

## ABSTRAK

PT. KAI merupakan perusahaan jasa layanan transportasi kereta di Indonesia. Seiring dengan perkembangannya, PT. KAI memberikan fasilitas reservasi tiket secara *online* melalui situs KAI.id. Namun, seiring dengan keberjalannya, situs pemesanan tiket secara *online* memiliki banyak masalah yang dikeluhkan oleh konsumen seperti *server down* sehingga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan reservasi tiket online terhadap kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif-kausalitas. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non probability sampling* yang digunakan adalah purposive sampling dengan 100 responden konsumen yang pernah melakukan transaksi menggunakan layanan online reservation ticket di website KAI.id dalam pemesanan tiket kereta api. teknik analisis data yang digunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sudah termasuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang meliputi *fulfillment* dan *privacy* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan *efficiency* dan *system availability* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan besaran pengaruhnya sebesar 74,7% sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, PT KAI.**