YASIN
Jurnal Pendidikan dan Sosial Budaya

p-ISSN: 2808-2346
e-ISSN: 2808-1854

Terindeks: SINTA 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Crossref, Semantic, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/yasin.v5i5.7107

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

Silvia & Sinta Westika Putri
Universitas Negeri Padang
cleo260703@gmail.com; sintawestika@fis.unp.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Jun 30, 2025	Jul 25, 2025	Aug 5, 2025	Aug 10, 2025

Abstract

This study is motivated by the suboptimal customer satisfaction in using the *Access by KAI* application for the Pariaman Express train service, which is presumed to be influenced by ease of use. The research aims to determine the effect of ease of use on customer satisfaction. A quantitative associative research design was employed, involving 98 respondents determined using the Slovin formula. Data were collected through a four-point Likert scale questionnaire, which was tested for validity and reliability using SPSS 26.0. The ease-of-use variable was measured based on five indicators from Quesenbery (2004), while customer satisfaction was measured based on three indicators from Indrasari (2019). Simple linear regression analysis shows that ease of use has a positive and significant effect on customer satisfaction, with the regression model Y = 9.444 + 0.485X. The coefficient of determination (R^2) of 0.641 indicates that 64.1% of the variation in customer satisfaction is explained by the ease of use of the application, while the remainder is influenced by other factors. In conclusion, the

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

higher the ease of use of the *Access by KAI* application, the higher the customer satisfaction with the Pariaman Express train service.

Keywords: Ease of Use; Customer Satisfaction; Access by KAI; Pariaman Express Train

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi Access by KAI pada layanan Kereta Api Pariaman Ekspres, yang diduga dipengaruhi oleh faktor kemudahan penggunaan. Tujuan penelitian adalah mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, melibatkan 98 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert empat poin yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan SPSS 26.0. Variabel kemudahan penggunaan diukur berdasarkan lima indikator Quesenbery (2004), sedangkan kepuasan pelanggan diukur berdasarkan tiga indikator Indrasari (2019). Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan model regresi Y = 9,444 + 0,485X. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,641 mengindikasikan bahwa 64,1% variasi kepuasan pelanggan dijelaskan oleh kemudahan penggunaan aplikasi, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Kesimpulannya, semakin tinggi tingkat kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap layanan KA Pariaman Ekspres.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan; Kepuasan Pelanggan; Access by KAI; Kereta Api Pariaman Ekspres

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi yang menunjukkan bahwa pengalaman yang dirasakan pelanggan sebanding atau sesuai dengan harapan mereka. Menurut Dhisasmito & Kumar (2020) dalam Diatmika & Anggitha (2023), kepuasan pelanggan adalah penilaian positif terhadap produk atau jasa yang diterima, yang mencerminkan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan berdasarkan perbandingan antara harapan awal dengan layanan yang diterima. Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 dinyatakan bahwa masyarakat merupakan penerima layanan yang disediakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menjamin keberlangsungan dan kredibilitas lembaga pemerintahan (Nelvianti et al., 2024).

PT Kereta Api Indonesia (Persero) bertanggung jawab memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan jasa karena setiap warga negara berhak mendapatkan layanan yang baik dari pemerintah (Ramadhi et al. dalam Luth'v et al. (2022). Salah satu langkah strategisnya adalah adaptasi teknologi melalui digitalisasi layanan pembelian tiket kereta api.

Aplikasi Access by KAI, yang diluncurkan pada tahun 2014, dirancang untuk meningkatkan efisiensi layanan dengan menyediakan fitur pemesanan tiket, pengecekan jadwal, dan layanan pendukung lainnya (Musyaffa et al., 2023).

Tabel. 1 Rincian Volume Penumpang KAI Sumatra Barat Pada Tahun 2024

Jenis Kereta api	Jumlah penumpang
KA Pariaman Express relasi Paulima/Padang-Naras	1.406. 397
KA Minangkabau Express relasi Bandara Internasional Minangkabau (BIM)-Pulau Air	291.561
KA Lembah Anai relasi BIM/ Duku- Kayu Tanam	118.301

Sumber: Instagram resmi (KAI Divre II Sumatera Barat, 2025)

Berdasarkan data KAI Divre II Sumatera Barat (2025), KA Pariaman Ekspres menjadi layanan dengan volume penumpang terbesar pada tahun 2024, mencapai 1.406.397 penumpang. Namun, temuan di lapangan menunjukkan adanya kepadatan penumpang hingga duduk di lantai gerbong, serta permasalahan teknis pada aplikasi seperti lambatnya akses, navigasi yang kurang intuitif, dan ketidaksesuaian Nomor Induk Kependudukan (NIK) pada tiket online.

