

## ABSTRAK

PT. Kereta Api Indonesia telah mentransformasikan cara melakukan bisnisnya, yaitu menggunakan teknologi sebagai alat penjualan tiket kereta api. Solusi teknologi informasi yang diterapkan oleh yaitu PT. Kereta Api Indonesia yaitu tiket elektronik. Berdasarkan laporan keluhan/complain pada bulan Juli hingga Desember 2016 terdapat total 31 keluhan/komplain yang masuk melalui *Customer Service* mengenai tiket elektronik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan konsumen mengenai kualitas layanan tiket elektronik (*efficiency, fulfillment, System Availability, privacy*) dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan tiket elektronik terhadap kepuasan konsumen PT Kereta Api Indonesia di kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan deskriptif dengan menggunakan populasi yaitu konsumen tiket elektronik Kereta Api Indonesia di Kota Bandung. Teknik sampling yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga diperoleh sampel dengan jumlah 384. Pengolahan data menggunakan *software SPSS 22*.

Berdasarkan hasil pengolahan data, secara keseluruhan kualitas pelayanan tiket elektronik Kereta Api Indonesia dapat dikatakan baik, dengan skor rata-rata 80,16%, kepuasan konsumen tiket elektronik Kereta Api Indonesia dapat dikatakan baik, dengan skor rata-rata 84,64% dan besar pengaruh kualitas pelayanan tiket elektronik terhadap kepuasan konsumen Kereta Api Indonesia dikota Bandung sebesar 55,2% sedangkan sisanya yaitu 44,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian. Pada uji regresi linear berganda terbukti bahwa *efficiency, fulfillment, System Availability, privacy* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian, maka untuk meningkatkan kualitas layanan sebaiknya PT. Kereta Api Indonesia perlu meningkatkan kecepatan pada *loading* (memuat halaman) situs tiket elektronik, mengirimkan respon balik kepada calon penumpang yang sedang mengakses situs sesuai dngan perintahnya, mengontrol situs agar tidak terjadi gangguan seperti *error* sehingga calon penumpang dapat mengakses situs yang telah disediakan tanpa adanya gangguan, memberikan kepercayaan yang lebih kepada konsumen dengan menjaga informasi

pribadi konsumen tiket elektronik dan memberikan jaminan bahwa informasi kartu kredit calon penumpang dilindungi.

**Kata Kunci** : kualitas layanan, tiket elektronik, kepuasan konsumen