

## *The Effect of Perceived Ease of Use of Features on User Satisfaction of the KAI Access Application for Overseas Students in Semarang*

### **Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Fitur terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access pada Mahasiswa Rantau di Semarang**

**Dimas Wahyu Pratama<sup>\*1</sup>, Eva Miftakhul Janah<sup>2</sup>, Fitriana Zamrotul Ulya<sup>3</sup>, Zulfa Fahmy<sup>4</sup>, Khairani Zikrinawati<sup>5</sup>**

<sup>1-5</sup>Psikologi, UIN Walisongo Semarang, Indonesia

#### Article Info

##### Submitted:

21/05/2023

##### Accepted:

30/05/2023

##### Approved:

15/06/2023

##### Published:

17/06/2023.

#### ABSTRAK

Penelitian ini dibuat untuk melihat bagaimana persepsi mahasiswa perantauan sebagai pengguna aplikasi KAI Access terhadap kemudahan penggunaan fitur aplikasi KAI Access. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan fitur terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access mahasiswa perantauan di Semarang. Metode dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif. Populasi yang dipilih adalah mahasiswa perantauan yang menggunakan aplikasi KAI Access di Semarang. Teknik pengambilan sampel yang dipilih adalah purposive sampling dengan jumlah sampel 105. Data dikumpulkan menggunakan google form untuk dibagikan kepada mahasiswa perantauan di Semarang yang menggunakan aplikasi KAI Access. Teknik analisis data menggunakan uji linearitas berganda dengan bantuan software SPSS. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan fitur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access mahasiswa perantauan di Semarang

**Kata Kunci:** KAI Akses, Kepuasan Pengguna, Persepsi Fitur Kemudahan Penggunaan.

#### ABSTRACT

*This research was made to see how the perceptions of overseas students as users of the KAI Access application regarding the ease of use of the KAI Access application features. This study aims to determine the effect of perceived ease of use of features on user satisfaction of the KAI Access application for overseas students in Semarang. The method in this research is a quantitative research method with descriptive analysis. The selected population is overseas students who use the KAI Access application in Semarang. The selected sampling technique is purposive sampling with a sample of 105. Data was collected using the google form to be distributed to overseas students in Semarang who used the KAI Access application. The data analysis technique uses multiple linearity tests with the help of SPSS software. The results of this study prove that perceived ease of use of features has a significant influence on user satisfaction of the KAI Access application for overseas students in Semarang.*

**Keywords:** KAI Access, Perceived Ease of Use Features, User Satisfaction.

## PENDAHULUAN

Menurut Tjiptono dan Diana (2015:23), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang diterima seseorang ketika membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dari suatu produk atau jasa dengan harapan mereka. Sedangkan menurut Kotler (dalam Kamal dkk, 2018), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang terjadi ketika membandingkan

kinerja produk yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan.

Kemudahan penggunaan teknologi memudahkan pengoperasian. Konsep kemudahan penggunaan teknologi dapat menunjukkan seberapa besar seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem informasi sangat mudah dan tidak membutuhkan banyak usaha dari pengguna, karakteristik layanan merupakan faktor

<sup>\*</sup> Correspondence Address

E-mail: 2107016122@student.walisongo.ac.id

penting dalam menciptakan kepercayaan pengguna ketika memutuskan (Latifah dan Khomariyah, 2020)

Di era globalisasi, digitalisasi dan modernisasi seperti sekarang ini, semua harus serba cepat. Waktu merupakan suatu hal yang berharga pada saat ini, sehingga masyarakat harus mulai menyadari segala sesuatu yang berkaitan dengan waktu. Transportasi merupakan suatu alat bantu yang digunakan dalam proses perpindahan. Maka dari itu, alat transportasi harus sesuai dan dapat diterapkan berdasarkan jarak, objek, tujuan, serta kuantitas dan kualitasnya. Menurut Peni (dalam Suwondo, 2017), mengemukakan bahwa aplikasi mobile adalah perangkat lunak yang didesain secara khusus untuk dijalankan di dalam tablet dan smartphone. Hal ini diharapkan para pengguna jasa transportasi atau konsumen bisa dengan mudah mendapatkan tiket tanpa harus datang ke tempatnya secara langsung. PT. Kereta Api Indonesia telah meluncurkan sebuah inovasi yang memperkenalkan mobile aplikasi "KAI Access" yang merupakan salah satu cara untuk mempermudah konsumen dalam membeli tiket atau hanya sekedar memeriksa jadwal kereta secara online kapan saja dan dimana saja.

