

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membahas mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada aplikasi KAI Access. Variabel independen yang didapatkan dari hasil survey pendahuluan adalah kualitas layanan, kemudahan menggunakan, dan persepsi harga. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data SEM dan pengolahan data menggunakan PLS. populasinya adalah pengguna aplikasi KAI Access di Stasiun Pasar Senen, dengan sampel 172 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kemudahan menggunakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kemudahan Menggunakan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan aplikasi KAI Access.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product service quality, ease of use, and price perception on customer satisfaction of the KAI Access Application. The subjects in this study were consumers who use KAI Access Application in pasar senen station. The sample used in this study was 172 respondents. The sampling method is done by convenience sampling method. This study uses SEM data analysis techniques and data processing using PLS. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, ease of use has a positive and significant effect on customer satisfaction, and price perception has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Ease Of Use, Price Perception, KAI Access application*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA