

## ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini, masih banyaknya penumpukan jumlah calon penumpang di loket pembelian tiket kereta api di stasiun pemberangkatan, hal ini menunjukkan kurangnya minat dalam penggunaan layanan *Online Reservation Ticket*.

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 pengguna layanan *Online Reservation Ticket* PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah calon penumpang kereta api yang menggunakan layanan online reservation ticket di wilayah PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil dari perhitungan analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan menunjukkan bahwa semua variabel independen yang terdiri dari *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy* memiliki koefisien dengan arah koefisien positif. Hal ini membuktikan bahwa semua variabel independen mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Dan koefisien determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*) yang diperoleh sebesar 0,525 hal ini berarti 52,5% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*. Selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model regresi yang diperoleh dalam penelitian ini. Variabel *efficiency* merupakan variabel independen yang paling besar pengaruhnya terhadap variabel dependen yaitu sebesar 0,400.

Kata kunci : kualitas Pelayanan, *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*, kepuasan pelanggan.