ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the factors that lead to e-ticketing customer satisfaction PT Kereta Api Indonesia, to determine the level of customer satisfaction of e-ticketing PT Kereta Api Indonesia, to determine the effect of variable consumer services, infrastructure, data security, and ease of use the quality of service. Methods of data collection using questionnaires and in analyzing data using multiple regression with F test and t test. In this study of 100 respondents drawn at random from the user's e-ticketing PT Kereta Api Indonesia. The results of this study are variable consumer services, data security ease of use have a significant effect on customer satisfaction while infrastructure variable has no significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Quality, Service Quality, E-ticketing

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan konsumen *e-ticketing* PT Kereta Api Indonesia, untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen *e-ticketing* PT Kereta Api Indonesia, untuk mengetahui pengaruh variabel layanan konsumen, infrastruktur, keamanan data, dan kemudahan penggunaan terhadap kualitas pelayanan. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner dan dalam menganalisis data menggunakan metode regresi berganda dengan uji F dan uji t. Dalam penelitian ini responden yang diambil berjumlah 100 orang acak dari pengguna *e-ticketing* PT Kereta Api Indonesia. Hasil dari penelitian ini adalah variabel layanan konsumen, keamanan data kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sedangkan variabel infrastruktur tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas, Kualitas Pelayanan, *E-ticketing*