

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-WORD OF MOUTH*, DAN
BRAND IMAGE TERHADAP MINAT PEMBELIAN KEMBALI
TIKET KERETA API DI APLIKASI *ACCESS BY KAI***

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Skripsi
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Reza Fasya Nadhirah

214010233



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-WORD OF MOUTH*, DAN
BRAND IMAGE TERHADAP MINAT PEMBELIAN KEMBALI
TIKET KERETA API DI APLIKASI *ACCESS BY KAI***

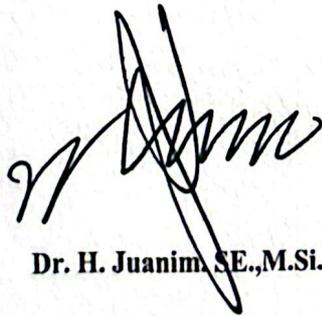
SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Skripsi
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pasundan

Bandung, Oktober 2025

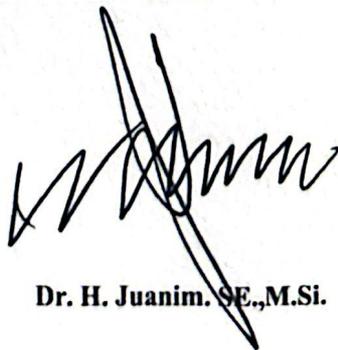
Menyetujui,

Pembimbing Utama



Dr. H. Juanim, SE., M.Si.

Dekan



Dr. H. Juanim, SE., M.Si.

Pembimbing Pendamping



Muhammad Iqbal Baihaqi, SE., M.M.

Ketua Program Studi



Dr. Ardi Gunardi, SE., M.Si.

PERNYATAAN

(Program Studi Strata 1)

Dengan ini, saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Pasundan maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan nama yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Bandung, Oktober 2025
Yang membuat pernyataan,

A 1000 Rupiah Indonesian postage stamp is shown with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH', '1000', and 'METERAI TIMBEL'. The serial number '5A545AJX017204510' is visible at the bottom.

Reza Fasya Nadhirah