

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan fasilitas di Stasiun Gedebage dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Stasiun Gedebage, salah satu stasiun kereta api yang berada di Kota Bandung, mempunyai peranan penting dalam memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat. Kualitas pelayanan pada fasilitas stasiun merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) berguna untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan mengevaluasi kualitas pelayanan fasilitas stasiun dari berbagai aspek. Penelitian mengumpulkan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada penumpang yang menggunakan stasiun Gedebage. Berdasarkan hasil survei, kualitas fasilitas pelayanan stasiun secara umum dinilai puas oleh pelanggan. Kebersihan fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, serta tersedianya fasilitas tambahan seperti toilet dan area parkir semuanya berkontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan. Namun ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan penyederhanaan proses pembelian tiket. Temuan penelitian ini akan membantu untuk lebih memahami kualitas layanan fasilitas di Stasiun Gedebage dan menjadi dasar untuk mengembangkan strategi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Survei ini juga akan menjadi acuan bagi operator stasiun lainnya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan fasilitas.

**Kata Kunci:** *Stasiun Gedebage, Customer Satisfaction Index, Kota Bandung, Kuesioner, Kualitas Pelayanan Fasilitas*

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to analyse the quality of facility services in Gedebage Station using the Customer Satisfaction Index method (CSI) Gedebage Station, one of the train stations in the City Bandung, has an important role in fulfilling transportation needs Community. Service quality at station facilities is an important factor Which affects customer satisfaction. Customer Satisfaction Index Method (CSI) is useful to measure customer satisfaction by evaluating quality Station facility service from various aspects. Research collects data Using the questionnaire distributed to passengers who use Gedebage station. Based on the survey results, the quality of the station service facilities Generally judged to be satisfied by customers. Facility cleanliness, room comfort Wait, as well as the availability of additional facilities such as toilets and parking areas All of them contribute greatly to customer satisfaction. But there are some Aspects that need to be improved, such as accessibility for people with disabilities And simplification of the ticket purchase process. The findings of this research will Help to better understand the quality of facility services at Gedebage Station And become the basis for developing improvement strategies to improve Customer satisfaction. This survey will also be a reference for station operators Others in an effort to improve the quality of facility services.*

**Keywords:** *Gedebage Station, Customer Satisfaction Index, Bandung City, Questionnaire, Facility Service Quality*