Berdasarkan latar belakang tersebut, perumusan masalah pada penelitian ini yaitu apakah persepsi kemudahan penggunaan fitur dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi KAI Access pada mahasiswa rantau di Semarang. Berdasarkan latar belakang dan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan fitur terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access pada mahasiswa rantau di Semarang.

Pride dan Ferrell (dalam Fadila dan Lestar, 2013), mengemukakan bahwa persepsi adalah semua proses pemilihan, pengorganisasian, serta interpretasi informasi dan sensasi yang diterima melalui penglihatan, sentuhan, pendengaran, dan penciuman untuk menciptakan makna. Boyd, Walker dan Larreche (dalam Fadila dan Lestar, 2013) menyatakan bahwa persepsi adalah suatu proses dimana seseorang membuat keputusan, mengatur, dan menginterpretasikan informasi. Sedangkan menurut Kotler (dalam Agustian, 2013)

menyatakan bahwa persepsi adalah tempat kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan informasi input untuk menciptakan gambaran dunia yang bermakna.

Menurut Saputro (2013) persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah ketika seorang individu mempercayai bahwa menggunakan sebuah sistem tertentu akan membebaskannya dari sebuah kesalahan. Persepsi tersebut yang nantinya akan berdampak pada perilaku, yaitu jika semakin tinggi penggunaan suatu sistem oleh seseorang, maka tingkat pemanfaatan teknologinya juga semakin tinggi. Menurut Jogyanto (2015) menerangkan tentang persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah sejauh mana kepercayaan seseorang bahwa jika individu yang menggunakan suatu teknologi akan terbebas dari usaha.

Menurut Zikmund, (dalam Yupi, 2016), menciptakan loyalitas pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti; pelayanan, kepuasan, kepercayaan, hubungan emosional dan kenyamanan. Kemudahan dalam proses transaksi akan memberikan pengaruh besar terhadap minat pembelian tiket pada konsumen. Karena terkadang niat beli dapat ditimbulkan oleh persepsi bahwa mudah mendapatkan dan menerima informasi yang diperlukan. Salah satu poin kemudahannya adalah mudahnya melakukan pembelian elektronik secara online dengan KAI Access. Termasuk perbandingan harga produk yang sederhana dan prosedur yang mudah digunakan untuk memproses transaksi pembayaran untuk produk yang diinginkan.

Menurut Kotler dan Keller (dalam Matantu dkk, 2020), kepuasan pengguna adalah kenikmatan atau perasaan kecewa yang terjadi ketika kinerja (hasil) yang diharapkan dibandingkan dengan kinerja produk yang diharapkan. Kepuasan pengguna adalah penilaian atas perbandingan antara harapan pengguna terhadap bentuk pelayanan yang diberikan oleh aplikasi KAI Access. Kepuasan akan tercapai apabila kinerja aplikasi KAI Access bisa sesuai harapan serta konsumen dapat merasakan pelayanan tersebut. Kepuasan pengguna dapat dilihat dari pembelian ulang tiket melalui aplikasi KAI Access setelah bebas pada penelitian.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif. Populasi yang dipilih adalah mahasiswa rantau pengguna KAI Access di Semarang yang belum diketahui datanya, sehingga besar sampel ditentukan dengan metode Bernoulli sehingga total sampel sebanyak 105 responden. Teknik sampling yang dipilih yaitu purposive sampling. Beberapa kriteria pada sampel ini adalah: (1) Mahasiswa rantau di Semarang, (2) Pengguna aplikasi KAI Access. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan Google Form untuk disebarakan kepada Mahasiswa Rantau di Semarang yang menggunakan aplikasi KAI Access. Teknik analisis data menggunakan uji validitas untuk mengukur valid atau tidaknya kuisioner. Serta Uji linearitas berganda dengan bantuan software SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Berdasarkan hasil analisis uji validitas dengan skala persepsi kenyamanan didapatkan 15 produk dari 36 produk yang dikeluarkan. Sehingga hasil akhir objek yang valid adalah 21 objek. Dan berdasarkan hasil analisis uji validitas skala kepuasan pengguna, 11 item dikeluarkan dari 36 produk. Jadi hitungan akhir item yang memenuhi syarat adalah 25 item.

