**Indikator kualitas situs web akun media sosial, ig dan twitter (Rocha, 2012)**

1. **Kualitas Isi Konten**

* **Akurasi**, Konten akun Instagram PT KAI @kai121\_ disajikan dengan yang jelas
* **Kelengkapan**, Akun Instagram PT KAI @kai121\_ selalu memposting informasi seputar KA secara lengkap
* **Relevansi**, Akun Instagram PT KAI @kai121\_ memposting informasi yang berkaitan dengan PT KAI sesuai kebutuhan konsumen

Antar followers dapat bertukar informasi melalui akun Instagram PT KAI @kai121\_

* **Peluang**, Ketelitian admin Instagram PT KAI @kai121\_ dalam melayani para followers cukup baik
* **Konsistensi**, Akun Instagram PT KAI @kai121\_ konsinten dalam memposting konten seputar KA
* **Koherensi**, Konten akun Instagram PT KAI yang disajikan memiliki desain yang menarik
* **Kebaruan**, Akun Instagram @kai121\_ selalu memposting informasi ter-update
* **Orthography**, Konten akun Instagram @kai121\_ berupa foto dan video yang diunggah disajikan dengan tampilan yang menarik
* **Sintaksis**, Konten yang disajikan akun Instagram @kai121\_ menggunakan bahasa yang mudah dipahami

1. **Kualitas Layanan**

**- Keamanan**, Kereta Api menyediakan fasilitas keamanan untuk memonitor kejadian dalam kereta (misal: CCTV)

**- Keandalan**, Adanya interaksi antara admin Instagram PT KAI @kai121\_ dengan followers nya

**- Privasi**, Semua data para penumpang KA sudah terjamin keamanannya

**- Kinerja**, Kinerja petugas baik distasiun maupun media sosial sangat memuaskan

**- Efisiensi**, Petugas pelayanan baik distasiun maupun media sosial sangat cepat dan tanggap

**- Aksesibilitas**, Pelanggan dapat mengakses aplikasi KAI Access untuk pemesanan tiket kereta secara online

**- Kompetensi**, Petugas PT KAI menjalankan tugasnya dengan baik

1. **Kualitas Teknis**

Bagaimana orientasi kegunaan (usability) terhadap penggunanya dan bagaimana aksesibilitas (accessibility) website dapat dibaca dan ditelusuri oleh penggunanya.

**Kegunaan,** Instagram @kai121\_ mempermudah Followers dalam mencari informasi tentang PT KAI

**Aksesibilty,** Followers dapat membaca dan menelusuri informasi di Instagram PT KAI @kai121\_ dengan mudah

**# Indikator Kepuasan Pelanggan (Indrasari, 2019)**

1. **Kesesuaian merupakan tingkatan kesesuian antara kinerja produk yang yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.**

Informasi yang diposting sesuai dengan kebutuhan followers

1. **Minat berkunjung kembali. Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap produk terkait.**

Saya akan berkunjung kembali ke akun media sosial PT KAI @kai121

Saya akan memberikan komen ke akun media sosial

1. **Kesediaan merekomendasikan. Merupakan kesediaan konsumen untuk untuk merekomendasikasn produk yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.**

Saya akan merekomendasikan akun Instagram PT KAI @kai121\_ kepada keluarga

Saya akan merekomendasikan akun Instagram PT KAI @kai121\_ kepada teman