

**TINJAUAN KEPUASAN KONSUMEN KAI ACCESS ATAS PENERAPAN
E-SERVICE QUALITY PADA PT. KERETA API INDONESIA (KAI)
CABANG PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen
Perdagangan (DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Ahli Madya*



Oleh :

SASKIA RAMADANI

2016 / 16134096

PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERDAGANGAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2019

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

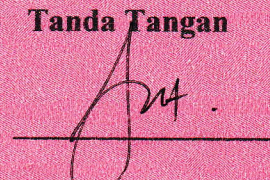


**TINJAUAN KEPUASAN KONSUMEN KAI ACCESS ATAS PENERAPAN
E-SERVICE QUALITY PADA PT. KERETA API INDONESIA (KAI)
CABANG PADANG**

Nama : Saskia Ramadani
NIM : 2016/16134096
Program Studi : DIII Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

**Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang**

Padang, Agustus 2019

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
1. Yunita Engriani, SE, MM	(Ketua)	
2. Abel Tasman, SE, MM	(Anggota)	
3. Muthia Roza Linda, SE, MM	(Anggota)	

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN KEPUASAN KONSUMEN KAI ACCESS ATAS PENERAPAN
E-SERVICE QUALITY PADA PT. KERETA API INDONESIA (KAI)
CABANG PADANG**

Nama : Saskia Ramadani
TM/NIM : 2016/16134096
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2019

Diketahui Oleh :
Koordinator Program Diploma III
Manajemen Perdagangan



Firman, SE.MSc
NIP. 19800206 200312 1 004

Disetujui Oleh :

Pembimbing



Yunita Engriani, SE.MM
NIP. 19830623 200912 2 003

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :Saskia Ramadani
TM/NIM :2016/16134096
Tempat/Tgl. Lahir :Padang,14 Januari 1998
No. HP :082170202776
Program Studi :DIII Manajemen Perdagangan
Fakultas :Ekonomi
Judul Tugas Akhir :Tinjauan Kepuasan Konsumen KAI Access Atas Penerapan E-Service Quality Pada PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Cabang Padang

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir saya adalah asli dan belum pernah dijadikan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penugsi dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Agustus 2019
ng menyatakan



Saskia
Saskia Ramadani
NIM. 16134096

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*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Tinjauan Kepuasan Konsumen KAI Access atas Penerapan *E-Service Quality* Pada PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Cabang Padang.** Tugas Akhir ini dikerjakan demi memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan dorongan baik moril maupun materil dari berbagai pihak, sehingga dengan itu pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Idris, SE. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, yang telah memberikan izin dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Yunita Engriani, SE, MM selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan ilmu, pengarahan, perhatian, dan masukan serta waktu kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Firman, SE, M.Sc selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri

Padang yang telah memberikan bantuan administrasi dan membantu kemudahan dalam penelitian serta penulisan tugas akhir ini.

4. Bapak Dr. Syahrizal, SE, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah banyak memberikan pengarahan, masukan serta bantuan dalam pengurusan administrasi yang diperlukan.
5. Bapak dan Ibu Staf Administrasi serta Staf Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu penulis dalam pengurusan administrasi serta kemudahan dalam memperoleh bahan bacaan.
6. Kepada pimpinan dan seluruh pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumbar yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Teristimewa penulis ucapkan kepada Ayahanda, Ibunda, Abang dan keluarga besar tercinta yang telah memberikan kesungguhan do'a bantuan moril maupun materil kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kepada Putri Ayu Regina dan Putri Suci Ramadhani yang sama-sama berjuang dengan penulis, terima kasih atas waktu, dukungan, nasehat, serta dorongan yang sudah kalian berikan kepada penulis.
9. Teman-teman Manajemen Perdagangan Angkatan 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang sama-sama berjuang dan memberikan banyak motivasi, saran, serta dukungan yang sangat berguna bagi penulis.

Semoga Allah SWT memberikan imbalan yang setimpal untuk segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan untuk penulis di masa yang akan datang. Penulis sangat berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kemajuan dan perkembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Padang, Juli 2019

