ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam layanan transportasi publik, khususnya di antara pengguna LRT Jakarta. Studi ini menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM) untuk menguji kepuasan dan loyalitas pelanggan berdasarkan parameter seperti lingkungan, karakteristik kendaraan, keselamatan, dan biaya. Data dikumpulkan melalui kuesioner online yang didistribusikan kepada 420 responden di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek) yang secara rutin menggunakan layanan LRT Jakarta sebagai moda transportasi mereka.

Hasil analisis menunjukkan bahwa biaya, karakteristik kendaraan, dan keselamatan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara faktor lingkungan tidak. Loyalitas pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan, lingkungan, karakteristik kendaraan, dan biaya, namun tidak oleh keselamatan. Studi ini menyimpulkan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan memiliki dampak langsung terhadap loyalitas pelanggan.

Oleh karena itu, disarankan agar kedepannya perusahaan dapat menerapkan strategi harga yang terjangkau dan kompetitif, memastikan kenyamanan kendaraan kereta, serta memprioritaskan keselamatan penumpang agar mampu meningkatkan pengalaman transportasi secara keseluruhan dan memperkuat loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: transportasi publik, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, *light rail transit*, *partial least squares structural equation model*