

ABSTRACT

THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE QUALITY BASED ON INFORMATION TECHNOLOGY ON KAI ACCESS USER SATISFACTION

**(Study at PT. Kerata Api Indonesia (Persero) Regional Divition IV Tanjung
Karang)**

BY

Ogi Arnaldo Ilham

Railway transportation attracts many people. Seeing the great interest of the community, the demands arising from the PT. KAI (Indonesian Railways) to improve public services. Information technology can be used to improve services to be effective and efficient. PT. KAI changes it is use of information technology into public services through the KAI Access application. Quality of service provided by PT. KAI to the community if it's the same as the hope that it will give satisfaction to the community. The purpose of this study is to obtain an analysis of the effect of information technology-based service quality on the satisfaction of KAI Access users at PT. KAI Divre IV Tanjung Karang. This study uses a descriptive method with a quantitative approach. The sample in the study are 100 respondents from the survey population the are KAI Access users community at Tanjung Karang Railway Station using nonprobability sampling and accidental sampling techniques. Data collection techniques used are questionnaires and literature studies. The data analysis technique used is simple linear regression. The results of this study indicate that the quality of information technology-based services will have a large effect on the satisfaction of KAI Access users at Tanjung Karang Station. The contribution of the quality of information technology-based services to the satisfaction of KAI Access users at Tanjung Karang Station is 51.7%, while the remaining 48.3% is influenced by other factors.

**Keywords: Information Technology Based Service Quality, User Satisfaction,
KAI Access, PT. KAI Divre IV Tanjung Karang**

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KAI ACCESS (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjung Karang)

Oleh

Ogi Arnaldo Ilham

Transportasi kereta api cukup banyak menarik minat masyarakat. Melihat animo yang besar dari masyarakat, maka timbulah tuntutan dari pihak PT. KAI (Kereta Api Indonesia) untuk memperbaiki pelayanan publik. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan agar menjadi efektif dan efisien. PT. KAI melakukan perubahan dengan penggunaan teknologi informasi kedalam pelayanan publik melalui aplikasi KAI *Access*. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI kepada masyarakat apabila sama dengan harapan akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini yaitu didapatkannya analisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna KAI *Access* di PT. KAI Divre IV Tanjung Karang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian yaitu sebanyak 100 responden dari populasi survei yaitu masyarakat pengguna KAI *Access* pada Stasiun Kereta Api Tanjung Karang dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling* dan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dan studi kepustakaan. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi akan memberikan efek yang besar terhadap kepuasan pengguna KAI *Access* di Stasiun Tanjung Karang. Kontribusi dari kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna KAI *Access* di Stasiun Tanjung Karang sebesar 51,7%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 48,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi, Kepuasan Pengguna, KAI *Access*, PT. KAI Divre IV Tanjung Karang