Saskia Ramadani

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Konsep Pemasaran.....	7
B. Kualitas Pelayanan.....	11
C. Kepuasan Pelanggan.....	12
D. <i>E-Service Quality</i>	13
E. KAI Access.....	14
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN.....	21
A. Bentuk Penelitian.....	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
C. Rancangan Penelitian.....	21
D. Instrumen Penelitian.....	27
E. Definisi Operasional.....	28
F. Teknik Analisa Data.....	30
BAB IV PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	33
B. Karakteristik Responden.....	37
C. Hasil Penelitian.....	41
D. Pembahasan Penelitian.....	48
BAB V PENUTUP.....	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar KA yang bisa di pesan dengan KAI Access.....	16
Tabel 3.1 Daftar Skala Jawaban Pertanyaan.....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	41
Tabel 4.6 Distribusi <i>E-Servqual</i> pada Indikator <i>Efficiency</i>	42
Tabel 4.7 Distribusi <i>E-Servqual</i> pada Indikator <i>System Availability</i>	43
Tabel 4.8 Distribusi <i>E-Servqual</i> pada Indikator <i>Responsiveness</i>	44
Tabel 4.9 Distribusi <i>E-Servqual</i> pada Indikator <i>Privacy</i>	45
Tabel 4.10 Distribusi <i>E-Servqual</i> pada Indikator <i>Compensation</i>	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi KAI Access.....	3
Gambar 2.1 Aplikasi KAI Access versi baru.....	15
Gambar 2.2 Stasiun Padang.....	18
Gambar 2.3 Aplikasi Linkaja.....	19
Gambar 2.4 <i>E-ticket</i> KAI Access.....	19
Gambar 2.5 <i>Re-schedule</i> dan <i>Cancel Ticket</i> KAI Access.....	20
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	34
Gambar 4.2 Budaya Perusahaan.....	35

LAMPIRAN

1. Tabulasi Data Responden
2. Distribusi Frekuensi Kuesioner
3. Kuesioner
4. Surat Observasi
5. Balasan Surat Observasi
6. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat sekarang ini transportasi tidak terlepas dari kehidupan masyarakat, serta sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari untuk menunjang aktifitas-aktifitas dalam melakukan perjalanan dari suatu tempat ke tempat yang lain. Transportasi berperan penting dalam pembangunan nasional dan sebagai salah satu sarana penunjang bagi perekonomian di Indonesia.

Perekonomian yang semakin berkembang kearah globalisasi membutuhkan mobilitas yang tinggi, sehingga masyarakat akan lebih selektif dalam memilih sarana transportasi yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Masyarakat dalam memilih sarana transportasi mengutamakan akses yang mudah dalam mendapatkan jasa transportasi tersebut. Kereta api adalah salah satu alat transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat. Di negara manapun keberadaan kereta api sangat diperlukan.

Untuk menempuh perjalanan jauh, kereta api dapat menjadi pilihan alternatif dari alat transportasi yang lain. Di Indonesia kereta api banyak digunakan sebagai sarana bepergian antar kota. Pada *high season* calon penumpang kereta api sangat banyak, sehingga untuk mendapatkan satu tiket saja harus berdesak-desakan dengan calon penumpang yang lain.

Hal ini satu kendala yang dihadapi oleh PT Kereta Api (Persero) dalam meningkatkan pelayanan kepada calon penumpang. Apabila hal ini tidak ditemukan solusinya maka lambat laun sarana transportasi ini tidak mendapat tempat di hati masyarakat karena hanya mendapatkan tiket saja harus antri panjang di stasiun. Stasiun padang di simpang haru adalah stasiun induk di kota padang yang melayani kereta api untuk keperluan penumpang dalam jasa transportasi.

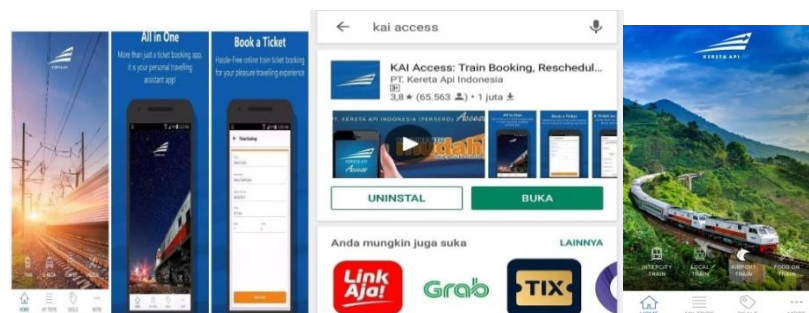
PT. KAI Cabang Padang ini atau biasa disebut sebagai Divisi Regional II Sumatera Barat (Padang) merupakan Divisi regional kereta api yang mengoperasikan kereta api di seluruh wilayah provinsi sumatera barat. Divisi regional ini merupakan wilayah layanan PT. KAI (Persero) yang cukup kecil dan hanya mengoperasikan dua kereta api reguler, yaitu KA Sibinuang dan KA Bandara minangkabau ekspres. Ada tiga kategori kereta api penumpang yang digunakan PT. KAI Cabang Padang untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para penumpangnya.

Pertama, Kereta Api Sibinuang (Reguler), Ekonomi AC (Padang-Pariaman), Kedua, Kereta Api Lembah Anai (Railbus), Ekonomi AC (Lubuk Alung-Kayu Tanam), Ketiga, Kereta Api Minangkabau Ekspres (KRDE), Eksekutif Bandara (Padang-BIM).

