

## ABSTRAK

### **Zahra Aulia M. Nur : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi *Access By KAI* Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Di Kota Bandung**

Seiring berjalannya waktu, terdapat beberapa pelayanan publik yang dilakukan secara digital atau *online*. Upaya pemerintah Indonesia untuk menghadirkan pelayanan publik yang memenuhi asas ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi kualitas pelayanan elektronik dan kemudahan penggunaan aplikasi *Access By KAI*, mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan konsumen. Begitu pun untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan konsumen, serta untuk mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan kemudahan penggunaan secara bersamaan terhadap kepuasan konsumen PT. KAI di Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik, deteksi outlier, regresi robust serta koefisien determinasi. Adapun rumusan dari penelitian ini yaitu, bagaimana kondisi kualitas pelayanan elektronik dan kemudahan penggunaan aplikasi *Access by KAI*? Adakah pengaruh antara kualitas pelayanan elektronik aplikasi *Access by KAI* terhadap kepuasan konsumen PT. KAI Indonesia? Adakah pengaruh antara kemudahan penggunaan aplikasi *Access by KAI* terhadap kepuasan konsumen PT. KAI Indonesia? Adakah pengaruh antara kualitas pelayanan elektronik dan kemudahan penggunaan aplikasi *Access by KAI* secara simultan terhadap kepuasan konsumen PT. KAI Indonesia?

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai signifikansi yang didapatkan adalah  $0,000 < 0,05$ . Artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan elektronik aplikasi *Access by KAI* terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia (KAI) di Kota Bandung. Adapun kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai signifikansi yang didapatkan adalah  $0,000 < 0,05$ . Artinya terdapat pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi *Access by KAI* terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia (KAI) di Kota Bandung. Selanjutnya kualitas pelayanan elektronik dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama berpengaruh sebesar 87,4% terhadap kepuasan konsumen karena nilai signifikansi yang didapatkan adalah  $0,000 < 0,05$ . Artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan kemudahan penggunaan aplikasi *Access by KAI* secara simultan terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia (KAI) di Kota Bandung.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Elektronik, *Access By KAI***