

ABSTRAK

Layanan transportasi umum, khususnya kereta cepat, menjadi solusi yang diharapkan mampu meningkatkan mobilitas masyarakat dengan lebih cepat dan nyaman. Namun, tantangan dalam memberikan layanan yang berkualitas masih perlu diatasi agar dapat memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Kereta Cepat Indonesia China (KCIC).

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama seperti kenyamanan, sistem informasi, fasilitas dasar, keamanan, serta perilaku staf, yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa besar pengaruh kualitas layanan tersebut terhadap tingkat kepuasan penumpang. Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pengguna layanan KCIC. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan, sistem informasi, faktor perilaku, dan fasilitas dasar secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Faktor kenyamanan skor tertinggi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini berkontribusi pada pemahaman tentang pentingnya peningkatan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. KCIC diharapkan terus berinvestasi dalam peningkatan kualitas layanan guna memperkuat daya saing serta menarik lebih banyak pengguna. Selain itu, penelitian ini juga memberikan saran agar KCIC meningkatkan integrasi sistem informasi dan memperbaiki fasilitas dasar guna mencapai kepuasan pelanggan yang optimal.

Kata Kunci: Kereta Cepat Indonesia China, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Regresi Linier, Loyalitas Pelanggan