meningkatkan efisiensi perjalanan. Dalam perspektif SERVQUAL, aspek ini memenuhi dimensi *tangibles* dan *reliability*, karena informasi disajikan secara jelas, akurat, dan mudah diakses. Efektivitas sistem informasi turut meningkatkan kenyamanan perjalanan dan memperkuat persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan MRT Jakarta. Dengan demikian, sistem navigasi yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna transportasi publik.

Kualitas Pelayanan Petugas terhadap Kepuasan Penumpang

Kualitas pelayanan petugas merupakan salah satu faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas MRT Blok M dinilai ramah, responsif, informatif, dan mampu memberikan bantuan secara cepat ketika pengguna mengalami kesulitan. Interaksi yang positif antara petugas dan penumpang menciptakan rasa aman, nyaman, serta meningkatkan kepercayaan terhadap layanan MRT. Berdasarkan teori SERVQUAL, kualitas pelayanan petugas mencerminkan dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pelayanan yang profesional tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga mendorong loyalitas masyarakat untuk terus menggunakan MRT sebagai moda transportasi sehari-hari. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia perlu terus dipertahankan sebagai salah satu keunggulan pelayanan MRT Jakarta.

Ketepatan Waktu sebagai Faktor Utama Kepuasan Pengguna

Ketepatan waktu operasional merupakan salah satu aspek yang paling menentukan kepuasan pengguna MRT Blok M. Mayoritas responden menyatakan bahwa jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta berlangsung sesuai waktu yang telah ditetapkan sehingga memberikan kepastian dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Bagi masyarakat perkotaan yang memiliki mobilitas tinggi, ketepatan waktu menjadi kebutuhan utama karena membantu perencanaan perjalanan secara lebih efektif dan mengurangi risiko keterlambatan. Dalam teori SERVQUAL, ketepatan waktu termasuk dalam dimensi reliability, yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan pelayanan secara konsisten sesuai janji yang diberikan. Konsistensi operasional MRT menunjukkan bahwa sistem pelayanan telah memenuhi harapan pengguna terhadap aspek keandalan. Temuan ini juga didukung berbagai penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang konsisten mampu meningkatkan kepuasan sekaligus membentuk loyalitas pengguna transportasi publik. Oleh karena itu, menjaga ketepatan waktu operasional harus menjadi prioritas agar MRT tetap dipercaya sebagai moda transportasi yang efisien dan andal.

Kondisi dan Kecukupan Fasilitas Stasiun terhadap Kepuasan Penumpang

Kondisi fasilitas fisik stasiun memiliki pengaruh besar terhadap kenyamanan pengguna selama menggunakan layanan MRT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas di Stasiun MRT Blok M secara umum dinilai baik, bersih, dan mampu mendukung aktivitas penumpang. Namun demikian, responden masih memberikan beberapa masukan, antara lain perlunya penambahan eskalator, lift, kapasitas toilet, serta peningkatan kualitas pendingin ruangan, terutama ketika jumlah penumpang meningkat pada jam sibuk. Dalam perspektif SERVQUAL, kondisi fasilitas termasuk dalam dimensi **tangibles** yang berkaitan dengan kualitas sarana dan prasarana fisik. Ketersediaan fasilitas yang memadai akan meningkatkan persepsi positif terhadap profesionalisme penyedia layanan dan menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas fasilitas perlu dilakukan secara berkelanjutan agar mampu mengimbangi pertumbuhan jumlah pengguna sekaligus mempertahankan kualitas pelayanan transportasi publik.

Keamanan dan Kenyamanan dalam Pengalaman Penumpang

Keamanan dan kenyamanan merupakan aspek penting dalam membentuk pengalaman positif pengguna MRT Jakarta. Mayoritas responden menilai bahwa lingkungan stasiun bersih, kondisi gerbong nyaman, serta petugas mampu memberikan

rasa aman melalui pelayanan yang cepat dan profesional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa MRT berhasil menciptakan suasana perjalanan yang mendukung kenyamanan fisik maupun psikologis penumpang. Menurut teori SERVQUAL, aspek keamanan dan kenyamanan berkaitan dengan dimensi assurance dan tangibles. Walaupun demikian, penelitian juga menemukan bahwa kepadatan penumpang pada jam sibuk masih menjadi tantangan karena dapat mengurangi ruang gerak dan kenyamanan perjalanan. Oleh sebab itu, diperlukan pengelolaan kapasitas penumpang yang lebih optimal agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Keamanan dan kenyamanan yang konsisten akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk terus menggunakan transportasi publik secara berkelanjutan.