### Uji Reliabilitas

Stabilitas ditentukan dengan menggunakan uji reliabilitas instrumen penelitian yang dinilai dari kemampuan instrumen menunjukkan hasil yang konsisten

dengan kesalahan pengukuran yang rendah. Instrumen dianggap rendah jika mendekati tempat pertama. Pendekatan reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan koefisien reliabilitas alpha. Berdasarkan hasil analisis reliabilitas diketahui dari kedua variabel yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan reliabel karena memiliki nilai Cronbach's alpha  $0,904 > 0,6$ . Maka dapat disimpulkan bahwa data dari penelitian ini dinyatakan reliabel.

### Uji Normalitas

Uji normalitas ini menggunakan data yang diperoleh selama penelitian untuk menentukan apakah distribusinya normal atau tidak. Uji Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk uji normalitas. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data penelitian berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi  $0,160 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh berdistribusi normal.

### Uji Linearitas

Uji linieritas merupakan uji prasyarat untuk menentukan jenis analisis regresi yang akan digunakan. Jika nilai dari Deviation from linearity  $> 0,05$  maka data memiliki hubungan yang linier. Berdasarkan hasil uji linearitas diketahui nilai signifikansi  $0,149 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara dua variabel linear.

### Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel X (Persepsi Kemudahan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pengguna). Adapun analisisnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Perhitungan Anova**

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2454.84	1	2454.84	61.853	0.000 <sup>b</sup>
	Residual	4087.922	103	39.689		
	Total	6542.762	104			

Dari output tersebut terlihat nilai F hitung sebesar 61,853 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga persepsi kenyamanan variabel dapat diprediksi dengan menggunakan model regresi, dengan kata lain ada pengaruh. antara kenyamanan yang dirasakan (x) dan kepuasan pengguna (y).

Nilai korelasi/hubungan (R) sebesar 0,613. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R-squared) sebesar 0,375 yang berarti pengaruh variabel independen (persepsi kemudahan penggunaan fitur) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna) sebesar 37,5%. Oleh karena itu,

dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan fitur mempengaruhi kepuasan pengguna KAI Access di kalangan mahasiswa asing di Semarang.

Hasil ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agnu dkk (2020) yang menyatakan bahwa aplikasi OVO sebagai alat pembayaran digital telah memberikan kemudahan bagi konsumen maupun penggunanya, sehingga tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen juga semakin tinggi. Yang berarti bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Didukung juga oleh penelitian terdahulu lainnya yang dilakukan oleh Aufy dan Widiartanto (2020) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan keamanan berpengaruh positif terhadap minat beli pengguna aplikasi mobile KAI Access. Hal tersebut menunjukkan bahwa apabila kemudahan yang diberikan kepada konsumen itu baik, maka konsumen akan merasa puas.

## SIMPULAN

Persepsi Kemudahan penggunaan fitur menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna atau konsumen karena merupakan suatu proses seorang pengguna mengambil keputusan, mengatur, atau menginterpretasikan suatu sistem atau informasi. Kepuasan Pengguna sebagai hasil penilaian atau perilaku setelah apa yang pengguna dapatkan sesuai dengan harapannya.

