

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KAI ACCESS MENGGUNAKAN  
MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi



**Disusun Oleh:**

**ALDYAN FANINDYA NUGRAHA**

**NPM. 18082010066**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

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

**S U R A B A Y A**

**2023**



**SKRIPSI**

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KAI ACCESS  
MENGUNAKAN MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

Disusun Oleh:

**ALDYAN FANINDYA NUGRAHA**

**18082010066**

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 24 November 2023

Pembimbing:

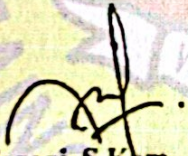
1.



**Arista Pratama., S.Kom, M.Kom.**

**NPT. 171199 10 320052**

2.



**Asif Farogi, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 19870519 2018031 001**

Tim Penguji:

1.



**Agung Braslana Putra, S.Kom, M.Kom.**

**NIP. 19851124 2021211 003**

2.



**Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 19810704 2021212 011**

3.



**Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 19871015 2022032 005**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Komputer**

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie. MT.**

**NIP. 19681126 199403 2 001**



**LEMBAR PENGESAHAN**

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KAI ACCESS  
MENGUNAKAN MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

Disusun Oleh:

**ALDYAN FANINDYA NUGRAHA**  
18082010066

Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang November Periode 2023  
pada Tanggal 24 November 2023

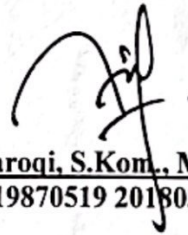
Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



**Arista Pratama., S.Kom, M.Kom.**  
NPT. 171199 10 320052

Dosen Pembimbing 2



**Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 19870519 2018031 001

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer**

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Agung Brastama P., S.Kom, M.Kom.**  
NIP. 19851124 2021211 003



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
KETERANGAN REVISI**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Aldyan Fanindya Nugraha

NPM : 18082010066

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 24 November 2023 dengan judul:


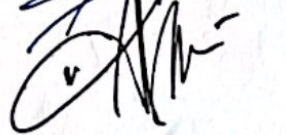
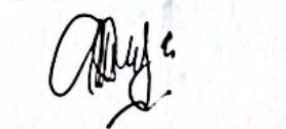
**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KAI ACCESS  
MENGUNAKAN MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION*  
(EUCS)**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan Skripsi dengan judul tersebut.

Surabaya, 1 Desember 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom.  
NIP. 19851124 2021211 003
2. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19810704 2021212 011
3. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom  
NIP. 19871015 2022032 005

(  )  
(  )  
(  )

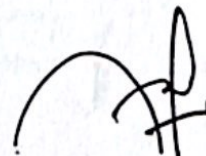
Mengetahui,

**Dosen Pembimbing 1**



Arista Pratama., S.Kom, M.Kom.  
NPT. 171199 10 320052

**Dosen Pembimbing 2**



Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19851124 2021211 003





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**SURAT PERNYATAAN**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Aldyan Fanindya Nugraha

NPM : 18082010066

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KAI ACCESS  
MENGUNAKAN MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah di kemudian hari.

Surabaya, 1 Desember 2023

**Hormat Saya,**



**Aldyan Fanindya Nugraha**

**NPM. 18082010066**

**Judul Skripsi : EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KAI  
ACCESS MENGGUNAKAN MODEL END USER  
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

**Pembimbing 1 : Arista Pratama, S.Kom, M.Kom**

**Pembimbing 2 : Asif Faroqi, S.Kom, M.Kom.**

---

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi yang sangat pesat di era globalisasi saat ini membawa banyak manfaat dalam berbagai aspek kehidupan. Teknologi menjadi salah satu bagian penting dalam pelaksanaan pekerjaan dan aktivitas sehari-hari. PT. Kereta Api Indonesia telah memanfaatkan kemajuan teknologi melalui aplikasi KAI Access, yang memungkinkan pelanggan untuk memesan tiket kereta api dan layanan perjalanan kereta api lainnya tanpa perlu mengantre di loket fisik. Namun aplikasi KAI Access memiliki rating rendah di *Play Store*. Untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi agar sesuai dengan harapan pengguna, maka perlu diketahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi KAI Access.

Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi KAI Access menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) oleh Doll & Turkzadeh's dengan variabel *Content, Accuration, Format, Ease of use, dan Timeliness*. Sampel sebanyak 400 responden diambil dengan kriteria pernah menggunakan Aplikasi KAI Access. Kemudian dilakukan evaluasi SEM-PLS menggunakan *software SmartPLS*.

Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), ditemukan bahwa variabel *Content, Format, dan Timeliness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access. Sedangkan variabel *Accuracy* dan *Ease of Use* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata kunci:** KAI Access, kepuasan pengguna, SEM-PLS, EUCS

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis pada akhirnya dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir skripsi yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI *Access* Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” ini dengan baik. Pelaksanaan skripsi merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulisan skripsi ini tak terlepas dari dukungan dan motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak. Pada kesempatan ini, secara khusus penulis ini menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Agus Rifani dan Ibu Anik Dianawati yang senantiasa memberi doa dan dukungan.
2. Kakak saya, Radyan Pradipta Fanindya dan adik saya, Afryan Fanindya Prayogi yang selalu memberikan dukungan serta motivasi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Arista Pratama, S.Kom, M.Kom. selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan arahan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing II saya yang selalu memberikan arahan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom. selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang selalu memberikan kemudahan bagi mahasiswanya.
6. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Seluruh responden atas waktu dan kesediannya untuk mengisi kuesioner serta membantu terlaksananya skripsi ini.
8. Adiarsyah, Bima, dan Luki, teman seperjuangan yang telah memberikan banyak bantuan selama perkuliahan.

9. Teman-teman SIFO angkatan 2018 yang telah bersama-sama melewati perjuangan dari awal hingga akhirnya dapat mencapai tahap ini.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan guna terlaksananya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam pelaksanaan Skripsi ini masih terdapat kekurangan dalam penulisan dan pengerjaannya. Semoga laporan Skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, November 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Relevansi SI.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Teknologi Informasi.....	9
2.1.2 Aplikasi Mobile.....	9
2.1.3 PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	10
2.1.4 KAI Access.....	10
2.1.5 Kepuasan Pengguna.....	17
2.1.6 End User Computing Satisfaction (EUCS) .....	17

2.1.7 SEM.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Metode Penelitian .....	26
3.2 Studi Observasi .....	26
3.3 Identifikasi Masalah .....	26
3.4 Studi Literatur.....	27
3.5 Penyusunan Model Konseptual.....	28
3.6 Penyusunan Hipotesis .....	28
3.7 Penyusunan Instrumen Pernyataan.....	29
3.8 Menentukan Populasi Dan Sampel.....	34
3.8.1 Populasi .....	34
3.8.2 Sampel.....	35
3.8.3 Teknik Sampling .....	36
3.9 Pengambilan Data .....	37
3.9.1 Sumber Pengumpulan Data.....	38
3.10 Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	39
3.10.1 Uji Validitas .....	39
3.10.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.11 Analisis Dan Pengolahan Data.....	45
3.11.1 Analisis Deskriptif.....	45
3.11.2 Analisis Inferensial.....	45
3.12 Penarikan Kesimpulan Dan Saran .....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Data Demografi Responden.....	49



4.1.1	Jenis Kelamin Responden .....	49
4.1.2	Usia Responden.....	50
4.1.3	Lama Pemakaian Aplikasi.....	50
4.1.4	Fitur Yang Sering Digunakan Aplikasi <i>KAI Access</i> .....	51
4.2	Analisis Deskriptif .....	51
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Content</i> .....	52
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Accuracy</i> .....	53
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Format</i> .....	53
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i> .....	54
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i> .....	55
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Satisfaction</i> .....	55
4.3	Analisis Inferensial .....	56
4.3.1	<i>Outer Model</i> .....	56
4.3.2	<i>Inner Model</i> .....	62
4.3.3	Uji Hipotesis.....	64
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
4.4.1	Pengaruh Variabel <i>Content</i> terhadap <i>Satisfaction</i> Pengguna Aplikasi <i>KAI Access</i> .....	67
4.4.2	Pengaruh Variabel <i>Accuracy</i> terhadap <i>Satisfaction</i> Pengguna Aplikasi <i>KAI Access</i> .....	68
4.4.3	Pengaruh Variabel <i>Format</i> terhadap <i>Satisfaction</i> Pengguna Aplikasi <i>KAI Access</i> .....	69
4.4.4	Pengaruh Variabel <i>Ease of use</i> terhadap <i>Satisfaction</i> Pengguna Aplikasi <i>KAI Access</i> .....	71
4.4.5	Pengaruh Variabel <i>Timeliness</i> terhadap <i>Satisfaction</i> Pengguna Aplikasi <i>KAI Access</i> .....	72
BAB V PENUTUP.....		74