Keunggulan Kompetitif MRT Dibanding Moda Transportasi Lain

Sebagian besar responden menilai bahwa MRT memiliki keunggulan dibandingkan moda transportasi lainnya, terutama dari aspek ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan, serta kualitas fasilitas. Walaupun beberapa responden beranggapan bahwa sebagian layanan juga tersedia pada moda transportasi lain, secara umum MRT tetap dipersepsikan memiliki daya saing yang tinggi sebagai transportasi perkotaan modern.

Keunggulan tersebut dapat dijelaskan melalui teori SERVQUAL yang mencakup dimensi **reliability**, **tangibles**, dan **assurance**. Kombinasi ketiga dimensi tersebut menciptakan pengalaman perjalanan yang efisien, aman, dan nyaman sehingga meningkatkan nilai yang dirasakan pengguna. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna. Oleh karena itu, MRT memiliki posisi kompetitif yang kuat sebagai alternatif transportasi publik yang modern dan berkelanjutan.

Ekspektasi Penumpang terhadap Pengembangan Layanan MRT Blok M

Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berharap MRT Jakarta terus mempertahankan kualitas pelayanan sekaligus melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Harapan yang paling banyak disampaikan meliputi peningkatan kapasitas kereta pada jam sibuk, pengembangan akses menuju stasiun, penambahan fasilitas pendukung, serta integrasi yang lebih baik dengan moda transportasi lain. Menurut teori SERVQUAL, harapan tersebut berkaitan dengan dimensi reliability, tangibles, dan assurance. Pengguna menginginkan pelayanan yang tetap andal, fasilitas yang semakin baik, serta jaminan keamanan dan kenyamanan yang konsisten. Berbagai masukan tersebut menunjukkan bahwa ekspektasi masyarakat terhadap MRT

terus meningkat seiring berkembangnya kebutuhan mobilitas perkotaan. Oleh karena itu, pengelola MRT perlu menjadikan aspirasi pengguna sebagai dasar evaluasi dan pengembangan layanan agar kualitas pelayanan tetap mampu memenuhi bahkan melampaui harapan masyarakat di masa mendatang.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi penumpang terhadap layanan MRT di Stasiun Blok M secara umum berada pada kategori positif, terutama pada aspek kemudahan akses, kejelasan informasi, kualitas pelayanan petugas, ketepatan waktu, kondisi fasilitas, serta keamanan dan kenyamanan. Penumpang menilai MRT Blok M sebagai moda transportasi yang modern, efisien, dan mampu memberikan pengalaman perjalanan yang lebih baik dibandingkan moda transportasi lain. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan MRT tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas perkotaan, tetapi juga sebagai bentuk pelayanan publik yang mendukung kenyamanan, kepastian waktu, dan rasa aman bagi pengguna. Hal ini sekaligus menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan serta mendorong loyalitas penumpang untuk terus menggunakan MRT sebagai pilihan transportasi utama.

Namun, penelitian ini juga menemukan masih adanya beberapa aspek yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan, terutama terkait aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, efisiensi posisi *tap in* dan *tap out*, ketersediaan eskalator, kapasitas fasilitas pada jam sibuk, serta optimalisasi integrasi antarmoda transportasi. Keberhasilan transportasi publik tidak hanya ditentukan oleh infrastruktur fisik, tetapi juga oleh kesesuaian layanan dengan harapan pengguna. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan MRT Blok M masih perlu terus untuk diarahkan pada penguatan dimensi *reliability*, *tangibles*, dan *assurance* agar kepuasan penumpang semakin tinggi dan pelayanan publik yang inklusif dapat terwujud secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan strategis bagi pengelola MRT Jakarta dan pembuat kebijakan untuk meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan, sekaligus memperkuat peran transportasi publik dalam mendorong efisiensi ekonomi perkotaan dan pembangunan yang lebih inklusif.

REFERENCES

- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). TEKNIK PENGUMPULAN DATA DAN INSTRUMEN PENELITIAN ILMIAH. IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam, 1(2), 1-9. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>

