

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan globalisasi dan meningkatnya perhatian terhadap lingkungan, sektor transportasi menghadapi tantangan untuk mengurangi dampak lingkungan tanpa mengorbankan kualitas layanan. Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) sebagai proyek transportasi strategis di Indonesia berperan penting dalam mengurangi emisi karbon dan meningkatkan efisiensi transportasi. Dengan menghubungkan Jakarta dan Bandung, KCIC diharapkan dapat menjadi solusi transportasi yang modern, efisien, dan ramah lingkungan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan merangkum data terkait perilaku, pengetahuan, pendapat, dan sikap pengguna layanan KCIC. Metode yang digunakan tergolong sebagai intervensi minimal, di mana peneliti tidak melakukan intervensi terhadap data yang dikumpulkan. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner online, sementara data sekunder dikumpulkan dari sumber resmi seperti jurnal dan berita yang relevan. Berdasarkan waktu pelaksanaannya, penelitian ini dikategorikan sebagai *cross-sectional*, di mana seluruh proses penelitian dilakukan dalam satu periode tertentu tanpa pemantauan jangka panjang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*. Selain itu, *green supply chain management* (GSCM) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Temuan lain menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*, sementara *customer satisfaction* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty*. Selain itu, GSCM berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*, dan *service quality* juga berpengaruh positif terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*.

Kata Kunci: *Service Quality, Green Supply Chain Management, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*