Pelayanan yang diberikan PT. KAI Cabang padang ini salah satunya dalam hal pemasaran. Menurut Kotler dan Keller (2009:5), “pemasaran (*marketing*) adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial.

Bentuk Pemasaran yang dilakukan oleh PT. KAI Cabang Padang ini salah satunya adalah Pemasaran Online. Menurut Kotler dan Armstrong (2008:237), “pemasaran online (*online marketing*) adalah usaha perusahaan untuk memasarkan produk dan pelayanan serta membangun hubungan pelanggan melalui internet”. Pemasaran Online yang digunakan adalah Pembelian atau pemesanan tiket yang dilakukan pada PT. KAI Cabang Padang bisa dilakukan secara online dengan menggunakan aplikasi KAI Access yang di *download* terlebih dahulu pada *smartphone* para pengguna jasa transportasi kereta api yang ada perjalanan lokal.

KAI Access ini diluncurkan oleh PT. KAI (persero) untuk memudahkan masyarakat dalam pemesanan tiket secara online atau untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atau konsumennya. Inovasi yang KAI hadirkan tidak terlepas dari kebutuhan masyarakat yang menjadi sumber inspirasi peningkatan pelayanan dalam berbagai aspek. KAI menggali berbagai potensi pelayanan dengan harapan dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan harapan penumpang.



Gambar 1.1 Aplikasi KAI Access

Tujuan dari peluncuran KAI Access oleh PT. KAI (persero) ini adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atau konsumennya.

Tujuan dari penggunaan KAI Access ini sudah cukup tercapai di kota padang ini. Dapat dilihat dari loket pemesanan tiket yang ada di stasiun kota padang sudah agak sepi dari sebelum digunakannya aplikasi KAI Access karena banyak penumpang yang menggunakan KAI Access dalam pemesanan tiket kereta api.

Berhasil menghadirkan inovasi dalam pra perjalanan, KAI pun tak lantas merasa cukup. Maka, pembaruan dalam bidang sarana dan pelayanan selama perjalanan pun sangat menjadi perhatian. Kini KAI telah menghadirkan berbagai pilihan kereta dengan kenyamanan yang dapat penumpang sesuaikan dengan kebutuhan.

Di era digital saat ini perusahaan jasa transportasi berinovasi dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi elektronik berupa aplikasi dalam menunjang pelayanan kepada konsumennya. Dengan pelayanan yang diberikan yang berbasis internet, dengan teknologi dan sistem yang ditawarkan bertujuan untuk memperkuat hubungan antara konsumen dengan penyedia layanan jasa transportasi. Dan dengan memanfaatkan media internet di perkembangan teknologi, dan salah satunya adalah layanan elektronik atau *e-service*.

Menurut Rowley (2006), “layanan elektronik adalah perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan e-tailing, dukungan pelanggan, dan pelayanan”. Oleh karena itu untuk dapat mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen dalam menggunakan KAI Access

dengan menerapkan *E-Service Quality*, salah satu pendekatan yang digunakan adalah *E-Service Quality* yang digagas oleh Parasuraman, A. et al. (2005).

Dari penelitian yang dilakukan sebelumnya dengan membagikan kuesioner kepada 30 responden di dapatkan kepuasan pelanggan cukup tinggi. Untuk itu penulis ingin meninjau bagaimana kepuasan konsumen atas penerapan *E-Service Quality* dalam penggunaan aplikasi KAI Access bagi para pengguna. Dengan adanya aplikasi KAI Access konsumen merasa lebih terbantu dalam proses pemesanan tiket kereta api yang tidak mengharuskan konsumen atau penumpang datang langsung ke stasiun. Dalam hal ini konsumen sangat terbantu dengan adanya aplikasi KAI Access. Oleh karena itu kepuasan konsumen dalam menggunakan KAI Access cukup tinggi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebutkan diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai “Tinjauan Kepuasan Konsumen KAI Access atas Penerapan *E-Service Quality* Pada PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Cabang Padang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut “Bagaimanakah Kepuasan Konsumen KAI Access atas Penerapan *E-Service Quality* Pada PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Cabang Padang ?”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah untuk mengetahui Kepuasan Konsumen KAI Access dalam menggunakan aplikasi KAI Acces melalui Penerapan *E-Service Quality* Pada PT. Kereta Api Indonesia Cabang Padang.

D. Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis berharap mendapatkan banyak manfaat dari apa yang penulis tulis berdasarkan penelitian, Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian yaitunya :

1. Bagi Penulis

- a) Penulis mendapatkan manfaat tentang penggunaan KAI Access dalam proses pemesanan tiket secara online
- b) Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar ahli madya, dengan membuat tulisan yaitunya Tugas Akhir.

