

ABSTRAK

KRL *Commuter Line* Jabodetabek merupakan salah satu transportasi umum massal yang paling diminati oleh masyarakat dikarenakan tarif atau harga yang terjangkau, bebas dari kemacetan dengan wilayah pelayanann mencakup hampir seluruh wilayah Jabodetabek. Dengan besarnya jumlah penumpang yang dilayani oleh stasiun bekasi, tidak menutup adanya permasalahan dalam pengoperasiannya. Masalah yang dihadapi oleh penumpang KRL *Commuter Line* terkait kualitas pelayanan yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui impresi pengguna KRL *Commuter Line* terhadap aspek kualitas pelayanan kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), dan bukti langsung (*Tangible*) yang telah diberikan oleh pihak Stasiun Bekasi dan PT KCI serta mengidentifikasi pengaruh faktor aspek kualitas pelayanan kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), dan bukti langsung (*Tangible*) terhadap kepuasan pengguna.

Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen kuesioner (angket). Proses penganalisisannya menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modelling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan *software* SmartPLS 4.0 dan *Microsoft Excel*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna memiliki impresi yang positif terhadap aspek kualitas pelayanan kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), dan bukti langsung (*Tangible*) yang diberikan oleh pihak Stasiun Bekasi dan PT. Kereta *Commuter* Indonesia (KCI) dan PT KAI dengan aspek bukti langsung memiliki indeks persentase tertinggi (84%), jaminan (83%), serta kehandalan dan kepuasan pengguna (82%). Berdasarkan hasil analisis dengan PLS-SEM, aspek kualitas pelayanan kehandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), dan bukti langsung (*Tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan aspek bukti langsung memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: KRL *Commuter Line*, Kualitas pelayanan, Kepuasan pengguna

ABSTRACT

Jabodetabek KRL Commuter Line is one of the most popular mass public transportation systems among the community due to its affordable fares, freedom from traffic congestion, and service coverage that extends to almost the entire Jabodetabek area. Given the large number of passengers served by Bekasi Station, operational problems cannot be ruled out. The problems faced by KRL Commuter Line passengers are related to service quality, which in turn affects user satisfaction. This study aims to determine users' impressions of the Jabodetabek KRL Commuter Line regarding the service quality aspects of reliability, assurance, and tangibles provided by Bekasi Station and PT Kereta Commuter Indonesia (PT KCI), as well as to identify the influence of the service quality aspects of reliability, assurance, and tangibles on user satisfaction.

Data were collected using a questionnaire instrument. The data analysis process employed the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) analysis technique with the assistance of SmartPLS 4.0 software and Microsoft Excel. Resulting from the research, users have positive impressions of the service quality aspects of reliability, assurance, and tangibles provided by Bekasi Station and PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) and PT KAI, with the tangibles aspect having the highest percentage index (84%), followed by assurance (83%), and reliability and user satisfaction, each with a percentage index of 82%. Based on the results of the PLS-SEM analysis, the service quality aspects of reliability, assurance, and tangibles have a positive and significant effect on user satisfaction, with the tangibles aspect having the greatest influence on user satisfaction.

Keywords : KRL Commuter Line, Service quality, User satisfaction