Hasil survei awal terhadap 25 responden menunjukkan bahwa mayoritas penumpang belum puas terhadap layanan KA Pariaman Ekspres dan penggunaan aplikasi Access by KAI. Sebanyak 41,7% responden menyatakan puas, 56% menyatakan kurang puas, dan 4% sangat tidak puas terhadap pengalaman menggunakan KA Pariaman Ekspres secara keseluruhan. Pada aspek penggunaan aplikasi Access by KAI, hanya 4% responden yang merasa sangat puas, 20% puas, 64% kurang puas, dan 12% sangat tidak puas. Data ini menguatkan adanya permasalahan nyata terkait kepuasan pelanggan dan kemudahan penggunaan aplikasi di layanan KA Pariaman Ekspres.

Menurut Whitney Quesenberry (2004) dalam Soegaard (2018), kemudahan penggunaan suatu sistem ditentukan oleh lima aspek: efektivitas, efisiensi, keterlibatan, toleransi terhadap kesalahan, dan kemudahan pembelajaran. Dalam konteks KA Pariaman Ekspres, sistem aplikasi Access by KAI belum sepenuhnya efektif dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas dengan benar, terutama dalam memastikan kesesuaian data identitas. Kurangnya edukasi atau panduan yang jelas bagi pengguna turut memperlihatkan lemahnya aspek kemudahan pembelajaran dan toleransi terhadap kesalahan.

Mengacu pada teori Indrasari (2019) dalam Siswati et al., (2024), kepuasan pelanggan diukur melalui kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan memberikan rekomendasi. Ketidaksesuaian NIK pada tiket online berdampak pada lambatnya proses

boarding dan berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan. Hal ini diperkuat oleh data Humasda Divisi Regional II Sumatera Barat yang mencatat 53 kasus ketidaksesuaian NIK pada tahun 2024, serta adanya 227 penumpang tanpa tiket selama 2024–2025 (Humasda Divisi Regional II Sumaera Barat, 2025).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan hubungan signifikan antara kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI dan kepuasan pelanggan. Rahmawati et al., (2024) di DAOP 5 Purwokerto menemukan kemudahan navigasi, stabilitas aplikasi, dan kecepatan respon memengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan, Arisma & Hardiyanti (2023) di Universitas Sriwijaya juga menemukan ease of use berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Namun, penelitian-penelitian tersebut belum mengkaji konteks KA Pariaman Ekspres di Sumatera Barat yang memiliki karakteristik dan tantangan unik, seperti tingginya volume penumpang lokal, keterbatasan petugas boarding di stasiun kecil, serta permasalahan teknis spesifik pada aplikasi.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengkaji pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI terhadap kepuasan pelanggan pada layanan KA Pariaman Ekspres menggunakan indikator kemudahan penggunaan dari Whitney Quesenberry (2004) dan indikator kepuasan pelanggan dari Indrasari (2019). Pendekatan ini belum digunakan pada penelitian sebelumnya di wilayah Sumatera Barat. Penelitian ini diharapkan memperkaya literatur usability dalam konteks layanan publik berbasis teknologi, sekaligus memberikan rekomendasi praktis untuk perbaikan sistem Access by KAI.

Penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI terhadap tingkat kepuasan pelanggan KA Pariaman Ekspres pada rute Pauhlima-Naras. Tujuan utamanya adalah mengidentifikasi sejauh mana lima indikator kemudahan penggunaan yaitu efektivitas, efisiensi, keterlibatan, toleransi terhadap kesalahan, serta kemudahan pembelajaran berpengaruh terhadap tiga indikator kepuasan pelanggan, yaitu kesesuaian harapan, niat untuk menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan layanan, pada pengguna KA Pariaman Ekspres di Sumatera Barat.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rumusan masalah asosiatif, yang bertujuan mengidentifikasi hubungan dan pengaruh antara kemudahan penggunaan aplikasi *Access by* KAI sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan sebagai variabel

dependen. Pendekatan ini dianggap tepat karena mampu menjelaskan hubungan kausal antara kedua variabel secara objektif melalui analisis statistik berbasis data numerik (Sugiyono, 2024). Penelitian dilakukan pada layanan KA Pariaman Ekspres relasi Pauhlima–Naras, yang merupakan layanan lokal dengan jumlah penumpang harian tertinggi di Sumatera Barat, yaitu mencapai 5.730 penumpang per hari ((Humasda Divisi Regional II Sumaera Barat, 2025). Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 98 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling.*

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner tertutup berskala Likert empat poin. Variabel kemudahan penggunaan diukur dengan lima indikator dari Quesenberry (2004), sedangkan variabel kepuasan pelanggan mengacu pada tiga indikator dari Indrasari (2019). Sebelum disebarkan, instrumen diuji validitas dengan r-hitung > 0,361 dan reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alph*a dengan nilai $\alpha > 0{,}5$, yang menunjukkan bahwa instrumen layak digunakan.. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada penumpang di stasiun dan gerbong KA Pariaman Ekspres, dengan bantuan petugas stasiun dalam proses distribusinya.

