

THE INFLUENCE OF PRICE PERCEPTION, SERVICE QUALITY, AND FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION (STUDY ON THE ARGO PARAHYANGAN PANORAMIC TRAIN ON THE JAKARTA-BANDUNG ROUTE)

By Shiyamana Alfatih Royan

Abstract

This research aims to assess the influence of price perceptions, service quality and facilities on the level of customer satisfaction of the Argo Parahyangan Panoramic Train on the Jakarta-Bandung route. This research was conducted to understand how service quality, price, and facilities influence customer satisfaction in the public transportation industry. The research results show that price, service quality and facilities each have a significant effect on customer satisfaction. This research also found that good service quality and facilities can increase customer satisfaction and maintain passenger loyalty. Therefore, public transportation companies such as PT Kereta Api Indonesia (KAI) need to prioritize improving the quality of services and facilities to increase customer satisfaction and achieve effective business goals.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Customer Saticfaction, Public Transportation*

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA
KERETA ARGO PARAHYANGAN PANORAMIC RELASI JAKARTA-
BANDUNG)**

Oleh Shiyamana Alfatih Royan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pelanggan Kereta Argo Parahyangan Panoramic pada rute Jakarta-Bandung. Penelitian ini dilakukan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri transportasi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas penumpang. Oleh karena itu, perusahaan transportasi publik seperti PT Kereta Api Indonesia (KAI) perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mencapai tujuan bisnis yang efektif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, Transportasi Publik