

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi e-kualitas pelayanan seperti efisiensi, ketersediaan sistem, penyelesaian, privasi, daya tanggap, dan kontak memiliki pengaruh terhadap e-kepuasan pelanggan KAI Access pada pembelian tiket KA Prameks. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner dan dihitung menggunakan bantuan SPSS 18. Pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling dan accidental sampling dengan jumlah data yang digunakan 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda, uji asumsi klasik. Hasil penelitian ini yaitu efisiensi, ketersediaan sistem, penyelesaian, privasi, daya tanggap, dan kontak berpengaruh positif terhadap e-kepuasan pelanggan. Variabel efisiensi merupakan variabel terbesar yang mempengaruhi e-kepuasan pelanggan. Secara parsial variabel ketersediaan sistem, privasi, daya tanggap, dan kontak tidak berpengaruh signifikan terhadap e-kepuasan pelanggan sedangkan variabel efisiensi dan penyelesaian berpengaruh signifikan terhadap e-kepuasan pelanggan KAI Access pada pembelian tiket KA Prameks. Secara simultan semua variabel e-kualitas pelayanan efisiensi, ketersediaan sistem, penyelesaian, privasi, daya tanggap, dan kontak berpengaruh signifikan terhadap e-kepuasan pelanggan KAI Access pada pembelian tiket KA Prameks.

Kata kunci : e-kualitas pelayanan, e-kepuasan pelanggan, KAI Access Local Train

## ***ABSTRACT***

*This research aims to find out whether the dimensions of e-service quality like efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness and contact have influence to e-satisfaction of KAI Access customers in purchasing Prameks tickets. The research uses quantitative research method with questionnaire and calculated with SPSS 18. Sampling was done by using non-probability sampling and accidental sampling with the amount of data by 100 respondent. Analysis method using multiple linear regression, and classic assumption test. The result of the research is efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, and contact have positive influence to e-customer satisfaction. The efficiency variable be the biggest variabel that affect e-customer satisfaction. Partially variable like a system availability, privacy, responsiveness, and contact no significant effect to e-customer satisfaction. While efficiency and fulfillment variable significant effect to e-satisfaction of KAI Access customers in purchasing Prameks tickets. Simultaneously variable like efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness and contact significant effect to e-satisfaction of KAI Access customers in purchasing Prameks tickets.*

*Keywords : e-service quality, e-customer satisfaction, KAI Access Local Train*