Setelah dilakukan uji linearitas untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (persepsi kemudahan penggunaan fitur) dan variabel terikat (kepuasan pengguna), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kedua variabel (x) dan (y) dalam penelitian ini dengan nilai signifikansi  $>0,05$  yaitu 0,149. Berdasarkan hasil uji hipotesis didapatkan hasil nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana signifikansi (p) dari nilai tersebut  $<0,05$ , maka hasil uji tersebut menjelaskan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Acces pada mahasiswa di Semarang.

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan mengenai persepsi kemudahan penggunaan fitur terhadap

kepuasan pengguna aplikasi KAI Access pada mahasiswa rantau di Semarang, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan fitur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access pada mahasiswa rantau di Semarang sebesar 37,5 %.

---

## Deklarasi penulis

### Kontribusi dan tanggung jawab penulis

Para penulis membuat kontribusi besar untuk konsepsi dan desain penelitian. Para penulis mengambil tanggung jawab untuk analisis data, interpretasi dan pembahasan hasil. Para penulis membaca dan menyetujui naskah akhir.

### Pendanaan

Penelitian ini tidak menerima pendanaan eksternal.

### Ketersediaan data dan bahan

Semua data tersedia dari penulis.

### Kepentingan yang bersaing

Para penulis menyatakan tidak ada kepentingan bersaing.

---

## REFERENSI

- Agustian, W. (2015, July). Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Pembelian Di Indomaret Unit Panjaitan 2 Plaju Palembang. In Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF) (Vol. 1, No. 1).
- Ali, S. I. (2017). Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan terhadap Niat Pembelian Ulang dengan Sikap sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pengguna Traveloka di Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 5(2).
- Anindira, R. A., & Imran, A. I. (2021). Strategi Dan Implementasi Customer Relationship Management Melalui Aplikasi Kai Access Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pt. Kai. *eProceedings of Management*, 8(4).
- Asyifa, N. N. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (Siam) Universitas Brawijaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2).
- Diantini, N. P. A. W., Sukidin, & Hartanto, W. (2019). Efektifitas Penerapan Mobile Application "KAI Access" Oleh Konsumen di PT. Kereta Api Indonesia Persero Daerah Operasi 9 Stasiun Jember. *Jurnal*

- Pendidikan Ekonomi, 13(2), 132-133. 10.19184/jpe.v13i2.11477
- Elisa, E. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Minat Beli Ulang Tiket Di Kai Access Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Unesa Pengguna Aplikasi Kai Access). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8(3), 999-1005.
- Falaahuddin, A. A., & Widiartanto. (2020). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Beli Pengguna Aplikasi Mobile KAI Access (Studi Pada Pengguna Aplikasi Mobile KAI Access Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, IX(II), 296. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.28084>
- Fatwa, R. Y., Wahyuni, S., & Djaja, S. (2018, 9 19). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan KOnsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Waroeng Biru Daun Di Kabupaten Situbondo). *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial*, 13(2), 99. 10.19184/jpe. v13i2. 11132
- Herawati, S., Saktiendi, E., & Raihanah, A. (2022, 11 1). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi KAI Access Terhadap Kepuasan Konsumen PT Kereta API Indonesia (Persero). *Formosa Journal of Multidisciplinary Research (FJMR)*, 1(6), 1392. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v1i6.1436>
- Jogiyanto, H.M. 2015. *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, ANDI, Yogyakarta
- Kamal, F., Winarso, W., & Mardiani, L. (2020). Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam As-Syafi'iyah Jakarta). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen*, 16(1).
- Kuntoro, A. Y., & Asra, T. (2022). Klasifikasi keluhan pengguna kai access untuk pemesanan tiket dengan algoritma svm dan naïve bayes. *Jika (Jurnal Informatika)*, 6(2), 161-169.
- Kusmartiyah, E., & Hanifa, F. H. (2020). Pengaruh E-service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Melalui Aplikasi Kai Access Tahun 2020. *eProceedings of Applied Science*, 6(2).
- Latifah, S. W., & Khomariyah, H. (2020). Ease Of Use, Service Features And Information Security Risks Against Interest In Transactions Financial Technology During The Covid-19 Pandemic. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 10(3), 572-583. <https://doi.org/10.22219/jrak.v10i3.14678>
- Machmud, R. (2018). *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. Gorontalo: Ideas Publishing, 1-73.
- Matantu, R. N., Tampi, D. L., & Mangindaan, J. V. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. *Productivity*, 1(4), 355-360.
- Meileny, F., & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia. *Jurnal Ecodemica*, 4(2), 201-202.
- Mujiasih, R., & Wiwoho, G. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use Terhadap Trust dan Intention to buy KAI Access Tickets Online pada Generasi Millennial di Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(3), 476-490.
- Mukti, D. P. W., & Churniawan, E. (2020). Analisis Indeks Kepuasan Pengguna Kai Access Pada Sistem E-Payment Tiket Ka Lokal:(Studi Kasus: Daop 8 Surabaya). In *Prosiding Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi* (pp. 1106-1106).
- Murti, N. A. (2020). Analisis Usability Testing Pada Aplikasi Transportasi Online Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna. *JSiI (Jurnal Sist. Informasi)*, 7(1), 19.
- Nazmi, A. Z. (2021, 4 5). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Tiket Online (Studi Pada Konsumen Pengguna Aplikasi KAI Access). <http://repository.unimar-amni.ac.id/3321/1/BAB%201.pdf>
- Ningsih, H. A., M Sasmita, E., & Sari, B. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan Uang Elektronik (QRIS) Pada Mahasiswa. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 4(1), 1-9.
- Nurmalia, V. D., & Wija, L. E. (2018). Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan terhadap minat beli secara online. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 13(1), 69-76.
- Nurayni, D., & Widiartanto, W. (2019). Pengaruh E-Service Quality, E-Satisfaction Dan E-Trust Terhadap Customer Loyalty Pengguna Aplikasi Mobile Kai Access

