

ABSTRAK

FATHUR RAHMAN, 18.110131

PENGARUH SISTEM E-TICKETING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA KERETA API DI DAOP 8 SURABAYA (PT. KERETA API INDONESIA)

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2022

Kata Kunci : Pelayanan, Penggunaan Jasa, dan Sistem E-ticketing.

Dalam era globalisasi saat ini perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan digitalisasi. Transportasi dalam eramanapun selalu dibutuhkan oleh masyarakat, karena transportasi sebagai penunjangkebutuhan dari masyarakat sehingga terdapat sistem e-ticketing. Untuk itu maka kualitas pelayanan harus ditingkatkan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Sedangkan jumlah sampel sebanyak 50 sorang yang diambil dari populasi konsumen kereta api di DAOP 8 Surabaya (menggunakan rumus Ferdinand, 2006) .

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem E-ticketing (X_1) berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap keputusan Penggunaan Jasa (Y) dapat diketahui bahwa nilai thitung variabel Sistem E-Ticketing (X_1) sebesar $1,276 < 2,012$ dan nilai Sig. sebesar $0,208 > 0,05$ dengan nilai determinasi sebesar 18,4%;, sedangkan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap Keputusan penggunaan Jasa (Y) Dapat diketahui bahwa nilai thitung variabel Sistem Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar $5,699 < 2,012$ dan nilai Sig. sebesar $0,00 < 0,05$ dengan nilai koefisien determinasi 50,1%; lalu secara simultan Sistem e-ticketing (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan Penggunaan Jasa(Y). dapat diketahui bahwa nilai Fhitung (23.212) $> 4,08$ dan nilai Sig. ($0,000$) $< 0,05$ dengan nilai koefisien determinasi sebesar 49,7%.