

## ABSTRAK

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang tidak memiliki pesaing langsung tetapi memiliki pesaing tidak langsung yang menyediakan jasa substitusi, seperti bus dan travel. Kereta api Ciremai Ekspres melayani jasa angkutan kereta api jurusan Bandung – Cirebon dan sebaliknya. Kereta api Ciremai Ekspres ini menarik untuk diteliti karena jalur yang dilewatinya memiliki banyak pesaing, terkait dibukanya jalan tol Cipali diperkirakan para penumpang mencoba jalan tol Cipali yang menyebabkan penurunan jumlah penumpang. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak Kereta Api Ciremai Ekspres diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa Kereta Api Ciremai Ekspres.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, bagaimana kepuasan pelanggan, dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa Kereta Api Ciremai Ekspres. Penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 400 responden yang diperoleh dengan menggunakan pendekatan Bernoulli.

Hasil penelitian mengungkapkan besarnya nilai Kualitas Pelayanan sebesar 79,40% dalam kategori tinggi, sedangkan nilai Kepuasan Pelanggan sebesar 80,91% dalam kategori tinggi. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 31,1% sedangkan sisanya yaitu 68,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model yang diajukan dalam penelitian ini. Pada penelitian ini juga diperoleh persamaan regresi linier yaitu  $Y=7,890+0,240X$ . Yang artinya jika Kualitas Pelayanan meningkat sebesar 1, maka Kepuasan Pelanggan sebesar 8,13.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kereta Api Ciremai Ekspres