- Aryani. (2024). PT MRT JAKARTA LUNCURKAN PIN PRIORITAS DI HARI DISABILITAS INTERNASIONAL 2024. Kamibijak.merahputih. <https://kamibijak.merahputih.com/v/mrt-pin-prioritas-2024>
- Astuti, R. P. (2024). AKSESIBILITAS MRT: RAMAH DISABILITAS ATAU SEKADAR LABEL?. Kompasiana <https://www.kompasiana.com/ratnapujiastuti0359/691d647eed64157d57137182/aksesibilitas-mrt-ramah-disabilitas-atau-sekadar-label>
- Azizatun Nafi, B. (2020). KAJIAN EKONOMI POLITIK TRANSPORTASI MASSA: STUDI KASUS KEBIJAKAN TRANSPORTASI MASSA DI DKI JAKARTA. STUDY OF THE POLITICAL ECONOMY OF MASS TRANSPORTATION: CASE STUDY OF MASS TRANSPORTATION POLICY IN DKI JAKARTA. In *Jejaring Administrasi Publik* (Vol. 12, Number 2).
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). USING THEMATIC ANALYSIS IN PSYCHOLOGY. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Bryman, Alan. (2016). *SOCIAL RESEARCH METHODS*. Oxford University Press.
- Christiani, A., & Kayrra, A. (2024). PENGARUH AKSESIBILITAS, KONEKTIVITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG MASS RAPID TRANSIT (MRT) JAKARTA. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 13(2), 17–28. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v13i2.6501.17-28>
- Deliyani, E., & Prambudi, B. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENUMPANG MRT JAKARTA. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis & Manajemen*. <http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis>
- Devanka, R. A. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS STASIUN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MRT JAKARTA. *Jurnal Sistem Transportasi & Logistik*, 2(3), 163–180.
- Dewi, I. A. (2025). BERGERAK TANPA BATAS: TRANSPORTASI PUBLIK RAMAH DISABILITAS. *Infraindo*. <https://www.infraindo.org/post/bergerak-tanpa-batas-transportasi-publik-ramah-disabilitas>
- DPRD Provinsi DKI Jakarta. (2022). DONGKRAK MINAT WARGA NAIK ANGKUTAN UMUM. DPRD Provinsi DKI Jakarta. <https://dprd-dkijakartaprovg.go.id/dongrak-minat-warga-naik-angkutan-umum/>

- Ependi, A., & Kurniawan, S. (2023). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG BERDASARKAN KINERJA DAN FASILITAS PELAYANAN STASIUN KERETA API NGAWI. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 6(3), 819–827. <https://doi.org/10.31004/jutin.v6i3.17480>
- Fajar, K. (2025). STASIUN MRT BLOK M BCA: RUTE, TARIF, DAN AKSES LANGSUNG KE MAL. Rooma21. <https://rooma21.com/v2/fasilitas/transportasi/mrt-blok-m-bca>
- Farezi Mony, R., Muhardjito, & Suraharta. (2020). PENGEMBANGAN FASILITAS DAN UTILITAS STASIUN BUMIAYU GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*, Fauziyah, I. R. (2025). MRT JAKARTA: SEJARAH, PENGEMBANGAN, DAN PENDANAAN. *Diklatkerja*. <https://www.diklatkerja.com/blog/mrt-jakarta-sejarah-pengembangan-dan-pendanaan>
- Firmansyah, D., Pasim Sukabumi, S., & Al Fath Sukabumi, S. (2022). TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL UMUM DALAM METODOLOGI PENELITIAN: LITERATURE REVIEW. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927>
- Hidayati, N., Hidayat, M., Ruminda, M., Agusinta, L., & Ricardianto, P. (2021). LOYALITAS DAN KEPUASAN PENUMPANG PADA MASS RAPID TRANSIT LOYALTY AND PASSENGER SATISFACTION AT MASS RAPID TRANSIT. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 08(03). <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog>
- Jatiwaluyo, N., Widi, D., Intansari, A., & Susanto, A. (2022). ANALISIS FASILITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA STASIUN KERETA API KEBUMEN. *TEKSLING: Jurnal Teknik Sipil Dan Lingkungan*.
- Krippendorff, Klaus. (2004). *CONTENT ANALYSIS : AN INTRODUCTION TO ITS METHODOLOGY*. Sage.
- Kumparan. (2024). SEJARAH MRT DENGAN INOVASI TRANSPORTASI PUBLIK. Kumparan. <https://m.kumparan.com/sejarah-dan-sosial/sejarah-mrt-dengan-inovasi-transportasi-publik-24Am9oqAW6Y/full>
- Linawati, L., & Setyowati, T. M. (2015). Persepsi Pelanggan Terhadap Service Quality Garuda Indonesia Airlines. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 2(1), 1-10.

