

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN KERETA API DALAM PEMBELIAN E-TICKETING  
(Studi Kasus pada Pt Kai Daops 2 di Kota Bandung)**

Disusun Oleh:

**Rezha Anshari**

**A10090036**

Di Bawah Bimbingan:

**Mutia Tri Satya, S.Sos., MSM**

**ABSTRAK**

Untuk mengatasi masalah antrian pembelian tiket kereta api, P.T. Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai penyedia jasa transportasi menyelenggarakan layanan pembelian tiket secara *online*. Layanan ini juga memberikan kemudahan kepada para pengguna jasa kereta api dalam mengatur rencana perjalanan.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kualitas layanan pembelian tiket *online* atau *e-service quality* tersebut serta pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan konsumen. Terdapat empat dimensi *e-service quality* yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu efisiensi, pemenuhan kebutuhan (*fulfillment*), keandalan (*reliability*), serta keamanan dan privasi.

Dalam penelitian yang bersifat deskriptif-asosiatif ini, data dihimpun dengan menggunakan metode survei. Kuesioner diberikan kepada 99 responden, yaitu pengguna jasa kereta api yang membeli tiket secara *online* dan berangkat dari Stasiun Bandung. Pengujian terhadap hipotesis penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna jasa kereta api menilai tinggi kualitas layanan pembelian tiket kereta secara *online* (*e-service quality*). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 40,83%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : e-service quality, kepuasan konsumen**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARD  
TRAIN CUSTOMER SATISFACTION IN ONLINE TICKET PURCHASING  
(E-TICKETING)  
(Case Study on Pt Kai Daops 2 in Bandung)**

*Compiled by:*

*Reza Anshari  
A10090036*

*Under The Guidance:  
Mutia Tri Satya, S.Sos., MSM*

**ABSTRACT**

*To overcome the issue of queue in train ticket purchasing, PT Kereta Api Indonesia (KAI) created an innovation by providing online ticket purchasing service or e-ticketing service. This service make it easier for consumers of the railway services to manage their travel plan.*

*This research was aimed to determine the quality of the online ticket purchasing service or the e-service quality as well as the influence of e-service quality on customer satisfaction. There are four dimensions of e-service quality used in this research, namely efficiency, fulfillment, reliability, as well as security and privacy.*

*In this descriptive-associative research, the data is collected using the survey method. The questionnaire was given to 99 respondents, which are the train service users who purchase tickets online and depart from the Bandung Station. The hypotesis of this research is examined by simple linear regression analysis.*

*The result of this research shows that the consumers give high value to the e-service quality. The result also shows that e-service quality affects consumer's satisfactory by 40,83%, while the rest is affected by other factors which are not observed in this research.*

***Key words: e-service quality, customery satisfaction***