

## INTISARI

Masyarakat di sekitar Jakarta membutuhkan alat transportasi untuk mobilitas saat berangkat maupun pulang beraktivitas. Alternatif alat transportasi yang dapat memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat yaitu kereta api. PT. Kereta Api *Commuter Line* Jabodetabek merupakan badan penyelenggara tunggal jasa angkutan kereta api di wilayah Jabodetabek sebagai wujud pelayanan publik. Tujuan peneliti ini untuk mengetahui persepsi dan harapan pengguna jasa PT. Kereta Api *Commuter Line* Jabodetabek dari dimensi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan kepastian dan empati.

Metode yang digunakan yaitu dengan metode kombinasi (gabungan metode kuantitatif dan metode kualitatif). Teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner. Jawaban dari responden bersifat kualitatif yang kemudian dikuantitatifkan dan diukur dengan menggunakan skala *likert*. Analisis data menggunakan metode statistik dengan hipotesis asosiatif.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa dimensi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan kepastian dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil Uji t, dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Kereta Api *Commuter Line* Jabodetabek adalah dimensi bukti fisik.

**Kata Kunci:** *Commuter Line*, Kualitas Pelayanan, Ketahanan Wilayah, Kepuasan Pelanggan

## *Abstract*

*As a capital city, Jakarta's citizen require transportation for their mobility. The alternative transportation meet the needs of public transportation is train. PT. Kereta Api Commuter Line Jabodetabek as a single administrator's railway service in Jabodetabek area of public services. This research is aimed to determine the consumer's perceptions and expectations of PT. Kereta Api Commuter Line Jabodetabek service. The observed parameters are tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.*

*The data are obtained using questionnaire combining qualitative and quatitative method. Technique of collecting data by spreading of kuesioner. Respondents' answers are qualitative and then quantized and measured using the likert scale. The data are analyzed using statistical method with assosiative hypothesis examination.*

*The result revealed that parameter of tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy have a positive affect to costumer satisfaction. Based on t test result, the most dominant parameter affect customers satisfaction of PT. Kereta Api Commuter Line Jabodetabek is tangible parameter.*

**Keywords:** *Commuter Line, Quality Service, Resilience of Territory, Customer Satisfaction*