- (Studi Pada Pengguna Aplikasi Mobile Kai Acces Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(2), 128-137.
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 416-433.
- Pratama, A. W., & Ariyanti, M. (2019). Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access. *Proceedings of Management*, 6(3).
- Pratama, S. D., & Syaodih, E. (2021). Analisis Perilaku Konsumen dalam Memanfaatkan Aplikasi KAI Access. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 3(1), 20-27.
- Prayoga, W., Hendrayati, H., Nur, L., & Budiman, A. (2022). Perilaku Konsumen dalam Pertimbangan Pembelian Tiket Melalui KAI Access berdasarkan Kualitas Jasa, Citra Merek, Persepsi Harga. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 13(1), 17-30.
- Purba, M. M. (2021). Pemesanan Tiket Kereta Api Online (E-Ticketing) Menggunakan Aplikasi KAI Access. *JSI (Jurnal sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 6(2), 175-194.
- Santosa, S., & Wahyuni, D. U. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kai Access. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 9(10).
- Saputro, B. D., & Sukirno, S. (2013). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan, kecemasan berkomputer dan kualitas layanan terhadap minat menggunakan internet banking. *Nominal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 2(1), 36-63.
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021, September). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 163.
- Sudirman, A., Efendi, E., & Harini, S. (2020). Kontribusi harga dan kepercayaan untuk membentuk kepuasan pengguna transportasi berbasis aplikasi. *Journal of Business and Banking*.
- Suwondo, A., Sarana, & Marjana, F. I. (2017, 11 23). Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Loyalitas Pelanggan KAI Access Berdasarkan E-Servqual Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang. *Prosiding Sentrinov*, 3(1), 3.
- Wibowo, S. F., Rosmauli, D., & Suhud, U. (2015). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta). *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6(1), 440-456.
- Wulandari, C., Elmayati, E., & Citra, Y. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Kota Lubuklinggau Menggunakan Framework Pieces. *Jurnal Teknologi Informasi Mura*, 12(2), 118-130.
- Yuliatwati, Y. 2016. Pengaruh Motivasi Dan Sikap Terhadap Loyalitas Konsumen Pada StudioJonas Photo. Skripsi. Universitas Islam Nusantara. *Strategic*. Vol.11, No. 20.