

**Pengaruh Kualitas Informasi , Kualitas Layanan , Dan Kemudahan Transaksi  
Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Variabel Intervening Keamanan  
(Studi Pada Pengguna Aplikasi KAI Acess)**

**SKRIPSI**



Oleh :

**VENI KURNIAWATI**

**19042010001**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN , KEBUDAYAAN , RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “ VETERAN ” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA  
2023**

**Pengaruh Kualitas Informasi , Kualitas Layanan , Dan Kemudahan Transaksi  
Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Variabel Intervening Keamanan**

**(Studi Pada Pengguna Aplikasi KAI Access)**

**SKRIPSI**



Oleh :

**VENI KURNIAWATI**

**19042010001**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN , KEBUDAYAAN , RISET DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL " VETERAN " JAWA TIMUR**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

**SURABAYA**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI , KUALITAS LAYANAN , DAN KEMUDAHAN  
TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN VARIABEL  
INTERVENING KEAMANAN**

**(Studi Pada Pengguna Aplikasi KAI Aceso)**

Disusun Oleh:

**Veni Kurniawati**  
**NPM.19042010001**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

**PEMBIMBING UTAMA**

  
**Nurul Azizah, S.AB., M.AB**  
**NPT.17219910501001**

Mengetahui,

**DEKAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

  
  
**Dr. CATUR SURATNOAJI, M.Si**  
**NIP.196804182021211006**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, DAN  
KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DENGAN VARIABEL INTERVENING KEAMANAN  
(Studi Pada Pengguna Aplikasi KAI Access)

Disusun Oleh :

VENI KURNIAWATI  
19042010001

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal 5 Mei 2023


Menyetujui,

TIM PENGUJI


PEMBIMBING UTAMA

  
Nurul Azizah, S.AB., M.AB  
NPT.17219910501002


1. Ketua

  
Dra. Siti Ning Farida, M.Si  
NIP.19647291990032001

2. Sekretaris

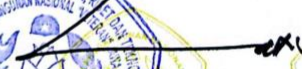
  
Aufa Izzudin Baihaqi, S.AB., M.AB  
NPT.20119950315191

3. Anggota

  
Nurul Azizah, S.AB., M.AB  
NPT.17219910501002

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

  
Dr. Catur Suratnoaji, M.Si  
NIP.196804182021211006

## **Pengaruh Kualitas Informasi , Kualitas Layanan , Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Variabel Intervening Keamanan**

### **(Studi Pada Pengguna Aplikasi KAI Access)**

KAI Access adalah sebuah aplikasi pembelian tiket kereta secara online dengan metode pembayaran online . Pembaruan aplikasi KAI Access juga merupakan sebuah bentuk inovasi dan solusi dalam menghadirkan pemesanan berbagai layanan KAI Group dalam satu gengaman Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan pengaruh kualitas informasi , kualitas layanan , dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pelanggan dengan variabel intervening keamanan study pada pengguna aplikasi KAI Access .

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif dengan survey yang didapatkan melalui daftar pertanyaan atau kuisisioner responden. Teknik yang digunakan pada penelitian ini dengan model PLS-SEM 4.0. Instrumen yang digunakan meliputi kualitas informasi , kualitas layanan, kemudahan transaksi , keamanan pengguna , dan kepuasan pelanggan yang menggunakan KAI Access. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Kualitas Informasi pada KAI Access dapat dianggap baik. Sebab KAI Access telah mampu memberikan suatu informasi yang relevan kepada penggunanya , Kualitas Layanan pada KAI Access juga sudah sangat baik . KAI Access mampu memberikan layanan kepada pelanggan KAI Access seperti pemilihan tempat duduk sesuai dengan request para penumpang, kemudahan transaksi yang diberikan KAI Access mampu membantu pelanggan yang tidak memiliki uang cash dalam melakukan pembayaran secara online , selain itu Terdapat pengaruh keamanan pengguna terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Informasi , Kualitas Layanan , Kemudahan Transaksi , Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

### **The Influence Of Information Quality, Service Quality, And Ease Of Transaction On Customers Satisfaction With Security Intervening Variables (Study on KAI Access Application Users)**

KAI Access is an online train ticket purchase application with an online payment method. The update of the KAI Access application is also a form of innovation and solution in presenting orders for various KAI Group services in one hand. The type of research used in this research is to use quantitative methods with surveys obtained through a list of questions or questionnaires of respondents. The technique used in this research is the PLS-SEM 4.0 model. The instruments used include information quality, service quality, transaction convenience, user security, and customer satisfaction using KAI Access. The conclusion from this study is that the quality of information on KAI Access can be considered good. Because KAI Access has been able to provide relevant information to its users. , the quality of service at KAI Access is also very good. KAI Access is able to provide services to KAI Access customers such as selecting seats according to passenger requests, the convenience of transactions provided by KAI Access is able to help customers who do not have cash in making payments online, besides that there is an influence on user security on customer satisfaction.

