

**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**