

INTISARI

Kereta api merupakan transportasi masal yang banyak digunakan masyarakat Indonesia. Semakin tinggi pengguna kereta api, maka tingkat kualitas pelayanan kereta api harus ditingkatkan, dengan meningkatnya kualitas layanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel *independent* (*Efficiency, Fullfilment, System availability, dan Privacy*) terhadap variabel *dependent* yaitu kepuasan konsumen.

Subyek penelitian ini adalah pengguna online *reservation ticket* PT KAI. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria telah berumur 17 tahun dan pernah menggunakan *online reservation ticket*.

Berdasarkan Uji t diperoleh bahwa hanya variabel efisien, ketersediaan sistem, dan privasi yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan pemenuhan kebutuhan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis linier berganda menunjukkan bahwa variabel efisien yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : kualitas layanan, efisiensi, pemenuhan kebutuhan, ketersediaan sistem, privasi, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

Train is a mass transportation widely used by Indonesian people. The higher the rail users, the railway service quality level should be improved, with improved service quality can affect the level of consumer satisfaction.. This research is aimed to analyze the influence of independent variables (Efficiency, Fullfilment, System avaibility, and Privacy) to variable dependent that is consumer satisfaction.

The subject of this research is the online reservation ticket user of PT KAI. Samples taken as many as 100 respondents with purposive sampling technique, with criteria have aged 17 years and never use online reservation ticket.

Based on t test, it is found that only efficient variables, system availability, and privacy have positive and significant impact on customer satisfaction. While the fulfillment not have a positive and significant impact on customer satisfaction. Results of multiple linear analysis show that the most efficient variables affect consumer satisfaction.

Keywords: service quality, efficiency, fulfillment, system availability, privacy, customer satisfaction.