**Keywords:** Quality of Information, Quality of Service, Ease of Transactions, Customer Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa , atas berkat dan rahmat -Nya sehingga penelitian dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Informasi , Kualitas Layanan , Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Variabel Intervening Keamanan ( Studi Pada Pengguna Aplikasi KAI Access )**”.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Nurul Azizah, S.AB , M.AB selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk dapat memberikan bimbingan , nasihat serta motivasinya kepada penulis . Selain itu , peneliti juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak , baik berupa moril , spritual dan juga material . Untuk itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof.Dr.Ir.Akhmad Fauzi , MMT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran ” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran ” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.A selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran ” Jawa Timur.
4. Ibu Nurul Azizah S.Ab., M.Ab, Selaku Dosen Pempimbing Skripsi .
5. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran ” Jawa Timur.
6. Kedua Orang Tua dan kakak yang selalu memberikan dukungan , semangat terhadap penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini .

7. Teman – teman sesama dosen pembimbing yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi .
8. Sahabat dan Teman – teman Administrasi Bisnis Angkatan Tahun 2019 yang saling memberikan dukungan satu sama lain sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini .

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan . Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini . Akhirnya , dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga skripsi penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak –pihak lain yang berkepentingan .

Surabaya , Maret 2023

Penulis



## Daftar Isi

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>2</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian : .....	14
1.4 Manfaat Penelitian : .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Landasan Teori .....	19
2.2.1 Kualitas Informasi .....	19
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.3 Kemudahan Transaksi .....	31
2.2.4 Keamanan pengguna.....	35
2.2.5 Kepuasan Pelanggan .....	37
2.3 Kerangka Berfikir.....	41
2.4 Hipotesis .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	46
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	46
3.2.1 Definisi Operasional .....	46
3.3 Populasi , Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....	54
3.3.1 Populasi .....	54
3.3.2 Sampel .....	54
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	55
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	56
3.4.1 Sumber Data .....	56
3.4.2 Jenis Data.....	57
3.5 Teknik Analisis Data .....	58
3.5.1 Uji Validitas.....	59
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	60
3.6 Model Analisis Data.....	61
3.6.1 Partial Least Square .....	61

3.6.2 Langkah Langkah Metode Analisis PLS .....	65
3.7 Uji Hipotesis.....	69
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	71
4.2 Deskriptif Responden Penelitian .....	72
4.2.1 Deskriptif Variabel .....	74
4.3 Kerangka Analisis Jalur .....	76
4.3.1 Evaluasi outer Model.....	77
4.3.2 Analisis Inner Model .....	81
4.4 Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung .....	82
4.5 Pembahasan Hasil Hipotesis .....	86
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>93</b>
5.1 Kesimpulan.....	93
5.1 Saran.....	95
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>99</b>
<b>Jawaban dari kuisioner .....</b>	<b>105</b>
<b>( Deskriptif Reponden ) .....</b>	<b>107</b>
<b>Analisis jalur ( outer model ) .....</b>	<b>109</b>

## Daftar Gambar

Gambar 1. 1 kenaikan data penumpang kereta api .....	5
Gambar 1. 2 aplikasi KAI Acces di Playstore.....	6
Gambar 1. 3 metode pembayaran KAI Acces.....	7
Gambar 1. 4 penilaian pengguna KAI Acces pada playstore.....	11
Gambar 2. 1 Jadwal Kereta Api .....	20
Gambar 2. 2 Harga Kereta Api.....	21
Gambar 2. 3 Promo KAI Acces.....	23
Gambar 2. 4 barcod code .....	29
Gambar 2. 5 Railfood.....	30
Gambar 2. 6 Gambar E- tiketing.....	32
Gambar 2. 7 Metode pembayaran .....	34
Gambar 2. 8 Survey kepuasan .....	39
Gambar 2. 9 Kerangka berfikir .....	43

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Veni Kurniawati  
NIM : 19042010001  
Fakultas /Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Informasi , Kualitas Layanan , Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Variabel Intervening Keamanan (Studi Pada Pengguna Aplikasi KAI Aaccess)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 22 Mei 2023

Yang Menyatakan



( Veni Kurniawati )