ARZUSIN
Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar

e-ISSN : 2809-4093
p-ISSN : 2809-4484
Terindeks: Sinta 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/arzusin.v6i6.12782

Pengaruh Sistem Pemesanan Tiket Online terhadap Kepuasan Pengguna Kereta Api di Kota Pariaman

The Effect of the Online Ticket Booking System on Train Passenger Satisfaction in Pariaman City

Eka Riani, Maulidar, Adria
STIA Pelita Nusantara
ekariani942@gmail.com; maulidar388@gmail.com

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Oct 14, 2026	Nov 12, 2026	Nov 23, 2026	Nov 28, 2026

Abstract

The online train ticket booking system makes it easier for users to obtain tickets, although difficulties in using the system can affect their satisfaction. This study aimed to analyze the relationship between ratings of the online ticket booking system and satisfaction among rail users in Pariaman City. The study used a quantitative approach with a causal-associative design and involved 100 purposively selected respondents. Data were collected through an online questionnaire administered via Google Forms and analyzed using descriptive statistics, the respondent attainment rate (TCR), and simple linear regression with a *t* test and the coefficient of determination. The results showed that TCR values for the online ticket booking system ranged from 73.40% to 83.80%, corresponding to ratings from good to very good. More favorable ratings of the system were associated with higher user satisfaction ($B = 0.469$, $t = 15.903$, $p < 0.001$). The regression model explained 72.1% of the variance in user satisfaction ($R^2 = 0.721$). These findings underscore the relationship between the quality of the online ticket booking system and user satisfaction and may inform service providers' efforts to improve the system's ease of use, reliability, security, information quality, and access speed.

Keywords: Online Ticket Booking; User Satisfaction; Rail Services; System Quality; Pariaman City

Abstrak: Sistem pemesanan tiket kereta api secara daring memudahkan pengguna memperoleh tiket, tetapi kendala dalam pengoperasian sistem dapat memengaruhi kepuasan mereka. Penelitian ini

Arzusin is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

bertujuan menganalisis hubungan antara penilaian terhadap sistem pemesanan tiket daring dan kepuasan pengguna kereta api di Kota Pariaman. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal dan melibatkan 100 responden yang dipilih secara purposif. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring pada Google Forms dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif, tingkat capaian responden (TCR), serta regresi linear sederhana dengan uji *t* dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TCR untuk sistem pemesanan tiket daring berkisar antara 73,40% dan 83,80%, dengan kategori baik hingga sangat baik. Penilaian yang lebih baik terhadap sistem berkaitan dengan kepuasan pengguna yang lebih tinggi (B = 0,469, t = 15,903, p < 0,001). Model regresi menjelaskan 72,1% variasi kepuasan pengguna (R^2 = 0,721). Temuan ini menegaskan bahwa kualitas sistem pemesanan tiket daring berkaitan dengan kepuasan pengguna dan dapat menjadi masukan bagi penyedia layanan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan, keandalan, keamanan, kualitas informasi, dan kecepatan akses sistem.

Kata Kunci: Pemesanan Tiket Daring; Kepuasan Pengguna; Layanan Kereta Api; Kualitas Sistem; Kota Pariaman

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan terhadap berbagai aktivitas pelayanan publik, termasuk pada sektor transportasi. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan transportasi memberikan peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan efisiensi, mempercepat proses pelayanan, serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dan melakukan transaksi. Penggunaan sistem digital juga menjadi salah satu bentuk penyesuaian perusahaan terhadap kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan lebih praktis dan mudah diakses. Membahas penerapan aplikasi pemesanan tiket online dalam kaitannya dengan jumlah penumpang kereta api, yang menunjukkan relevansi pemanfaatan teknologi digital dalam kegiatan pelayanan transportasi (Schouten & Triani, 2023).

Kereta api merupakan salah satu transportasi umum yang memiliki peran dalam mendukung mobilitas masyarakat, baik untuk keperluan pekerjaan, pendidikan, maupun perjalanan lainnya. Seiring dengan perkembangan teknologi, PT Kereta Api Indonesia (Persero) menyediakan aplikasi Access by KAI sebagai sarana pemesanan tiket secara online yang memungkinkan pengguna melakukan pemesanan, pembayaran, serta memperoleh informasi perjalanan tanpa harus datang langsung ke stasiun. Pemanfaatan aplikasi ini menjadi bagian dari upaya meningkatkan pelayanan kepada pengguna. Implementasi aplikasi Access by KAI terhadap kepuasan pelanggan di Stasiun Kereta Api Simpang Haru, yang menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi tersebut menjadi salah satu konteks penting dalam kajian pelayanan dan kepuasan pelanggan kereta api (Zacky, 2024).

