

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan penggunaan internet memberikan pengaruh yang cukup besar bagi sistem pemerintahan suatu negara. Penggunaan internet menjadi kesempatan bagi pemerintah untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat dalam bentuk *e-government*. *E-government* atau pemerintahan elektronik adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Salah satu contoh penerapan *e-government* adalah distribusi tiket PT. Kereta Api Indonesia yang berinovasi dengan pelayanan *e-ticket* yang memungkinkan pelanggan untuk memesan tiket kapan pun dan dimana pun. *E-ticket* atau tiket elektronik adalah tiket dalam bentuk digital, sehingga tiket tidak perlu dicetak. Tidak terdapat perbedaan mencolok antara tiket manual dan tiket elektronik, hanya perbedaan bentuk dan akses yang menjadi pembeda diantara dua bentuk tiket ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh empat variabel dari kualitas pelayanan elektronik yaitu *efficiency* (X1), *fulfillment* (X2), *system availability* (X3), dan *privacy* (X4) terhadap kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia Bandung. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode riset asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang kereta api yang menggunakan layanan *electronic ticket* di wilayah PT. Kereta Api Indonesia Bandung. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner dengan teknik *non-probability sampling* kepada 50 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *e-ticket* memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil 61% dan sisanya sebesar 39 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : kualitas pelayanan elektronik, kepuasan pelanggan, *electronic ticket*

ABSTRACT

The development of technology and the use of the internet provides a large enough influence to the country's system of Government. The use of the internet became an opportunity for the government to improve its services to the community in the form of e-government. E-government or government electronic is the use of information technology by governments to provide information and services to citizens, business affairs, as well as other matters relating to the government. One example of the application of e-government is the distribution of tickets for the train PT. Indonesia who innovate with e-ticket service that allows customers to order tickets anytime and anywhere. E-ticket or electronic ticket is in digital form, so tickets are not printed. There were no notable differences between manual and electronic ticket ticket, only the difference in shape and become a differentiator between the two forms of this ticket.

This research aims to analyze and provide empirical evidence regarding the influence of the four variables of quality electronic services namely efficiency (X 1), fulfillment (X 2), system availability (X 3), and privacy (X 4) toward customer satisfaction PT Kereta Api Indonesia, Bandung. Research methods used in this study the author is associative research methods. The population in this research is the passenger trains that use the services of the electronic ticket in the area of PT. Kereta Api Indonesia, Bandung. Data collection is done using questionnaire method with non-probability sampling techniques to 50 respondents. Data analysis techniques used in this research is the analysis of simple linear regression. The results of this study showed that the quality of service of the e-ticket has a very strong influence towards customer satisfaction with the results of 61% and 39% of the rest are influenced by other factors.

Keywords: electronic service quality, customer satisfaction, electronic ticket

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Teori Penunjang	6
2.1.1 Pemasaran	6
2.1.2 Jasa	10
2.1.3 <i>E-Government</i>	15
2.1.4 <i>E-Ticket</i>	18
2.1.5 Kualitas Pelayanan Elektronik.....	20
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	22
2.1.7 Penelitian Terdahulu	24
2.2 Rerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.3 Defenisi Operasionalisasi Variabel	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	32
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.1 Uji Normalitas.....	35
3.6.2 Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.7 Teknik Analisis Data.....	36
3.8 Pengujian Hipotesis.....	37
3.9 Analisis Koefisien Determinasi.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	40
4.1.1.1 Sejarah Singkat PT.KAI.....	40

4.1.1.2 Logo dan Visi Misi.....	42
4.1.2 Hasil Uji Validitas.....	43
4.1.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
4.1.4 Profil Responden.....	47
4.1.4.1 Mengetahui Sistem <i>e-Ticket</i>	47
4.1.4.2 Pernah Membeli Tiket Dengan <i>e-Ticket</i>	47
4.1.4.3 Jenis Kelamin.....	48
4.1.4.4 Umur Responden.....	48
4.1.4.5 Pekerjaan Responden.....	49
4.1.4.6 Frekuensi Pembelian Tiket Dalam 1 Tahun.....	49
4.1.5 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan <i>e-Ticket</i>	50
4.1.5.1 Tanggapan Responden Tentang <i>Efficiency</i>	50
4.1.5.2 Tanggapan Responden Tentang <i>Fullfillment</i>	52
4.1.5.3 Tanggapan Responden Tentang <i>System Availability</i>	56
4.1.5.4 Tanggapan Responden Tentang <i>Privacy</i>	59
4.1.6 Analisis Kualitas Pelayanan <i>e-Ticket</i>	60
4.1.7 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan PT. KAI.....	63
4.1.8 Analisis Kepuasan Pelanggan PT. KAI.....	73
4.1.9 Uji Asumsi Klasik.....	76
4.1.9.1 Uji Normalitas.....	76
4.1.9.2 Uji Heteroskedastisitas.....	76
4.1.10 Metode Analisis Data.....	77
4.1.10.1 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	77
4.1.10.2 Uji Hipotesis.....	79
4.1.10.3 Koefisien Determinasi.....	80
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	 82
5.1 Simpulan.....	82
5.2 Implikasi Penelitian.....	83
5.3 Saran.....	83
 DAFTAR PUSTAKA.....	 85
LAMPIRAN.....	87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	109

