

## ABSTRAK

### **Pengaruh Efektivitas Sistem *E-Ticketing* Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Layanan Aplikasi Ferizy PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak**

Oleh:

Bella Graceva Amanda Putri

NIM : 1718106

Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif

Aplikasi Ferizy merupakan suatu sistem yang dikembangkan dan diterapkan oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) sebagai sarana pembelian tiket secara daring. PT ASDP merupakan BUMN yang menerapkan pembelian tiket kapal melalui aplikasi Ferizy sejak tahun 2020. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh efektivitas sistem dan kualitas layanan pada aplikasi Ferizy terhadap kepuasan Konsumen cabang Merak. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penumpang kapal cabang Merak yang pernah melakukan pembelian tiket kapal melalui aplikasi Ferizy. Jumlah seluruh anggota sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berupa pernyataan dengan pengukuran menggunakan skala likert. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dengan analisis jalur menggunakan *software* SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem *e-ticketing* berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan, efektivitas sistem *e-ticketing* berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas layanan Ferizy berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, terdapat pengaruh tidak langsung secara signifikan efektivitas sistem *e-ticketing* terhadap kepuasan konsumen melalui kualitas layanan Ferizy.

Kata kunci : Efektivitas Sistem, *E-Ticketing*, Kualitas Layanan, Ferizy, Kepuasan Konsumen