Penggunaan sistem pemesanan tiket online tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan aplikasi, tetapi juga dengan bagaimana sistem tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Sistem yang mudah digunakan, memiliki informasi yang jelas, mampu melakukan transaksi dengan baik, serta dapat diakses ketika dibutuhkan akan membantu pengguna dalam melakukan pemesanan tiket. Herawati et al. (2022) mengkaji kualitas pelayanan, promosi, dan kemudahan penggunaan aplikasi KAI Access terhadap kepuasan konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero), yang memperlihatkan pentingnya aspek pelayanan dan kemudahan penggunaan dalam konteks kepuasan pengguna aplikasi.

Namun, penggunaan aplikasi pemesanan tiket online juga dapat menghadapi berbagai kendala, seperti gangguan sistem, keterlambatan akses, kesulitan dalam proses transaksi, maupun ketidaksesuaian informasi yang diterima pengguna. Kondisi tersebut dapat memengaruhi pengalaman pengguna ketika melakukan pemesanan tiket. Vebriansyah (2025) melakukan analisis sentimen terhadap ulasan pelanggan aplikasi KAI Access sebagai salah satu pendekatan untuk memahami pengalaman dan penilaian pengguna terhadap layanan aplikasi. Permasalahan dalam penggunaan aplikasi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan sistem digital belum tentu secara otomatis menghasilkan kepuasan bagi seluruh pengguna.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu aspek yang penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem pelayanan digital. Kepuasan dapat terbentuk ketika pengalaman penggunaan sistem sesuai atau memenuhi harapan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks sistem pemesanan tiket online, kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi serta manfaat yang dirasakan ketika melakukan pemesanan dapat menjadi bagian dari pengalaman pengguna dalam menilai sistem tersebut.

Selain kemudahan penggunaan, kualitas sistem dan kualitas informasi juga menjadi aspek yang dapat mendukung kepuasan pengguna. Afnan (2021) menjelaskan keberhasilan sistem informasi melalui beberapa dimensi, di antaranya kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat yang diperoleh. Kerangka tersebut dapat digunakan untuk memahami bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas sistem serta pengalaman pengguna ketika memanfaatkan sistem tersebut. Dalam aplikasi pemesanan tiket kereta api, kualitas sistem dan informasi menjadi aspek yang relevan karena pengguna membutuhkan proses pemesanan yang lancar, informasi perjalanan yang akurat, serta transaksi yang dapat dilakukan dengan baik.

Penelitian Waruwu (2025) membahas pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada sistem pemesanan tiket kereta api terhadap kepuasan pelanggan PT Kereta Api Indonesia. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa aspek kualitas sistem informasi menjadi bagian penting dalam pembentukan kepuasan pelanggan pada layanan pemesanan tiket kereta api. Sementara itu, Rahmawati et al. (2024) membahas kemudahan pengguna aplikasi Access by KAI terhadap kepuasan konsumen PT Kereta Api Indonesia, yang memberikan perhatian terhadap aspek kemudahan dalam penggunaan aplikasi sebagai bagian dari pengalaman pengguna.

Penelitian mengenai kepuasan pengguna aplikasi Access by KAI juga telah dilakukan dengan menggunakan pendekatan dan variabel yang berbeda. Aditya & Damayanti (2024)mengkaji kualitas pelayanan, promosi, dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi Access by KAI di Daerah Istimewa Yogyakarta. Putri & Santoso (2024) membahas kualitas layanan dan pengalaman konsumen terhadap kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi Access by KAI. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kajian kepuasan pengguna aplikasi pemesanan tiket kereta api dapat dilakukan dengan mempertimbangkan aspek pelayanan dan pengalaman konsumen.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Ruslani et al. (2024) yang mengkaji kualitas layanan aplikasi terhadap kepuasan konsumen dalam membentuk niat beli ulang tiket kereta api pada KAI Access. Arfiansyah & Widyastuti (2024) juga mengkaji e-service quality dan e-trust terhadap continuance intention melalui e-satisfaction sebagai variabel mediasi pada pengguna Access by KAI. Kedua penelitian tersebut memperlihatkan bahwa kualitas layanan digital dan kepuasan pengguna memiliki keterkaitan dengan perilaku pengguna dalam memanfaatkan layanan aplikasi kereta api.

