

ABSTRAK

Khellyn Viorensa Wijaya (03081210015)

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *ACCESS BY KAI* DENGAN PENDEKATAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* DAN *MOBILE SERVICE QUALITY (M-SERVQUAL)*

(xv + 73 halaman; 11 gambar; 23 tabel; 45 lampiran)

Aplikasi *Access by KAI* merupakan aplikasi resmi yang diluncurkan yang bertujuan untuk membantu dan mengatasi permasalahan pengguna layanan kereta api. Kualitas layanan terhadap sebuah aplikasi memegang peranan penting dalam menentukan kepuasan para pengguna aplikasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Access by KAI* dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Mobile Service Quality (M-SERVQUAL)*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang pengguna aplikasi *Access by KAI* dengan menggunakan rumus Slovin dan wawancara dengan 5 orang narasumber. Data yang dihasilkan dianalisis dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Dari hasil analisis yang didapatkan dengan menggunakan metode CSI, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Access by KAI* adalah sebesar 71,75% yang dimana persentase ini menunjukkan tingkat kepuasan pengguna berada pada level puas. Sedangkan dari dimensi-dimensi dalam metode M-SERVQUAL hanya 2 variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu *efficiency* (X1) dan *responsive* (X5) sedangkan variabel *fulfillment* (X2), *security/privacy* (X3), dan *contact* (X4) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: Aplikasi *Access by KAI*, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Mobile Service Quality (M-SERVQUAL)*

Referensi: 43 (1969 – 2024)

ABSTRACT

Khellyn Viorensa Wijaya (03081210015)

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION OF THE ACCESS BY KAI APPLICATION USING THE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) AND MOBILE SERVICE QUALITY (M-SERVQUAL) APPROACH

(xv + 73 pages; 11 figures; 23 tables; 45 appendixes)

The Access by KAI application is an official app launched to help address the issues faced by railway service users. The quality of service an application provides plays a crucial role in determining user satisfaction. The purpose of this study is to analyze user satisfaction with the Access by KAI application using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Mobile Service Quality (M-SERVQUAL) methods. Data was collected by distributing questionnaires to 100 users of the Access by KAI application using the Slovin formula and interviewing 5 respondents. The data collected were analyzed using validity testing, reliability testing, descriptive statistical analysis, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. The results obtained from the CSI method showed that the user satisfaction level with the Access by KAI application was 71.75%, which indicates a satisfaction level classified as "satisfied." Meanwhile, among the dimensions in the M-SERVQUAL method, only two variables were found to significantly impact user satisfaction: efficiency (X1) and responsiveness (X5), whereas the variables fulfillment (X2), security/privacy (X3), and contact (X4) did not.

Keywords: Access by KAI Application, Service Quality, User Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Mobile Service Quality (M-SERVQUAL)

References: 43 (1969 – 2024)