

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI ACCESS BY KAI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. KERETA API INDONESIA
(KAI) DI KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik (S.AP)



Disusun Oleh:

Zahra Aulia M. Nur

NIM. 1208010226

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG
2024**