Kajian terhadap kualitas layanan aplikasi juga dilakukan oleh Khoiriyah (2025) dengan menggunakan metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Access KAI. Amanda & Donoriyanto (2025) menggunakan metode E-ServQual dan Root Cause Analysis dalam menganalisis kualitas layanan pada aplikasi Access by KAI. Christanto (2026) juga melakukan evaluasi kualitas layanan Access by KAI menggunakan metode E-ServQual. Penelitian tersebut memberikan perhatian terhadap kualitas layanan digital sebagai salah satu aspek yang perlu dievaluasi dalam pengembangan layanan pemesanan tiket berbasis aplikasi.

Penelitian Alvina et al. (2026) menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengevaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi KAI Access. Nugraha et al. (2024) juga melakukan evaluasi kepuasan pengguna aplikasi KAI Access menggunakan model EUCS. Pendekatan tersebut memberikan perhatian terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi berdasarkan aspek-aspek yang berkaitan dengan kepuasan penggunaan. Sementara itu, Cahya et al. (n.d.) mengkaji kinerja aplikasi Access by KAI dengan menggunakan metode EUCS dan DeLone & McLean, sehingga memperlihatkan adanya pendekatan evaluasi sistem informasi dalam menilai kinerja aplikasi pemesanan tiket kereta api.

Penelitian Aulia et al. (2025) membahas kepuasan pengguna aplikasi Access by KAI dengan personal innovativeness in information technology sebagai variabel moderator. Kanza & Prasetiyo (2026) mengkaji kepuasan pengguna dan continuance use intention pada aplikasi Access by KAI menggunakan Extended Expectation Confirmation Model (ECM). Rahardjo et al. (2024) juga mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi continuance intention pada aplikasi Access by KAI. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa kajian mengenai aplikasi Access by KAI telah berkembang dengan menggunakan beragam pendekatan, baik yang berfokus pada kualitas layanan, kepuasan pengguna, penerimaan teknologi, maupun niat penggunaan berkelanjutan.

Penelitian mengenai aplikasi Access by KAI juga telah dilakukan pada wilayah dan objek pengguna yang berbeda. Ayuningtyas & Adinda (2024) mengkaji kualitas layanan Access by KAI dan kepuasan pelanggan mahasiswa Politeknik Negeri Bandung. Putri & Zulvia (2025) membahas perilaku pengguna dalam melakukan pemesanan tiket kereta api lokal di Bandung melalui Access by KAI menggunakan pendekatan modified UTAUT. Silvia & Putri (2025) mengkaji kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI terhadap kepuasan pelanggan kereta api Pariaman Ekspres. Penelitian tersebut memiliki keterkaitan dengan konteks penggunaan aplikasi pemesanan tiket kereta api di wilayah Sumatera Barat, khususnya pada layanan kereta api lokal.

Selain itu, Marlenni & Frinaldi (2023) mengkaji protokol kesehatan dan penerapan e-ticketing terhadap kepuasan penumpang kereta api Sumatera Barat pada masa new normal. Setiawan & Novita (2021) juga mengkaji kepuasan pengguna KAI Access dengan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS). Nugraha & Hendry (2023) membahas implementasi machine learning sebagai analisis kepuasan pelanggan terhadap penggunaan

aplikasi KAI Access. Penelitian tersebut memperlihatkan adanya beragam pendekatan dalam mengkaji kepuasan pengguna terhadap sistem pemesanan tiket berbasis teknologi.

Berdasarkan penelitian terdahulu, kajian mengenai aplikasi Access by KAI telah banyak membahas kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi, kepercayaan, pengalaman konsumen, penerimaan teknologi, dan kepuasan pengguna. Namun, penelitian dengan fokus pada pengaruh sistem pemesanan tiket online secara keseluruhan terhadap kepuasan pengguna kereta api dalam konteks Kota Pariaman masih perlu dikaji lebih lanjut. Perbedaan fokus penelitian ini terletak pada penggunaan sistem pemesanan tiket online sebagai variabel yang diteliti secara keseluruhan, bukan hanya pada satu dimensi kualitas layanan atau kemudahan penggunaan. Penelitian ini juga difokuskan pada pengguna kereta api di Kota Pariaman sehingga dapat memberikan gambaran mengenai hubungan penggunaan sistem pemesanan tiket online dengan kepuasan pengguna dalam konteks wilayah penelitian tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada pengaruh sistem pemesanan tiket online terhadap kepuasan pengguna kereta api di Kota Pariaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem pemesanan tiket online terhadap kepuasan pengguna kereta api di Kota Pariaman. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian administrasi bisnis, khususnya mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan transportasi, serta menjadi masukan bagi penyedia layanan kereta api dalam meningkatkan kualitas sistem pemesanan tiket online sesuai dengan kebutuhan pengguna.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui pengaruh sistem pemesanan tiket online terhadap kepuasan pengguna kereta api di Kota Pariaman. Penelitian berfokus pada pengukuran hubungan sebab-akibat antara variabel sistem pemesanan tiket online sebagai variabel independen (X) dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen (Y), melalui data yang diperoleh dari responden.

Desain Penelitian

Penelitian ini dirancang untuk menguji pengaruh sistem pemesanan tiket online terhadap kepuasan pengguna kereta api. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara online menggunakan Google Form kepada responden yang pernah melakukan pemesanan tiket kereta api secara online. Penelitian menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari responden serta data sekunder yang bersumber dari dokumen, literatur, jurnal, dan data terkait perkeretaapian. Pengukuran variabel dilakukan menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5).

Partisipan dan Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2022), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut dibuat agar sampel yang dipilih benar-benar sesuai dengan tujuan penelitian dan mampu memberikan data yang dibutuhkan. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria responden meliputi pengguna berusia minimal 17 tahun, pernah menggunakan platform pemesanan tiket online seperti Access by KAI, Traveloka, atau Tiket.com, pernah melakukan pembelian tiket secara online minimal satu kali, serta memiliki pengalaman menggunakan fitur pemesanan tiket, seperti pemilihan jadwal dan pembayaran. Teknik ini digunakan agar responden yang terlibat memiliki pengalaman yang relevan dengan sistem pemesanan tiket online yang diteliti.

Instrumen dan Pengumpulan Data

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variabel sistem pemesanan tiket online dan kepuasan pengguna. Variabel sistem pemesanan tiket online diukur melalui indikator kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, keamanan transaksi, kecepatan akses layanan, kemudahan pembayaran, keandalan sistem, dan aksesibilitas layanan. Sementara itu, variabel kepuasan pengguna diukur melalui kepuasan secara keseluruhan, kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Kuesioner disebarkan secara online melalui Google Form. Pengujian instrumen dilakukan melalui uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, dengan nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,70 sebagai kriteria reliabilitas instrumen.

Teknik Analisis Data

Data penelitian dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan penilaian responden terhadap masing-masing variabel melalui nilai rata-rata dan Tingkat Capaian Responden (TCR). Selanjutnya, analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh sistem pemesanan tiket online terhadap kepuasan pengguna. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t dengan tingkat signifikansi 0,05 untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi sistem pemesanan tiket online dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna. Pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan bantuan Microsoft Excel.

HASIL

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden, jenis kelamin, usia, dan pendidkan terakhir dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Persentase
Jenis Kelamin	Laki – laki	21,8 %
	Perempuan	78,2 %
Usia	< 20 tahun	137 %
	20-29 tahun	75,5 %
	30 – 45 tahun	10,8 %
Pendidikan Terakhir	SMP/ sederajat	5 %
	SMA/SMK/sederajat	52 %
	Diploma	7 %
	Sarjana	36 %

Berdasarkan Tabel 1, responden penelitian didominasi oleh perempuan sebesar 78,2%, sedangkan laki-laki sebesar 21,8%. Berdasarkan usia, mayoritas responden berada

pada kelompok usia 20–29 tahun sebesar 75,5%, diikuti kelompok usia 30–45 tahun sebesar 10,8% dan kurang dari 20 tahun sebesar 13,7%. Sementara itu, berdasarkan pendidikan terakhir, sebagian besar responden berpendidikan SMA/SMK/sederajat sebesar 52%, diikuti sarjana sebesar 36%, diploma sebesar 7%, dan SMP/sederajat sebesar 5%.

