

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan E-Kiosk. E-Kiosk merupakan pelayanan pembelian tiket terbaru dari pihak KAI, penumpang tidak harus mengantre di loket. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan E-Kiosk di Stasiun Surabaya Gubeng peneliti menggunakan indikator pengukuran kualitas pelayanan publik Parasuraman yaitu *tangibles, responsiveness, assurance* dan teori dimensi kualitas layanan elektronik menurut Saha and Zhao yaitu *Efficiency, Reliability, Fullfillment, Privacy*.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian dilaksanakan di Stasiun Surabaya Gubeng. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah dari pihak pemberi layanan dan penerima layanan E-Kiosk itu sendiri. Teknik penentuan Informan dilakukan secara purposive sampling yang selanjutnya berkembang dengan tehnik snowball dan menemukan key informan. pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan kemudian ditarik kesimpulan.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan E-Kiosk di Stasiun Surabaya Gubeng memiliki kualitas pelayanan yang kurang maksimal dilihat dari indikator jaminan yang belum memenuhi harapan pelanggan, sedangkan untuk indikator bukti fisik dan daya tanggap sudah menunjukkan hasil yang baik dan sudah memenuhi harapan pelanggan.

Hasil yang diperoleh pada dimensi kualitas elektronik juga menunjukkan hasil yang positive pada desain web, privasi data pelanggan, kemampuan web dalam menjawab kebutuhan pelanggan dan produk sudah sesuai dengan yang dijanjikan.

Saran untuk Stasiun Surabaya Gubeng, semoga pihak stasiun bisa meningkatkan kualitas pelayanan E-Kiosk untuk memenuhi harapan pengguna layanan E-Kiosk agar pelayanan ini bisa dimaksimalkan kegunaanya.

Kata kunci : pelayanan, kualitas pelayanan, kualitas pelayanan E-Kiosk, E-Kiosk