

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KUALITAS INFORMASI,  
DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI MELALUI MINAT BELI SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
TIKET KERETA API PADA APLIKASI ACCESS BY KAI  
(Studi Pada Mahasiswa FISIP UPN Veteran Jawa Timur)**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Muhammad Alfian Fitroni**  
**20042010033**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA  
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KUALITAS INFORMASI,  
DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI MELALUI MINAT BELI SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
TIKET KERETA API PADA APLIKASI ACCESS BY KAI  
(Studi Pada Mahasiswa FISIP UPN Veteran Jawa Timur)**

**Disusun Oleh:**

**Muhammad Alfian Fitroni**  
**NPM 20042010033**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,  
PEMBIMBING**

**Dr. Jojok Dwiridotjahjono, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 197011012021211004**

**Mengetahui,  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**Dr. Catur Suratnoali, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**



LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KUALITAS INFORMASI,  
DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI MELALUI MINAT BELI SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
TIKET KERETA API PADA APLIKASI ACCESS BY KAI  
(Studi Pada Mahasiswa FISIP UPN Veteran Jawa Timur)

Disusun Oleh:

MUHAMMAD ALFAN FITRONI  
NPM 20042010033

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 05 Maret 2024

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA



Dr. Jojok Dwiridotjahjono, S.Sos, M.Si  
NIP. 197011012021211004

TIM PENGUJI

1. Ketua



Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si  
NIP. 196805011994032001

2. Sekretaris



Yanda Bara Kusuma, S.AB, M.AB  
NIP. 198910302020121007

3. Anggota



Dr. Jojok Dwiridotjahjono, S.Sos, M.Si  
NIP. 197011012021211004

Mengetahui,  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Dr. Catur Suratnoall, M.Si  
NIP. 196804182021211006

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Alfian Fitroni

NIM : 20042010033

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Dan Kemudahan Transaksi Melalui Minat Beli Sebagai Variabel Intervening Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Pada Aplikasi Access By KAI (Studi Pada Mahasiswa FISIP UPN Veteran Jawa Timur)

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, 5 Maret 2024  
Yang Menyatakan



Muhammad Alfian Fitroni  
20042010033

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Dan Kemudahan Transaksi Melalui Minat Beli Sebagai Variabel Intervening Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Pada Aplikasi Access By KAI (Studi Pada Mahasiswa FISIP UPN Veteran Jawa Timur)"**.

Penyusunan skripsi ini tidak akan bisa berjalan lancar tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Jajok Dwiridotjahjono, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, mendukung, serta memberikan saran maupun masukan dalam penyusunan skripsi ini. Selain itu, dengan rendah hati penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada pihak yang selalu memberikan dukungan, diantaranya kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, MM, MA. Selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Kedua Orang Tua, Alm. Bapak Kastunggal dan Ibu Khoirun Niswatin serta Kakak Zidbil Amni dan Adik Meilia Indhi Safitri dan juga keluarga besar yang telah banyak membantu dan memberikan doa, semangat, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Sahabat penulis Nibrosun Nabil, Amalia Wahyuningtyas, dan Dini Aristansi serta teman-teman satu bimbingan yang telah membantu memberikan informasi, semangat, dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
6. Seluruh teman-teman Program Studi Administrasi Bisnis Angkatan 2020 yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak ruang untuk perbaikan dan kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan rendah hati, penulis ingin menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan atau kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis sangat mengharapkan pembaca skripsi ini dapat memberikan masukan dan saran yang konstruktif guna meningkatkan kualitasnya. Semua masukan yang diberikan akan sangat berarti bagi pengembangan skripsi ini, sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih besar, terutama bagi penulis dan semua pihak yang terlibat.

Surabaya, Maret 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
ABSTRAK .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Landasan Teori .....	21
2.2.1. Pemasaran .....	21
2.2.2. Jasa.....	25
2.2.3. Kemudahan Penggunaan.....	33
2.2.4. Kualitas Informasi .....	36
2.2.5. Kemudahan Transaksi.....	38
2.2.6. Minat Beli.....	41
2.2.7. Keputusan Pembelian .....	43
2.3. Hubungan Antar Variabel .....	47
2.3.1. Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat beli.....	47
2.3.2. Pengaruh kualitas informasi terhadap minat beli .....	47
2.3.3. Pengaruh kemudahan transaksi terhadap minat beli.....	47

2.3.4.	Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian.....	48
2.3.5.	Pengaruh kualitas informasi terhadap keputusan pembelian .....	48
2.3.6.	Pengaruh kemudahan transaksi terhadap keputusan pembelian .....	49
2.3.7.	Pengaruh minat beli terhadap keputusan pembelian .....	49
2.3.8.	Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian melalui minat beli.....	50
2.3.9.	Pengaruh kualitas informasi terhadap keputusan pembelian melalui minat beli.....	50
2.3.10.	Pengaruh kemudahan transaksi terhadap keputusan pembelian melalui minat beli.....	51
2.4.	Kerangka Berpikir .....	52
2.5.	Hipotesis.....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>55</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	55
3.2.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	55
3.2.1.	Definisi Operasional .....	55
3.2.2.	Pengukuran Variabel.....	66
3.3.	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel .....	67
3.3.1.	Populasi .....	67
3.3.2.	Sampel.....	67
3.3.3.	Teknik Penarikan Sampel .....	69
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	69
3.4.1.	Jenis Data .....	69
3.4.2.	Sumber Data .....	70
3.4.3.	Pengumpulan Data.....	70
3.5.	Teknik Analisis Data .....	71
3.5.1.	Analisis Data .....	71
3.5.2.	Analisis Jalur/Path Analysis .....	73
3.5.3.	Uji Hipotesis.....	80
3.6.	Jadwal Penelitian .....	80