2. Bagi PT. KAI Cabang Padang

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi PT. KAI Cabang Padang ini, dapat mengetahui keluhan dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi KAI Access di Kota Padang. Dan dapat mengetahui apa langkah selanjutnya yang akan dilakukan oleh Pihak Perusahaan untuk meningkatkan pelayanan Elektronik kepada para pengguna Aplikasi KAI Access di Kota Padang.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan tentang Tinjauan Kepuasan Konsumen KAI Access atas Penerapan E-Service Quality Pada PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Cabang Padang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tinjauan Kepuasan Konsumen KAI Access atas Penerapan *E-Service Quality* di Kota Padang berada pada Interval Cukup-Tinggi. Skor tertinggi terdapat pada *Efficiency*, dimana pada indikator ini terdapat pernyataan tentang Informasi yang berkaitan dengan KAI Access serta kemudahan dalam mengakses dan meninggalkan website dengan upaya minimal. Pada indikator ini pengguna aplikasi KAI Access merasa suka dan senang dengan tampilan ataupun kemampuan KAI Access dalam menunjukkan citra yang baik kepada konsumen. Sedangkan pada skor terendah terdapat pada indikator *Compensation* yaitu Pemberian ganti rugi kepada pelanggan ketika timbul kesalahan atau kegagalan sistem.
2. Berdasarkan karakteristik responden tinjauan kepuasan konsumen atas penerapan *e-service quality* yang dihasilkan cukup tinggi, karena karakteristik pengguna aplikasi KAI Access di dominasi oleh penumpang perempuan dengan rata-rata usia 20-25 tahun, dengan pendidikan terakhir SMA dan berprofesi sebagai pelajar, mahasiswa,

dan wiraswasta dengan pendapatan Belum berpendapatan sampai berpendapatan diatas Rp.2.000.000,-

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang penulis uraikan sebelumnya, maka penulis menyarankan kepada PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Persero Cabang Padang untuk meningkatkan pelayanan yang diberikannya kepada para pengguna jasa transportasi kereta api yang menggunakan aplikasi KAI Acces dalam pemesanan tiket secara online yang memberi dampak positif terhadap penggunaan alat transportasi kereta api khususnya di kota padang.

1. Dari hasil penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada para pengguna jasa transportasi kereta api yang menggunakan aplikasi KAI Access dalam pemesanan tiket kereta api secara online dengan menggunakan indikator pelayanan yaitunya *E-Service Quality*. Dari 5 indikator tersebut yang memiliki skor tertinggi terdapat pada indikator *Efficiency*, yaitunya, Aplikasi KAI Access mudah diakses, untuk itu penulis menyarankan kepada para pengguna jasa transportasi kereta api yang belum menggunakan aplikasi KAI Access gunakanlah aplikasi KAI Access dalam pemesanan tiket kereta api, karena aplikasi tersebut mudah untuk diakses.
2. Dari hasil penelitian, didapatkan skor rata-rata yang paling rendah terdapat pada Indikator *Compensation*, dengan pernyataan Aplikasi KAI Access membuat tiket yang tersedia pada aplikasi sesuai dengan keterangan, maka dalam hal ini penulis menyarankan kepada para

pengguna aplikasi KAI Access untuk menghubungi nomor layanan yang ada untuk mengkonfirmasi tentang ketersediaan tiket yang tidak sesuai dengan yang ada pada KAI Access.

DAFTAR PUSTAKA

- Kim, H.D dan Lough, N. 2005. An Investigation into Relationship among construct of service quality, costumer satisfaction, and repurchaseintentio in korea private golf courses. *Journal of research vol. 2*
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran edisi 12 jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi pelayanan public*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kowaas, dkk. 2017. “Efektivitas Pelaksanaan Tomohon International Flower Festival di Kota Tomohon”. *Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol 2 No 2*.
- Larasati, Annisa dkk. 2018. Evaluasi User Experience dengan Mengadaptasi meCUE Questionnaire pada Aplikasi KAI Access dan Aplikasi Tiket.com. *Jurnal Pengembangan Teknologi dan Ilmu Komputer. Vol 2 No 12*
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi edisi 3*. Jakarta: Salemba empat.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Nazir. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Panjaitan, Efendi dan Yuliati, Lili. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen. Vol 11 No.2*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A, dan Malhotra A. 2005. E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality”. *Journal of Service Research. Volume 7 Noor 3, pg 213-223*
- Ryan, Kevin dan Muslimah, Hanifah. 2018. Analisis dan Perbaikan Usability Aplikasi KAI Access dengan Metode Usability Testing dan Use Questionnaire. *Jurnal Pengembangan Teknologi dan Ilmu Komputer. Vol 2 No 9*.
- Santos, Jessica. 2003. E-Service Quality: A model of visual service quality Dimensions. *Managing Service Quality Vol.13*
- Sugiyono. 2012. *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwondo, Agus dkk. 2017. Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan terhadap E-Loyalitas Pelanggan KAI Access berdasarkan E-SERVQUAL