

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan keamanan penggunaan mesin *check-in counter* (CIC) mandiri terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Kertapati Palembang. Latar belakang penelitian ini didasari oleh peningkatan jumlah keluhan penumpang terkait penggunaan mesin CIC yang tidak optimal, padahal sistem ini dirancang untuk mempermudah proses *check-in* secara efisien dan mandiri. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan penumpang aktif. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, sedangkan variabel keamanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Hasil uji simultan memperkuat temuan ini, di mana kualitas produk dan keamanan secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan kontribusi sebesar 46,1%. Temuan ini menunjukkan bahwa rasa aman dalam penggunaan teknologi menjadi aspek utama dalam membentuk persepsi kepuasan. Oleh karena itu, pengelola stasiun perlu memprioritaskan peningkatan fitur keamanan, kejelasan petunjuk penggunaan, serta penyuluhan kepada pengguna agar layanan berbasis teknologi ini dapat memberikan pengalaman yang optimal.

Kata kunci: Kualitas Produk, Keamanan, Kepuasan Penumpang, *Check-In Counter* Mandiri, Stasiun Kertapati.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of product quality and security in using self-service check-in counters (CIC) on train passenger satisfaction at Kertapati Station, Palembang. The research is motivated by a rise in passenger complaints regarding the usage of CIC machines, despite their purpose to simplify and speed up the check-in process. A quantitative method was employed through a survey involving 100 respondents who are active train passengers. Partial test results indicate that product quality does not significantly affect satisfaction, while security has a significant positive effect. Simultaneous testing supports this, showing that product quality and security jointly influence satisfaction, contributing 46.1%. These findings reveal that the sense of safety plays a key role in shaping users' satisfaction with self-service technology. It suggests that station management must enhance system security, improve user guidance, and educate passengers to ensure optimal use of CIC services. Ensuring a secure and user-friendly experience is essential for increasing customer satisfaction and loyalty in modern train transportation services.

Keywords: *Product Quality, Security, Passenger Satisfaction, Self-service Check-In Counter, Kertapati Station.*