

PENGARUH FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)

(Studi pada kereta api lokal Bandung Raya rute Cicalengka – Padalarang)

ABSTRAK

PT. Kereta Api Indonesia merupakan perusahaan yang mengelola sarana di bidang jasa transportasi untuk melakukan mobilitas orang dan barang yang relatif cepat, aman, dan efisien sehingga bisa mengurangi kemacetan di jalan raya. Kereta api salah satu transportasi yang melakukan inovasi, teknologi, dan fasilitas serta sesuai dengan harga yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas dan harga terhadap kepuasan pengguna jasa PT. Kereta Api Indonesia Bandung Raya lokal rute Cicalengka – Padalarang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Data penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang merupakan pengguna jasa PT. Kereta Api Indonesia Bandung Raya lokal rute Cicalengka – Padalarang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah *SPSS* versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa PT. Kereta Api Indonesia Bandung Raya lokal rute Cicalengka – Padalarang. Hal tersebut berarti berkontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 61,6% sisanya 38,4% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti. Perusahaan diharapkan selalu memperhatikan fasilitas yang disediakan agar sesuai dengan harga sehingga kepuasan pengguna semakin meningkat dan konsumen akan menggunakan kembali jasa PT. Kereta Api Indonesia.

Kata kunci: Kereta Api Indonesia, Fasilitas, Harga, Kepuasan Pengguna

THE INFLUENCE OF FACILITIES AND PRICING ON USER SATISFACTION IN PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)

*(A Research on the Local Trains of Greater Bandung Area, Cicalengka -
Padalarang Route)*

ABSTRACT

PT. Kereta Api Indonesia is a company that manages transportation services, providing a relatively fast, safe, and efficient means of mobility for both people and goods, which contributes to reducing road congestion. Trains are a mode of transportation that continually innovates, incorporating technology, facilities, and pricing strategies. This research aims to determine the extent to which facilities and pricing influence user satisfaction in PT. Kereta Api Indonesia's local trains in the Greater Bandung Area, specifically on the Cicalengka - Padalarang route. This research is quantitative in nature, utilizing descriptive and verificative research methods. The research data consists of responses from 100 users of PT. Kereta Api Indonesia's local trains on the Cicalengka-Padalarang route, collected through questionnaires. Data analysis was conducted using SPSS version 22. The research results indicate that facilities and pricing significantly affect user satisfaction in PT. Kereta Api Indonesia's local trains on the Cicalengka-Padalarang route. This implies that the independent variables contribute to the dependent variable by 61.6%, with the remaining 38.4% influenced by unexamined variables. It is expected that the company will consistently pay attention to the facilities provided, ensuring they align with the pricing strategy, thus increasing user satisfaction and encouraging repeat use of PT. Kereta Api Indonesia's services.

Keywords: *PT. Kereta Api Indonesia, Facilities, Pricing, User satisfaction*