

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya kualitas layanan dan persepsi kemampuan mengatasi keluhan terhadap kepuasan pelanggan dan dampak pada kepercayaan terhadap PT Kereta Api Indonesia studi pada pengguna jasa kereta api. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik penelitian yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner melalui *Google Form* dan jumlah sampel 120 responden. Data analisis menggunakan uji instrumen, uji model, uji hipotesis, dan uji regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, persepsi kemampuan mengatasi keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan, Persepsi Kemampuan Mengatasi Keluhan, Kepuasan dan Kepercayaan.**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the existence of service quality and perceptions of the ability to handle complaints on customer satisfaction and the impact on trust in PT Kereta Api Indonesia. The source of data in this study is primary data. The research technique used is purposive sampling, namely the data collection used is the distribution of questionnaires through Google Form and the number of samples is 120 respondents. Data analysis used instrument test, model test, hypothesis test, and regression test. The results showed that service quality had a positive and significant effect on satisfaction, the perception of the ability to handle complaints had a positive and significant effect on satisfaction. Satisfaction has a positive and significant effect on trust.*

**Keywords: Service Quality, Perceived Complaints Ability, Satisfaction and Trust.**