

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-SATISFACTION* PADA PENGGUNA APLIKASI KAI ACCESS**

**Ayun Diana Dewi Pratami**  
**8223165283**



**Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2019**

***THE INFLUENCE OF E- SERVICE QUALITY TO E-SATISFACTION ON KAI ACCESS USERS APLICATION***

**Ayun Diana Dewi Pratami**  
**8223165283**



*Scientific Paper was written to fullfill one of the requirements to get Expert Associate Degree at the Faculty of Economics Universitas Negeri Jakarta*

***STUDY PROGRAM DIPLOMA MARKETING MANAGEMENTS***  
***FACULTY OF ECONOMICS***  
***UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***  
***2019***

## ABSTRAK

**Ayun Diana Dewi Pratami. 2019. 8223165283. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* Pada Pengguna Aplikasi KAI Access. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh *e-service quality* terhadap keputusan *e-satisfaction* pengguna aplikasi KAI Access. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada 150 responden yang pernah menggunakan aplikasi KAI Access minimal 1 tahun yang lalu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *probability sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, pengujian hipotesis, dan analisis regresi linier sederhana. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa adanya pengaruh antara variabel *e-service quality* terhadap variabel *e-satisfaction*. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,449 (44,9%), dan sisanya 0,551 (55,1%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Kata kunci: *E-Service Quality*, *E-Satisfaction*, Pengguna aplikasi KAI Access

## **ABSTRACT**

**Ayun Diana Dewi Pratami. 2019. 8223165283. The Influence Of E-Service Quality To E-Satisfaction On Kai Access Users Application. Study Program Diploma Marketing Management. Faculty of Economics. Universitas Negeri Jakarta.**

*This research aims analyze the influence of e-service quality on e-satisfaction of KAI Access user. The data that used in this research were collected from the result of spreading questionnaires to 150 respondents whom ever use KAI Access application from at last from 1 year. The sampling technique used probability sampling. The technique of data analysis used descriptive analysis, hypothesis testing, and simple linier regression analysis. From the result of this research, known that e-service quality of has influence significantly towards e-satisfaction. This is showed by the value of coefficient determination ( $R^2$ ) is 0,449 (44,9%) and the rest is 0,551 (55,1%) that means explained by the other of independent variables that was not analyze in this research.*

*Keyword: E-Service Quality, E-Satisfaction, KAI Access user*



Building of  
Future  
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung II, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax (021) 4706285  
Email: www.unj.ac.id/fe




ISO 9001:2008 CERTIFIED  
CERTIFICATE NO  
IAS/7M/V/411

SURAT PERSETUJUAN SIDANG KI

Yang beranda tangan di bawah ini :

Dosen Pembimbing

1. Nama : M. Edo S. Siregar, S.E., M.BA
2. NIP : 197201252002121002
3. Tanda tangan : 

Memberikan Persetujuan kepada Mahasiswa dibawah ini :

1. Nama : Ayun Diana Dewi Pratami
2. No. Registrasi : 8223165283
3. Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran
4. Judul : Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pengguna Aplikasi KAI Access

Untuk Mengikuti/Tidak mengikuti\* Sidang KI pada tanggal.....

Mengetahui  
Koordinator Prodi D3 Manajemen Pemasaran FE UNJ

Jakarta,.....  
Mahasiswa Ybs,

Dra. Sholikhah, MM  
NIP. 19620623 199003 2 001




No.Reg : 8223165283

**LEMBAR PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Jakarta



Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus.  
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama Ketua Sidang	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dra. Sholikhah, M.M.</u> NIP. 19620623 199003 2 001 Penguji Ahli		21 Agustus 2019
<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si.</u> NIP. 19630119 199203 2 001 Dosen Pembimbing		21 Agustus 2019
<u>M. Edo S. Siregar, S.E., M.B.A.</u> NIP. 19720125 200212 1 002		21 Agustus 2019

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya Ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Karya ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 13 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



Ayun Diana Dewi Pratami  
No. Reg. 8223165283

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT. Atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan karya ilmiah ini yang berjudul : Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* Pada Pengguna Aplikasi KAI Access.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Karya Ilmiah ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.BA. selaku Dosen Pembimbing Karya Ilmiah yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Karya Ilmiah ini.
2. Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Solikhah, M.M. selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Umi Mardiyati M.Si. selaku dosen mata kuliah MPKI yang telah banyak membantu penulis dalam menyusun Karya Ilmiah dengan baik dan benar.
5. Bapak Yuswandi dan Ibu Rini Rahayu, selaku orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dalam bentuk apapun baik moral maupun material bagi penulis.



6. Teman-teman DIII Manajemen Pemasaran angkatan 2016 yang telah berbagi pengalaman, informasi, dan dukungan kepada penulis selama proses penulisan Karya Ilmiah.
7. Teman-teman SMAN 2 Tambun Selatan angkatan 2013, terima kasih atas do'a dan dukungannya yang diberikan kepada penulis hingga penulis bisa menyelesaikan Karya Ilmiah ini.
8. Teman-teman magang PMMB di Kantor Pusat Perum Bulog, terima kasih atas bantuan dan dukungannya selama proses penulisan Karya Ilmiah.

Kepada semua pihak yang telah mendukung, memberikan masukan, mendoakan, dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini yang belum tersebut namanya dan tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih.

Semoga setiap tetes kebaikan yang diberikan kepada penulis membuahkan pahala dan berkah yang melimpah dari Allah SWT.

Jakarta, Agustus 2019

Penulis