

## ABSTRAK

**Saskia Ramadani** :Tinjauan Kepuasan Konsumen KAI Access atas Penerapan *E-Service Quality* Pada PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Cabang Padang  
**Pembimbing** :Yunita Engriani,SE,M.M

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dalam menggunakan aplikasi KAI Access dengan penerapan *E-Service Quality*. KAI Access sudah bisa digunakan di Kota Padang untuk pemesanan tiket kereta api secara *online* sejak tanggal 1 maret 2019 dengan dilengkapi menu *Local train* pada aplikasi KAI Access.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan melakukan observasi secara langsung dan melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna aplikasi KAI Access di Kota Padang. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Elektronik yang diberikan oleh aplikasi KAI Access kepada Pelanggan Cukup Tinggi dengan Tingkat Capaian Responden sebesar 72,02%. Oleh karena itu PT. KAI agar dapat mempertahankan Pelayanan Elektronik yang diberikan kepada para pengguna aplikasi KAI Access.

**Kata kunci** : *Kepuasan Konsumen, E-Servqual, KAI Access*