DAFTAR GAMBAR

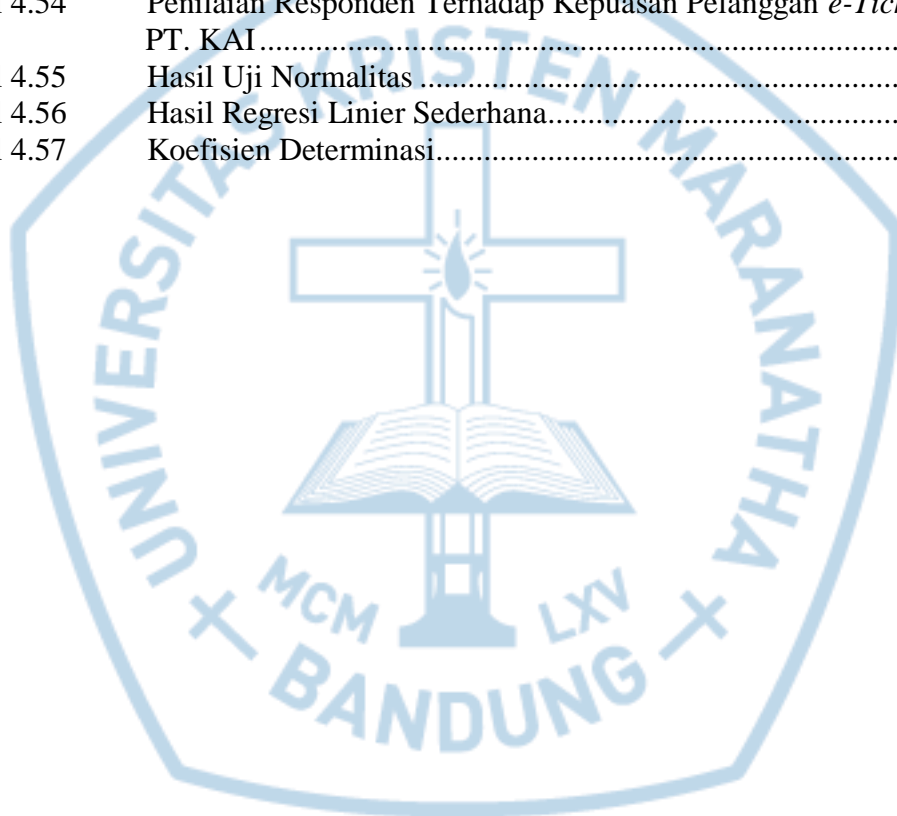
Gambar 2.1	Rerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas	77



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tipe-Tipe Klasifikasi Jasa.....	13
Tabel 2.2	Deskripsi Model Hubungan <i>E-Government</i>	16
Tabel 2.3	Sumber Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1	Defenisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Efficiency</i> (X_1).....	43
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Fullfillment</i> (X_2).....	44
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel <i>System Availability</i> (X_3).....	44
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Privacy</i> (X_4).....	45
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	45
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	46
Tabel 4.7	Responden Mengetahui Sistem <i>e-Ticket</i>	47
Tabel 4.8	Responden Pernah Membeli Tiket Dengan <i>e-Ticket</i>	47
Tabel 4.9	Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel 4.10	Umur Responden.....	48
Tabel 4.11	Pekerjaan Responden.....	49
Tabel 4.12	Frekuensi Pembelian Tiket Dalam 1 Tahun.....	49
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 1.....	50
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 2.....	50
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 3.....	51
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 4.....	51
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 5.....	52
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 6.....	52
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 7.....	53
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 8.....	54
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 9.....	54
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 10.....	55
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 11.....	55
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 12.....	56
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 13.....	56
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 14.....	57
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 15.....	57
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 16.....	58
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 17.....	59
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 18.....	59
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 19.....	60
Tabel 4.32	Kriteria Persentase Kualitas Pelayanan <i>e-Ticket</i>	60
Tabel 4.33	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan <i>e-Ticket</i> PT. KAI.....	61
Tabel 4.34	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 1.....	63
Tabel 4.35	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 2.....	64
Tabel 4.36	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 3.....	64
Tabel 4.37	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 4.....	65
Tabel 4.38	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 5.....	65
Tabel 4.39	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 6.....	66

Tabel 4.40	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 7	66
Tabel 4.41	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 8	67
Tabel 4.42	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 9	67
Tabel 4.43	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 10.....	68
Tabel 4.44	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 11	68
Tabel 4.45	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 12.....	69
Tabel 4.46	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 13.....	69
Tabel 4.47	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 14.....	70
Tabel 4.48	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 15.....	70
Tabel 4.49	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 16.....	71
Tabel 4.50	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 17.....	71
Tabel 4.51	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 18.....	72
Tabel 4.52	Tanggapan Responden Tentang Item Pernyataan 19.....	72
Tabel 4.53	Kriteria Persentase Kepuasan Pelanggan <i>e-Ticket</i>	73
Tabel 4.54	Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>e-Ticket</i> PT. KAI	73
Tabel 4.55	Hasil Uji Normalitas	76
Tabel 4.56	Hasil Regresi Linier Sederhana.....	78
Tabel 4.57	Koefisien Determinasi.....	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Uji Validitas	86
Lampiran B	Uji Reliabilitas	94
Lampiran C	Uji Normalitas	95
Lampiran D	Uji Heteroskedastisitas	96
Lampiran E	Uji Regresi Linier Sederhana	97
Lampiran F	Kuesioner Variabel X dan Variabel Y	99
Lampiran G	Hasil Data Kuesioner	104

