

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas pengguna KAI *Access*, (2) Untuk mengetahui Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang Pengguna KAI *Access*, (3) Untuk mengetahui Kepercayaan pengguna KAI *Access* berpengaruh terhadap Loyalitas pengguna KAI *Access*, (4) Untuk mengetahui Kepercayaan pengguna KAI *Access* berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang Pengguna KAI *Access*, (5) Untuk mengetahui Loyalitas berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang pengguna KAI *Access*. Metode Penelitian menggunakan kuesioner. Sampel penelitian ini sebanyak 200 responden yang telah membeli tiket Kereta Api pada Aplikasi KAI *Access* di Jabotabek. Penelitian ini menggunakan Aplikasi AMOS versi 22 untuk mengolah dan menganalisa data hasil penelitian. Hasil pengujian dari hasil uji hipotesis menunjukkan seluruh hipotesis diterima.

### **ABSTRACT**

*Purpose from this research (1) To know Servqual affect to Loyalty in KAI Access Application User, (2) To know Servqual affect to Repurchase Interest in KAI Access Application User, (3) To know Trust in KAI Access Application User affect to Loyalty in KAI Access Application User, (4) To know Trust in KAI Access Application User affect to Repurchase Interest in KAI Access Application User, (5) To know Loyalty in KAI Access Application User affect to Repurchase Interest in KAI Access Application User. Research Method use questionnaire is metode pengumpulan data yang peneliti pakai. The Sample in this research amounted 200 respondents who bought Train ticket on KAI Access Application at Jabotabek. This research using AMOS Application 22 version for processing and research data analysis. The result from hypotesis testing shown all hypotesis is accepted.*