

## ABSTRAK

**Juliandro Akhmad Wibawa (01804220021)**

**Pengaruh *Service and Information, Cleanliness and Safe, Transit Fare, Facility* terhadap *Customer Satisfaction* Studi Kasus LRT JABODEBEK Rute Dukuh Atas – Jatimulya**

Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service and information* Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service and information, cleanliness and safe, transit fare*, dan *facility* terhadap *customer satisfaction* pada penumpang LRT Jabodebek Rute Dukuh Atas – Jatimulya. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 154 responden yang merupakan penumpang LRT Jabodebek. Data tersebut kemudian dianalisa menggunakan program SmartPLS 3.0 dengan menggunakan metode *partial least square equation analysis*. Hasil Hasil yang didapatkan bahwa adanya pengaruh positif *perceived organization support* dan pengaruh negatif *ICT's demands* terhadap *work-family balance*. Terdapat juga pengaruh positif *facility* terhadap *customer satisfaction*. Sedangkan untuk nilai terendah dari hasil penelitian terdapat di *cleanliness and safe* memiliki koefisien jalur terendah yang menunjukkan bahwa variable tersebut memiliki pengaruh paling kecil terhadap *customer satisfaction*.

**Kata Kunci: *Customer Satisfaction, Service and Information, Cleanliness and Safe, Transit Fare, Facility***

