

ABSTRAK

CAESAR ALDO IRIANSYAH (11145946), ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN *E-TICKETING* KERETA REL LISTRIK PADA STASIUN SENEN

Banyak pengguna yang mengabaikan layanan sistem pemesanan secara *online* walaupun layanan ini menawarkan efektifitas dan efisiensi. Hal ini dikarenakan calon penumpang yang masih menganggap pemesanan tiket secara *online* masih terlalu rumit dan membingungkan bila dibandingkan dengan pembelian tiket secara langsung. Dengan adanya sistem layanan *E-ticketing* diharapkan bisa memberikan kepuasan kepada pengguna jasa kereta api. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda (*multiple regression analysis*). Metode ini dipilih untuk mengetahui hubungan variabel serta mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel gantung (Y) baik secara parsial maupun secara bersama-sama. Melalui uji signifikan dengan statistik uji t, diperoleh Koefisien Kualitas Pelayanan sebesar 0,0945 berarti lebih besar dari 0,05 maka H₀ diterima dan H₁ ditolak. Dan uji signifikan t hitung Koefisien Kepuasan Konsumen sebesar 0,02718 yang berarti lebih besar dari 0,05 maka H₀ diterima dan H₁ ditolak. Sedangkan besarnya nilai koefisien determinasi yang diperoleh adalah 0,728 yang artinya 72,8% variasi yang terjadi terhadap tinggi atau rendahnya Kepuasan Konsumen Stasiun Senen Jakarta disebabkan variasi Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 27,2% tidak dapat dijelaskan atau diterangkan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

STMIK
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

CAESAR ALDO IRIANSYAH (11145946), ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN E-TICKETING KERETA REL LISTRIK PADA STASIUN SENEN

Many users ignore online ordering system services even though this service offers effectiveness and efficiency. This is because prospective passengers who still consider booking tickets online are still too complicated and confusing compared to direct ticket purchases. With the E-ticketing service system, it is expected to provide satisfaction to train service users. The analytical method used in this study is Multiple Linear Regression (multiple regression analysis). This method was chosen to determine the relationship of variables and to find out how much influence the independent variable (X) on the hanging variable (Y) both partially and jointly. Through a significant test with t test statistics, the Service Quality Coefficient of 0.0945 means that it is greater than 0.05, H_0 is accepted and H_1 is rejected. And a significant test t calculated the Consumer Satisfaction Coefficient of 0.02718 which means that it is greater than 0.05, H_0 is accepted and H_1 is rejected. While the magnitude of the coefficient of determination obtained is 0.728 which means that 72.8% of the variations that occur with high or low Station Senen Jakarta Customer Satisfaction are due to variations in Service Quality, while the remaining 27.2% cannot be explained or explained.

Key Word: Service Quality, Customer Satisfaction.

**STMIK
NUSA MANDIRI**