2. Uji Validitas

Tabel 2 .Uji Validitas

Peryataan	R hitung	Keterangan
P1	0,858	Valid
P2	0,643	Valid
P3	0,774	Valid
P4	0,839	Valid
P5	0,875	Valid
P6	0,802	Valid
P7	0,889	Valid
P8	0,838	Valid
P9	0,883	Valid
P10	0,867	Valid
P11	0,886	Valid
P12	0,884	Valid
P13	0,722	Valid
P14	0,934	Valid
P15	0,857	Valid
P16	0,872	Valid
P17	0,917	Valid
P18	0,960	Valid
P19	0,879	Valid
P20	0,938	Valid
P21	0,869	Valid
P22	0,859	Valid
P23	0,915	Valid
P24	0,876	Valid

Berdasarkan tabel 2 hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel sebesar 0,361. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengukur variabel yang diteliti.

3. Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	r Tabel	Keterangan
Sistem Pemesanan Tiket Online	0,971	0,70	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,967	0,70	Reliabel

Berdasarkan tabel 3 hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Sistem Pemesanan Tiket Online memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,971 dan variabel Kepuasan Pengguna sebesar 0,967. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

4. Hasil Analisis Deskriptif dan Tingkat Capaian Responden (TCR)

Analisis Tingkat Capaian Responden (TCR) dilakukan untuk mengetahui penilaian responden terhadap sistem pemesanan tiket online dan kepuasan pengguna. Hasil TCR variabel Sistem Pemesanan Tiket Online disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Tingkat Capaian Responden Variabel Sistem Pemesanan Tiket Online (X)

NO	Indikator	Mean	TCR (%)	Kategori
1	Kemudahan mempelajari sistem	4,19	83,80	Sangat Baik
2	Penggunaan sistem tanpa kesulitan	4,06	81,20	Sangat Baik
3	Kelengkapan informasi	4,02	80,40	Sangat Baik
4	Akurasi dan pemahaman informasi	4,00	80,00	Baik
5	Fungsi sistem	3,95	79,00	Baik
6	Tampilan sistem	3,92	78,40	Baik
7	Keamanan transaksi	3,74	74,80	Baik
8	Perlindungan data pribadi dan pembayaran	3,67	73,40	Baik
9	Kecepatan akses sistem	3,86	77,20	Baik
10	Kecepatan proses pemesanan	4,05	81,00	Sangat Baik
11	Kemudahan metode pembayaran	4,17	83,40	Sangat Baik
12	Kemudahan pembayaran	4,13	82,60	Sangat Baik
13	Minimnya gangguan sistem	3,76	75,20	Baik
14	Kesesuaian hasil transaksi dengan pesanan	4,09	81,80	Sangat Baik
15	Akses sistem kapan saja	4,09	81,80	Sangat Baik
16	Akses melalui berbagai perangkat	4,03	80,60	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 4, penilaian responden terhadap sistem pemesanan tiket online berada pada kategori baik hingga sangat baik. Nilai TCR tertinggi terdapat pada indikator kemudahan mempelajari sistem sebesar 83,80%, sedangkan nilai TCR terendah terdapat pada indikator perlindungan data pribadi dan pembayaran sebesar 73,40%. Selain itu, indikator kemudahan metode pembayaran memperoleh TCR sebesar 83,40%, dan kecepatan proses pemesanan sebesar 81,00%.

Tabel 5. Tingkat Capaian Responden Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

NO.	Indikator	Mean	TCR (%)	Kategori
1	Kepuasan secara keseluruhan	4,10	82,00	Sangat Baik
2	Pengalaman menggunakan sistem	4,00	80,00	Baik
3	Kinerja sistem sesuai harapan	4,04	80,80	Sangat Baik
4	Layanan memenuhi harapan	3,93	78,60	Baik
5	Minat menggunakan kembali	3,99	79,80	Baik
6	Minat menggunakan kembali	3,96	79,20	Baik
7	Kesediaan merekomendasikan	3,93	78,60	Baik
8	Menceritakan pengalaman positif	3,90	78,00	Baik

Berdasarkan Tabel 5, penilaian responden terhadap kepuasan pengguna berada pada kategori baik hingga sangat baik. Nilai TCR tertinggi terdapat pada pernyataan kepuasan secara keseluruhan dalam menggunakan sistem tiket online sebesar 82,00%. Sementara itu, nilai TCR terendah terdapat pada pernyataan kesediaan menceritakan pengalaman positif kepada keluarga atau teman sebesar 78,00%.

5. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh Sistem Pemesanan Tiket Online (X) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hasil pengujian regresi linear sederhana disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	2,051	2,002	–	1,024	0,308
Sistem Pemesanan Tiket Online (X)	0,469	0,030	0,849	15,903	<0,001

Berdasarkan Tabel 6, diperoleh nilai konstanta sebesar 2,051 dan koefisien regresi variabel Sistem Pemesanan Tiket Online sebesar 0,469. Dengan demikian, persamaan regresi linear sederhana yang diperoleh adalah:

$$Y = a + Bx$$

$$Y = 2{,}051 + 0{,}469\ X$$

Persamaan tersebut menunjukkan nilai konstanta sebesar 2,051 dan koefisien regresi sebesar 0,469. Koefisien regresi variabel Sistem Pemesanan Tiket Online memiliki nilai positif sebesar 0,469.

6. Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t)

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui signifikansi pengaruh Sistem Pemesanan Tiket Online terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji t

Variabel	t Hitung	Sig.	Keterangan
Sistem Pemesanan Tiket Online (X)	15,903	<0,001	Signifikan

Berdasarkan Tabel 7, diperoleh nilai t hitung sebesar 15,903 dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Sistem Pemesanan Tiket Online memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Kereta Api di Kota Pariaman.

7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel Sistem Pemesanan Tiket Online dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna. Hasil pengujian koefisien determinasi disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,849	0,721	0,718	2,560

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh nilai R Square sebesar 0,721 atau 72,1%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Sistem Pemesanan Tiket Online mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna sebesar 72,1%, sedangkan sebesar 27,9% merupakan bagian yang tidak dijelaskan oleh model penelitian ini.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Pemesanan Tiket Online berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Kereta Api di Kota Pariaman. Hal ini dibuktikan melalui nilai koefisien regresi sebesar 0,469 dan nilai signifikansi kurang dari 0,001. Temuan tersebut menjawab tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui pengaruh sistem pemesanan tiket online terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa sistem pemesanan tiket online berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dapat diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik penilaian pengguna terhadap sistem pemesanan tiket online, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna terhadap layanan pemesanan tiket kereta api.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menjelaskan penerimaan teknologi berdasarkan persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan pengguna. Dalam konteks pemesanan tiket kereta api secara online, kemudahan dalam mengakses informasi perjalanan, memilih jadwal, melakukan pembayaran, serta memperoleh tiket tanpa harus datang langsung ke loket menjadi manfaat yang dapat dirasakan pengguna. Kemudahan dan manfaat tersebut dapat membentuk pengalaman penggunaan yang lebih positif sehingga mendorong peningkatan kepuasan. Meskipun penelitian ini tidak menguji persepsi kemudahan dan persepsi manfaat secara terpisah, konsep TAM dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana penggunaan teknologi dalam proses pemesanan tiket dapat berkaitan dengan kepuasan pengguna.

Hasil analisis deskriptif juga menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap sistem pemesanan tiket online berada pada kategori baik hingga sangat baik. Indikator kemudahan mempelajari sistem memperoleh nilai TCR tertinggi sebesar 83,80%, sedangkan indikator perlindungan data pribadi dan pembayaran memperoleh nilai terendah sebesar 73,40%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna cenderung menilai sistem pemesanan tiket online mudah dipelajari dan digunakan, tetapi aspek perlindungan data dan keamanan transaksi masih perlu mendapat perhatian. Kemudahan penggunaan sistem dapat membantu pengguna melakukan pemesanan secara lebih praktis, sedangkan keamanan transaksi merupakan aspek penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan digital.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Lubis, Nasution, dan Nurbaiti (2024), yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi KAI berperan dalam

meningkatkan kepuasan pengguna melalui perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM). Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian Wibowo dan Rachbini (2024), yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan teknologi berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna. Selain itu, penelitian Silvia dan Putri (2025) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kereta Api Pariaman Ekspres. Kesamaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan pemanfaatan teknologi digital merupakan aspek penting dalam membentuk pengalaman serta kepuasan pengguna layanan pemesanan tiket kereta api.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa pengelola layanan pemesanan tiket kereta api perlu mempertahankan kemudahan penggunaan sistem sekaligus meningkatkan aspek keamanan transaksi, perlindungan data pengguna, kestabilan sistem, dan keakuratan informasi perjalanan. Perbaikan pada aspek tersebut dapat membantu menciptakan pengalaman pemesanan yang lebih nyaman dan meningkatkan kepuasan pengguna. Secara konseptual, penelitian ini juga memperkuat relevansi penerimaan teknologi dalam konteks layanan transportasi digital, khususnya dalam menjelaskan keterkaitan kualitas penggunaan sistem dengan kepuasan pengguna.

Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah responden yang hanya melibatkan 100 pengguna, cakupan penelitian yang terbatas pada Kota Pariaman, serta penggunaan regresi linear sederhana yang hanya menganalisis pengaruh satu variabel bebas terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan responden dengan cakupan wilayah yang lebih luas serta menambahkan variabel lain, seperti kualitas pelayanan elektronik, kepercayaan, keamanan, dan persepsi manfaat, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem pemesanan tiket online.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pemesanan tiket online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna kereta api di Kota Pariaman. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem pemesanan tiket online menjadi salah satu aspek penting dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap layanan kereta api. Kemudahan penggunaan, akses informasi, kecepatan proses pemesanan, serta kemudahan transaksi merupakan bagian dari pengalaman pengguna yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Penelitian ini turut memberikan gambaran mengenai pentingnya pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung layanan transportasi yang lebih praktis dan efisien.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam meningkatkan kualitas sistem pemesanan tiket online, khususnya pada aspek keamanan transaksi, perlindungan data pengguna, dan kestabilan sistem. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan responden dan wilayah penelitian serta mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan, kualitas pelayanan elektronik, dan persepsi manfaat. Penggunaan pendekatan kualitatif atau metode penelitian lainnya juga dapat dipertimbangkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan kebutuhan pengguna sistem pemesanan tiket online.

DAFTAR PUSTAKA

Aditya, R., & Damayanti, R. W. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen pada Aplikasi Access by KAI (pada Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEMB), 2*(1), 344–357. https://jurnalistiqomah.org/index.php/jemb/article/view/2165

Afnan, A. (2018). Pengukuran Keberhasilan Penggunaan E-Ticketing PT Kereta Api Indonesia (KAI) dengan Modified Delone MClean. *Jurnal Bingkai Ekonomi (JBE), 3*(2), 1–13.

Alvina, S. F. N., Wardati, N. K., & Arlisa, Y. I. (2026). Evaluasi Kepuasan Pengguna pada Aplikasi KAI Access Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Data Science Theory and Application, 5*(2), 12–23.

Amanda, M. D., & Donoriyanto, D. S. (2025). Analysis of service quality in Access by KAI application using E-ServQual method and root cause analysis (RCA). *Journal of Research and Technology, 11*(1), 11–20. https://journal.unusida.ac.id/index.php/jrt/article/view/1527

Arfiansyah, V., & Widyastuti. (2024). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap Continuance Intention melalui E-Satisfaction sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Aplikasi Access by KAI). *Jurnal Ilmu Manajemen, 12*(3), 554–568. https://doi.org/10.26740/jim.v12n3.p554-568

Aulia, G., Lattu, A., & Permana, M. A. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Access by KAI: Personal Innovativeness in Information Technology sebagai Variabel Moderator. *Journal CERITA: Creative Education of Research in Information Technology and Artificial Informatics, 11*(1), 28–39. https://ejournal.raharja.ac.id/cerita/article/view/3381

Ayuningtyas, N. A., & Adinda, M. R. (2024). Kualitas Layanan Access by KAI dan Kepuasan Pelanggan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Administrasi Kantor, 12*(2).

Christanto, H. J. (2026). Evaluation of Access by KAI service quality using the E-SERVQUAL method. *International Journal Software Engineering and Computer Science (IJSECS), 6*(2), 434–451. https://journal.lembagakita.com/ijsecs/article/view/7172

Herawati, S., Saktiendi, E., & Raihanah, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi KAI Access terhadap Kepuasan Konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero). *Formosa Journal of Multidisciplinary Research, 1*(6), 1391–1406. https://doi.org/10.55927/fjmr.v1i6.1436

Kanza, A. S., & Prasetiyo, B. (2026). Analysis of user satisfaction and continuance use intention on the Access by KAI application using the extended expectation confirmation model (ECM). *Journal of Advances in Information Systems and Technology, 7*(2), 223–237. https://journal.unnes.ac.id/journals/jaist/article/view/11859

