



Quality of Transportation Service by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) at Surabaya Gubeng Station. Focus on Digital Ticket Booking through the KAI Access Application

Kualitas Pelayanan Transportasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Di Stasiun Surabaya Gubeng. Fokus Pada Pemesanan Tiket berbasis Digital menggunakan Aplikasi KAI Access

Alfan Dian Rahmawan
232020100159

Dosen Pembimbing
Dr. Isnaini Rodiyah, M.Si

Dosen Penguji
Lailul Mursyidah, M.AP
Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP

**Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Agustus, 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

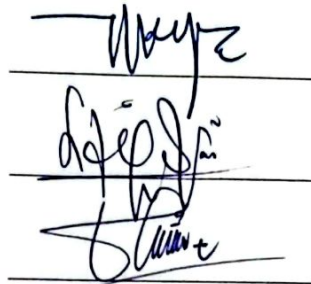
Judul : Kualitas Pelayanan Transportasi PT. Kereta Api Indonesia
(Persero) Di Stasiun Surabaya Gubeng. Fokus Pada Pemesanan
Tiket berbasis Digital menggunakan Aplikasi KAI Access
Nama Mahasiswa : Alfian Dian Rahmawan
NIM : 232020100159

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Dr. Isnaini Rodiyah, M.Si

Dosen Penguji 1
Lailul Mursyidah, M.AP

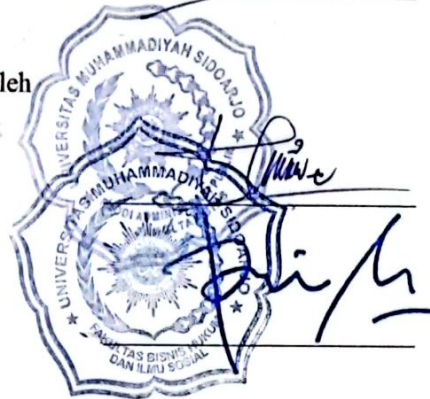
Dosen Penguji 2
Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP



Diketahui oleh

Ketua Program Studi
(Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP)
NIK: 214489

Dekan
(Poppy Febriana, M.Med.Kom.)
NIK: 211427



Tanggal Ujian
(Selasa, 06 Agustus 2024)

Tanggal Lulus

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Daftar Isi	iii
Surat Pernyataan Publikasi Ilmiah	iv
Pernyataan mengenai Karya Tulis Ilmiah dan Sumber Informasi serta Pelimpahan Hak Cipta	v
Abstract.....	1
Abstrak	1
I. Pendahuluan	2
II. Metode	4
III. Hasil dan Pembahasan	5
IV. Simpulan.....	13
Ucapan Terima Kasih	13
Referensi.....	14

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Alfian Dian Rahmawan
NIM : 232020100159
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dr. Isnaini Rodiyah, M.Si
NIK/NIP : 202221
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Kualitas Pelayanan Transportasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
Di Stasiun Surabaya Gubeng. Fokus Pada Pemesanan Tiket berbasis Digital
menggunakan Aplikasi KAI Access
Kata Kunci : Kualitas layanan KAI Access, Kepuasan pelanggan, PT. Kereta Api
Indonesia, Stasiun Surabaya Gubeng

TELAH:

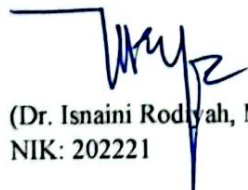
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- Bertanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



(Dr. Isnaini Rodiyah, M.Si)
NIK: 202221

Sidoarjo, (06/08/2024)
Mahasiswa



(Alfian Dian Rahmawan)
232020100159

*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul **“Kualitas Pelayanan Transportasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Di Stasiun Surabaya Gubeng. Fokus Pada Pemesanan Tiket berbasis Digital menggunakan Aplikasi KAI Access”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, Agustus 2024



(Alfan Dian Rahmawan)

232020100159