

ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak dalam bidang bisnis jasa perlu untuk memperhatikan kualitas pelayanan, karna kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, pelanggan yang puas adalah pelanggan yang percaya untuk melakukan pembelian ulang (*repeat order*)

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk menganalisa kualitas pelayanan elektronik *mobile* aplikasi KAI *Access* terhadap teori 4 dimensi kualitas pelayanan elektronik Zeithaml and Parasuraman *et al.*, (2005) yaitu : *efficiency* (Efisiensi), *fulfillment* (pemenuhan kebutuhan), *system availability* (ketersedian sistem) dan *privacy* (Privasi).

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung, yaitu dengan melakukan wawancara dan observasi serta menggunakan data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan atau sumber-sumber lain yang berhubungan dengan topik yang dibahas.

Hasil dari analisis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan cukup baik.

Kata kunci : *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy*

ABSTRACT

Companies engaged in the business services need to pay attention to the quality of service, because the quality of service is closely related to customer satisfaction, satisfied customers are customers who believe to make repurchase (repeat orders)

The purpose of the authors to conduct this research is to analyze the quality of mobile electronic services applications KAI Access to the theory of 4 dimensions of electronic service quality Zeithaml and Parasuraman et al., (2005), namely: efficiency (Efficiency), fulfillment (fulfillment needs), system availability) And privacy (Privacy).

The method used is descriptive method. Data collection technique is done by using primary data obtained directly, that is by conducting interview and observation and using secondary data obtained from literature study or other sources related to the topic discussed.

The results of this analysis indicate that the service quality is applied quite well.

Keywords: Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy