

ABSTRAK

KAI *Access* adalah aplikasi yang memiliki tujuan untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan pembelian tiket kereta api atau mengakses informasi terkait kereta api. Namun selama penerapannya, masih banyak permasalahan pada aplikasi tersebut yang berdampak pada kepuasan pengguna. Maka dari itu tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh *efficiency*, *privacy*, *reliability*, *emotional benefit*, dan *customer service* terhadap *e-satisfaction* pengguna aplikasi KAI *Access*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bersifat deskriptif dan kausal. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi KAI *Access*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dan didapatkan sampel sebanyak 107 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi KAI *Access*. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat analisis data SPSS 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, secara simultan *efficiency*, *privacy*, *reliability*, *emotional benefit*, dan *customer service* berpengaruh terhadap *e-satisfaction*. Secara parsial, hanya variabel *efficiency*, *emotional benefit*, dan *customer service* yang berpengaruh terhadap variabel *e-satisfaction*. Sedangkan variabel *privacy* dan *reliability* tidak memiliki terhadap variabel *e-satisfaction*, hal ini dapat terjadi karena pengguna kurang merasakan pelayanan dan kualitas yang dimiliki oleh aplikasi KAI *Access* dalam segi keakuratan produk, tepat waktu, dan privasi.

Kata Kunci: *Efficiency*, *Privacy*, *Reliability*, *Emotional Benefit*, *Customer Service*, *Electronic Satisfaction*, KAI *Access*, Indonesia