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	82
4.1. Hasil .....	82
4.1.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	82
4.1.2. Penyajian Data.....	86
4.1.3. Analisis dan Uji Hipotesis.....	113
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	127
4.2.1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Beli .....	127
4.2.2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Minat Beli .....	128
4.2.3. Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Beli .....	130
4.2.4. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	131
4.2.5. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	132
4.2.6. Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian.....	133
4.2.7. Pengaruh Minat Beli Terhadap Keputusan Pembelian .....	134
4.2.8. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli.....	135
4.2.9. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli .....	136
4.2.10. Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli .....	137
4.2.11. Matriks Hasil Penelitian.....	139
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	145
5.1. Kesimpulan.....	145
5.2. Saran .....	147
DAFTAR PUSTAKA .....	149
LAMPIRAN .....	154

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia .....	3
Gambar 1. 2 Data Transaksi Penjualan Tiket Kereta Dari Aplikasi Access By KAI .....	5
Gambar 1. 3 Ulasan Pengguna Aplikasi Access By KAI .....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	52
Gambar 3. 1 Model Analisis Jalur .....	75
Gambar 4. 1 Logo Access By KAI.....	82
Gambar 4. 2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	120

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert.....	66
Tabel 3. 2 <i>Rule Of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran.....	77
Tabel 3. 3 <i>Rule Of Thumb</i> Evaluasi Model Struktural.....	79
Tabel 3. 4 Jadwal Kegiatan .....	81
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	86
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	87
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi .....	87
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan.....	88
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya Pengeluaran Per Bulan .	88
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Membeli Tiket Kereta Api Menggunakan Aplikasi Access By KAI .....	89
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel Kemudahan Penggunaan .....	90
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi.....	93
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Variabel Kemudahan Transaksi .....	96
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian .....	103
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Variabel Minat Beli .....	109
Tabel 4. 12 Outer Loading .....	114
Tabel 4. 13 Average Variance Extracted (AVE).....	116
Tabel 4. 14 Cross Loading .....	116
Tabel 4. 15 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability .....	119
Tabel 4. 16 Hasil Uji R-Square .....	120
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis Direct Effect (Path Coefficients) .....	122
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis Indirect Effect .....	125
Tabel 4. 19 Matriks Hasil Penelitian .....	139

## **ABSTRACT**

**Muhammad Alfian Fitroni (20042010033), *The Influence of Ease of Use, Quality of Information, and Ease of Transactions Through Buying Interest as an Intervening Variable on Purchase Decisions for Train Tickets on the ACCESS BY KAI Application (A Study on Students of FISIP UPN Veteran East Java)***

*This study aims to evaluate and understand the impact of ease of use, quality of information, and ease of transactions on purchasing decisions of train tickets through buying interest. The research employed a quantitative approach, involving the distribution of questionnaires to FISIP students at the East Java Veteran National Development University who utilized the Access By KAI application for acquiring train tickets. Employing the Non Probability Sampling - Purposive Sampling method, 100 participants were chosen for this investigation. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS) through the utilization of SmartPLS version 4.0 statistical software. The findings of the research reveal that the inclination to make a purchase is positively and significantly affected by the quality of information and ease of use, whereas it is not influenced by transactional ease. Information quality exhibits a substantial and positive impact on purchasing decisions, in contrast to transactional ease, which lacks a considerable influence on such decisions. The convenience of use significantly impacts purchasing decisions through the intention to buy. In summary, the intention to purchase has a positive and noteworthy effect on purchasing decisions. Ease of use and information quality positively and significantly influence purchasing decisions through the intention to buy, while transactional ease does not exert a significant impact on purchasing decisions through the intention to buy.*

***Keywords: Ease of Use, Quality of Information, Ease of Transactions, Buying Interest, Purchase Decisions***

## ABSTRAK

**Muhammad Alfian Fitroni (20042010033), Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Dan Kemudahan Transaksi Melalui Minat Beli Sebagai Variabel Intervening Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Pada Aplikasi Access By KAI (Studi Pada Mahasiswa FISIP UPN Veteran Jawa Timur)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan memahami dampak kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kemudahan transaksi terhadap keputusan pembelian tiket kereta api melalui minat beli. Metode kuantitatif yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner kepada mahasiswa FISIP Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur yang menggunakan aplikasi Access By KAI untuk pembelian tiket kereta api. Melalui teknik *Non Probability Sampling – Purposive Sampling*, 100 responden dipilih untuk penelitian ini. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS)* dengan bantuan perangkat lunak statistik SmartPLS versi 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat beli dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas informasi dan kemudahan penggunaan, sementara tidak dipengaruhi oleh kemudahan transaksi. Kualitas informasi memiliki pengaruh besar dan positif terhadap keputusan pembelian, sedangkan kemudahan bertransaksi tidak memiliki pengaruh besar terhadap keputusan pembelian. Kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian melalui minat beli. Secara keseluruhan, minat beli memiliki dampak positif dan substansial terhadap keputusan pembelian. Kemudahan penggunaan dan kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian melalui minat beli, namun kemudahan transaksi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian melalui minat beli.

**Kata kunci : Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kemudahan Transaksi, Minat Beli, Keputusan Pembelian**