Khoiriyah, R. (2025). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Access KAI Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer, 9*(3), 897–903. https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/remik/article/view/15076

Marlenni, L., & Frinaldi, A. (2023). Pengaruh Protokol Kesehatan dan Penerapan E-Ticketing terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Sumatera Barat pada Masa New Normal. *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies, 2*(1), 7–15. https://publicness.ppj.unp.ac.id/index.php/publicness/article/view/73

Nugraha, F. T., & Hendry. (2023). Implementasi Machine Learning sebagai Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Penggunaan Aplikasi KAI Access. *JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika), 8*(4), 1248–1255.

Putri, A. S., & Zulvia, P. (2025). Eksplorasi Perilaku Pengguna Aplikasi Access by KAI dalam Pemesanan Tiket Kereta Api Lokal Bandung Raya: Penerapan Modifikasi Model UTAUT [Exploration of user behavior in ordering local train tickets for Greater Bandung via the Access by KAI application: Application of a modified UTAUT model]. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal), 9*(1), 1–12. https://jurnal.ppi.ac.id/jpi/article/view/397

Putri, E., & Santoso, R. P. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengalaman Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Aplikasi Access by KAI. *BIMA: Journal of Business and Innovation Management, 7*(1), 74–81. https://ejournal.unhasy.ac.id/index.php/bima/article/view/7421

Rahardjo, S., Pinandito, A., & Wardhono, W. S. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Continuance Intention terhadap Penggunaan Aplikasi Access by KAI (Studi Kasus: Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 8*(6).

Rahmawati, D. F. T., Nuriani, R. S., Amrizal, M., & Setiawan, I. (2024). Analisis Kemudahan Pengguna Aplikasi Access by KAI terhadap Kepuasan Konsumen PT Kereta Api Indonesia. *TEKNOFILE: Jurnal Sistem Informasi, 2*(12), 949–959. https://jurnal.nawansa.com/index.php/teknofile/article/view/492

Ruslani, Mahmud, Pakarti, P., & Wardhani, M. F. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membentuk Niat Beli Ulang Tiket Kereta Api pada KAI Acces. *Innovative: Journal of Social Science Research, 4*(3), 9454–9467. https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/11186

Schouten, F. S., & Agus Triani, R. (2023). Penerapan Aplikasi Pemesanan Tiket Online terhadap Jumlah Penumpang Kereta Api. *Jurnal Ilmiah Intech: Information Technology Journal of UMUS, 5*(2), 143–153. https://jurnal.umus.ac.id/index.php/intech/article/view/1408

Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS [User satisfaction analysis of the KAI Access application as a train ticket booking media using the EUCS method]. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi, 2*(2), 162–175.

Silvia, & Putri, S. W. (2025). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Access by KAI terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api Pariaman Ekspres [The influence of ease of use of the Access by KAI application on customer satisfaction of the Pariaman Ekspres train]. *YASIN: Jurnal Pendidikan dan Sosial Budaya, 5*(5), 4919–4935. https://ejournal.yasin-alsys.org/yasin/article/view/7107

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta. https://cvalfabeta.com/product/metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-dan-rd-mpkk/

Vebriansyah, D. A., Yasari, N. K. K., Samudra, D. I., & Dhewi, T. S. (2025). Sentiment analysis of KAI Access app customer reviews to improve customer service using natural language processing. *Jurnal Rimba: Riset Ilmu Manajemen Bisnis dan Akuntansi, 3*(2), 192–205. https://journal.arimbi.or.id/index.php/Rimba/article/view/1751

Waruwu, O. S., Andini, P., Waruwu, S. S., Zebua, F., Crisanta, D., & Butar Butar, D. F. F. D. (2025). The impact of system quality, information quality, and service quality of rail ticketing system (RTS) on customer satisfaction of PT. Kereta Api Indonesia. *Global Insights in Management and Economic Research, 1*(2), 33–37. https://doi.org/10.53905/Gimer.v1i02.6

Zacky, F. M., Putri, S. I., Pansla, R. A., Gusva, S. R. P., & Helmi, R. F. (2024). Implementasi Penerapan Aplikasi Access by KAI terhadap Kepuasan Pelanggan di Stasiun Kereta Api Simpang Haru. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Sosial Politik, 2*(2), 290–294.