- Lintas Makassar. (2026). PEMERINTAH GENJOT PERBAIKAN TRANSPORTASI PUBLIK, DORONG WARGA HINGGA PEJABAT BERALIH DARI KENDARAAN PRIBADI. Lintasmakassar. <https://www.lintasmakassar.com/2026/04/pemerintah-genjot-perbaikan.html>
- MRT Jakarta. (2023). LAYANAN OPERASIONAL MRT JAKARTA SELAMA LIBUR LEBARAN 2023. MRT Jakarta. <https://landingpage-dev.jakartamrt.co.id/id/siaran-pers/layanan-operasional-mrt-jakarta-selama-libur-lebaran-2023>
- MRT Jakarta. (2024). PT MRT JAKARTA (PERSERODA) TARGETKAN 33 JUTA LEBIH PENGGUNA PADA 2024. MRT Jakarta. <https://landingpage-dev.jakartamrt.co.id/id/info-terkini/pt-mrt-jakarta-perseroda-targetkan-33-juta-lebih-pengguna-pada-2024>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A CONCEPTUAL MODEL OF SERVICE QUALITY AND ITS IMPLICATIONS FOR FUTURE RESEARCH. *Journal of Marketing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A MULTIPLE-ITEM SCALE FOR MEASURING CONSUMER PERC. In *Journal of Retailing*; Spring (Vol. 64).
- Patton, M. Q. (2022). *QUALITATIVE RESEARCH & EVALUATION METHODS* (3rd ed.).
- Rafi, M., Yulianti, I., & Yulianti, T. (2024). KEWARGANEGARAAN INKLUSIF PENYANDANG DISABILITAS DALAM AKSESIBILITAS TRANSPORTASI PUBLIK: STUDI AKSESIBILITAS STASIUN DUKUH ATAS DAN MANGGARAI INCLUSIVE CITIZENSHIP FOR PERSONS WITH DISABILITIES IN PUBLIC TRANSPORTATION: STUDY OF PUBLIC TRANSPORTATION ACCESSIBILITY OF DUKUH ATAS AND MANGGARAI STATIONS. *Jurnal Masyarakat Dan Budaya*, 26(1). <https://doi.org/10.55981.2024.14034>
- Riyanto, V., & Tunjungsari, H. K. (2020). KUALITAS LAYANAN DAN NILAI YANG DIPERSEPSIKAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN PENGGUNA JASA MRT DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(3), 838-846.
- Samudro, A. F. (2018). KONTRIBUSI KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS KENDARAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

- JASA TRANSPORTASI BUS DAMRI TRAYEK BANDARA JUANDA-BUNGURASIH. Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN).
- Sitoresmi, A. R. (2024). MENGENAL MRT JAKARTA, SEJARAH, RUTE, DAN CARA MEMBELI TIKETNYA YANG PERLU DIKETAHUI. Liputan6. <https://www.liputan6.com/hot/read/5603241/mengenal-mrt-jakarta-sejarah-rute-dan-cara-membeli-tiketnya-yang-perlu-diketahui>
- Sofyan, L. (2019). MRT JAKARTA, JPO TANPA ATAP, CUKAI ROKOK, DAN BEHAVIOURAL SCIENCE. Detik. <https://news.detik.com/kolom/d-4809132/mrt-jakarta-jpo-tanpa-atap-cukai-rokok-dan-behavioural-science>
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2023). MEMAHAMI SUMBER DATA PENELITIAN : PRIMER, SEKUNDER, DAN TERSIER. Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS).
- TomTom. (2025). JAKARTA TRAFFIC REPORT: TOMTOM TRAFFIC INDEX 2025. TomTom International BV. <https://www.tomtom.com/traffic-index/city/jakarta>
- Utama, R., & Alizar, A. (2024). ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG PADA PELAYANAN LRT JABODEBEK. Jurnal Ilmiah Telsinas Elektro, Sipil Dan Teknik Informasi, 7(2), 118–127. <https://doi.org/10.38043/telsinas.v7i2.5401>
- Varlencia, A., & Asharhani, I. S. (2025). POLA AKTIVITAS PENGUNJUNG MRT BLOK M TERKAIT SENSE OF PLACE. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Teknik dan Desain, 1(1), 74-81. <http://jurnal.pradita.ac.id/index.php/jimtd>
- Wahyudi, A. (2024). STRATEGI KEBIJAKAN PENINGKATAN SEKTOR TRANSPORTASI PUBLIK DI JAKARTA MENUJU NET ZERO EMISSION. Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan.
- Waruwu, M. (2023). PENDEKATAN PENELITIAN PENDIDIKAN: METODE PENELITIAN KUALITATIF, METODE PENELITIAN KUANTITATIF DAN METODE PENELITIAN KOMBINASI (MIXED METHOD). Jurnal pendidikan tambusai, 7(1), 2896-2910.
- Widodo, T., & Nugroho, A. J. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KERETA API PRAMEKS DI STASIUN KLATEN. Jurnal Disprotek, 10(2), 73-85.
- Yudhistira, K. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 11(A), 141–148.