5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran .....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	76
LAMPIRAN.....	84



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rating aplikasi KAI <i>Access</i> di <i>Play Store</i> .....	2
Gambar 1. 2 Keluhan pengguna aplikasi KAI <i>Access</i> dikutip dari Ulasan KAI <i>Access</i> di <i>Play Store</i> .....	3
Gambar 1. 3 Manajemen Sistem Informasi (Laudon, 2004).....	6
Gambar 2.1 Pemesanan KA Antar Kota .....	11
Gambar 2.2 Fitur pembatalan tiket.....	12
Gambar 2.3 Fitur perubahan jadwal.....	12
Gambar 2.4 Fitur <i>E-Boarding Pass</i> .....	13
Gambar 2.5 Fitur layanan.....	14
Gambar 2.6 Fitur <i>Railpoint</i> .....	15
Gambar 2.7 Fitur pembayaran menggunakan QRIS .....	16
Gambar 2.8 Fitur <i>E-Money</i> KAIPay .....	16
Gambar 2.9 Model EUCS yang dikembangkan oleh Torkzadeh dan Doll .....	18
Gambar 3.1 Alur Skripsi .....	26
Gambar 3.2 Model EUCS yang dikembangkan oleh Torkzadeh dan Doll .....	28

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1 Tabel Instrumen Pernyataan.....	29
Tabel 3.2 Tabel Skala Likert.....	38
Tabel 3.3 Hasil <i>Loading Factor</i> .....	40
Tabel 3.4 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	41
Tabel 3.5 Hasil <i>Cross Loading</i> .....	42
Tabel 3.6 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> .....	44
Tabel 3.7 Hasil <i>Composite Reliability</i> .....	44
Tabel 3.8 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran.....	46
Tabel 3.9 Kriteria Evaluasi Model Struktural .....	47
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	49
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	50
Tabel 4. 3 Lama Pemakaian Aplikasi .....	50
Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>Content</i> .....	52
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>Accuracy</i> .....	53
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>Format</i> .....	53
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>Ease of Use</i> .....	54
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>Timeliness</i> .....	55
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>Satisfaction</i> .....	55
Tabel 4. 10 Hasil <i>Loading Factor</i> .....	57
Tabel 4. 11 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	58
Tabel 4. 12 Hasil <i>Fornell-Larcker Criterion</i> .....	59



Tabel 4. 13 Hasil <i>Cross Loading</i> .....	59
Tabel 4. 14 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> .....	61
Tabel 4. 15 Hasil <i>Composite Reliability</i> .....	61
Tabel 4. 16 Hasil <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i> .....	62
Tabel 4. 17 Hasil <i>R-Square</i> .....	63
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	84
Lampiran 2. Analisis Statistik Deskriptif Variabel .....	89
Lampiran 3. Uji Validitas <i>Loading Factor</i> 30 Responden .....	90
Lampiran 4. Uji Validitas <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) 30 Responden...	90
Lampiran 5. Uji Validitas <i>Cross Loading</i> 30 Responden .....	91
Lampiran 6. Uji Reliabilitas <i>Cronbach's Aplha</i> 30 Responden .....	91
Lampiran 7. Uji Reliabilitas <i>Composite Reliability</i> 30 Responden.....	91
Lampiran 8. Uji Validitas <i>Loading Factor</i> 400 Responden .....	92
Lampiran 9. Uji Validitas <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) 400 Responden	92
Lampiran 10. Uji Validitas <i>Fornell-Larcker Criterion</i> 400 Responden .....	92
Lampiran 11. Uji Validitas <i>Cross Loading</i> 400 Responden .....	93
Lampiran 12. Uji Reliabilitas <i>Cronbach's Aplha</i> 400 Responden .....	93
Lampiran 13. Uji Reliabilitas <i>Composite Reliability</i> 400 Responden .....	93
Lampiran 14. Hasil Uji <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF) .....	94
Lampiran 15. Hasil Uji <i>R-Square</i> .....	94
Lampiran 16. Model Penelitian pada Hasil Uji Hipotesis <i>Bootstrapping</i> .....	94
Lampiran 17. Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> .....	95
Lampiran 18. Surat izin PT Kereta Api Indonesia melakukan penyebaran kuesioner secara <i>online</i> .....	95