ABSTRAK

ERVIN PURBASARI. 10507843."Analisis Kualitas Software Tiketing Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Karyawan Di Stasiun Kereta Api Kiaracondong". Dibawah bimbingan Prof. Dr. Hj. Umi Narimawati, Dra, SE, M.Si

Software Tiketing adalah *Software* yang digunakan pada Stasiun Kereta Api Kiaracondong untuk mengolah transaksi penjualan tiket perjalanan jarak jauh, dan membuat laporan penjualan tiket. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak kuallitas *software* tiketing terhadap kinerja karyawan dan kepuasan karyawan pada Stasiun Kereta Api Kiaracondong.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskiptif dan verivikatif. Untuk mengetahui analisis *software* tiketing yang sedang berjalan pada Stasiun Kereta Api Kiaracondong, maka dapat dilihat di flowmap, diagram konteks dan data flow diagram. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik pengumpulan data, observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Analisis kuantitatif menggunakan statistik analisis korelasi person, koefesien deteminasi, uji T untuk uji hipotesis dengan bantuan SPSS 18.00 For Windows.

Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti yaitu tingkat kategori tanggapan responden kualitas *software* tiketing kinerja karyawan dan kepuasan karyawan dinyatakan Sangat Baik. Kualitas *software* tiketing terhadap kinerja karyawan berpengaruh signifikan dinyatakan baik. Kualitas *software* tiketing terhadap kepuasan karyawan berpengaruh dinyatakan baik. Kinerja karyawan terhadap kepuasan karyawan berpengaruh signifikan dengan korelasi 0,8373%. Sehingga kualitas *software* tiketing berdampak terhadap kinerja karyawan dan kepuasan karyawan di Stasiun Kereta Api Kiaracondong.

Kata Kunci : Kualitas *Software* Tiketing, Kinerja Karyawan, Kepuasan Karyawan