

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi dimanfaatkan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembelian secara *online*. PT Kereta Api Indonesia menjadi salah satu perusahaan yang telah mengikuti perkembangan kemajuan teknologi. PT Kereta Api Indonesia memudahkan para konsumen/pengguna jasa kereta api dalam melakukan pembelian tiket kereta api secara *online*. Dalam hal tersebut PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki aplikasi yang namanya *Kai Access* yang dibuat supaya bisa memudahkan dalam membooking ticket dan juga untuk mengakses informasi seputar transportasi kerta api.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis bagaimana pengaruh *E-service Quality* melauai aplikasi *Kai Access* terhadap kepuasan pelanggan. *E-service Quality* atau kualitas bisa disebut dengan pelayanan elektronik berbasis internet yang memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif, Data diperoleh menggunakan metode kuesioner terhadap 100 responden yang didapat dengan menggunakan pendekatan Bernoulli. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Hasil Penelitian yang didapat mengungkapkan besarnya nilai *E-service Quality* sebesar 82% dalam kategori baik, sedangkan nilai Kepuasan pelanggan sebesar 86% dalam kategori sangat baik. Pengaruh *E-service Quality* terhadap kepuasan pelanggan sebesar 55,4% pengaruh dan sisanya 44,6% disebabkan oleh variabel-variabel lain yang tidak terdapat di dalam penelitian ini. Pada penelitian ini juga diperoleh persamaan regresi linear sederhana yaitu  $0,000 < 0,005$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variable *E-Service Quality* (X) berpengaruh kepuasan pelanggan (Y).

**Kata Kunci:** *E- Service Quality*, Kepuasan Pelanggan