Analisis Data:

Teknik analisis data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial:

1. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing indikator variabel. Data dianalisis melalui verifikasi, tabulasi, perhitungan rata-rata skor, dan Tingkat Capaian Responden (TCR). Nilai TCR digunakan untuk menginterpretasikan tingkat pencapaian persepsi responden terhadap masing-masing indikator. Klasifikasi tingkat pencapaian responden mengacu pada kategori dari Remus (2017) dalam (Aprliani & Farahdiba, 2022) sebagai berikut:

Tabel. 1 Kategori Tingkat Capaian Responden

No	Persentase Pencapaian	Kategori
1.	90% - 100%	Sangat Baik
2.	80%-89,99%	Baik
3.	65%-79,99%	Cukup/ Sedang
4.	55%-64,99%	Kurang Baik
5.	0%-54,99%	Tidak Baik

2. Analisis inferensial digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel kemudahan penggunaan dan kepuasan pelanggan. Analisis dilakukan dengan menggunakan regresi linier sederhana, namun sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik, yang terdiri dari, uji normalits, uji linearitas, uji heteroskedasstisitas, uji autokorelasi, serta analisis regresi sederhana yang mencakup koefisien determinasi, uji f, dan uji hipotesis (uji-t).

Hipotesis Penelitian:

Ho = Tidak terdapat pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi *access by* KAI terhadap tingkat kepuasan pelanggan KA Pariaman Ekspres.

Ha = Terdapat pengaruh penggunaan aplikasi *access by* KAI terhadap tingkat kepuasan pelanggan KA Pariaman Ekspres.

HASIL

1. Hasil Analisis Data

a. Hasil Uji Validtas dan Relibilitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai apakah suatu kuesioner benar-benar sahih atau tidak. Sebuah kuesioner dianggap valid apabila pertanyaan yang disusun mampu menggambarkan dan mengukur apa yang ingin diteliti (Ghozali, 2021).

Tabel 2. Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kemudahan Penggunaan

Pernyataan	rhitung	rtabel	Hasil
X1	0.838	0.361	Valid
X2	0.795		
X3	0.855		
X4	0.879		
X5	0.846		
X6	0.869		
X7	0.895		
X8	0.909		
X9	0.836		
X10	0.897		
X11	0.842		
X12	0.771		
X13	0.604		
X14	0.800		
X15	0.652		
X16	0.893		
X17	0.870		
X18	0.875		
X19	0.724		

Berdasarkan hasil pada tabel 1, seluruh 19 item pernyataan variabel kemudahan penggunaan dinyatakan valid, karena nilai r hitung > 0,361 dan memenuhi syarat *corrected item-total correlation* di atas batas minimum.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan

Pernyataan	rhitung	rtabel	Hasil
Y1	0.885		
Y2	0.914		
Y3	0.940		
Y4	0.813		
Y5	0.778		
Y6	0.951	0.361	Valid
Y7	0.918		
Y8	0.820		
Y9	0.853		
Y10	0.889		
Y11	0.891		
Y12	0.896		

Sumber: data olahan penulis, 2025

Berdasarkan tabel 2 seluruh 12 item pernyataan variabel kepuasan pelanggan dinyatakan valid, karena memiliki r hitung > 0,361 dan nilai signifikansi < 0,05. Dengan demikian, seluruh item layak digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi suatu instrumen penelitian, yaitu sejauh mana kuesioner dapat menghasilkan jawaban yang stabil dan konsisten jika digunakan berulang kali pada kondisi yang sama.

Tabel 4. Hasil Uji Coba Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
Kemudahan Penggunaan	0,973	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0, 972	

Sumber: data olahan penulis, 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, instrumen untuk variabel kemudahan penggunaan dan kepuasan pelanggan dinyatakan reliabel, dengan nilai *Alpha Cronbach's* masing-masing sebesar 0,973 dan 0,972. Kedua nilai tersebut jauh melebihi batas minimum 0,5, sehingga seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinilai konsisten dan dapat dipercaya dalam mengukur kedua variabel tersebut.

b. Deskripsi Variabel Kemudahan Penggunaan

Hasil penelitian pada variabel kemudahan penggunaan diperoleh dari tanggapan 98 responden terhadap 14 item pernyataan menggunakan skala Likert 4

poin. Analisis data dilakukan melalui perhitungan Total Capaian Responden (TCR) yang ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Tingkat Capaian Responden Variabel Kemudahan Penggunaan

Item Pernyataan	STS	TS	S	SS	N	Skor	Mean	TCR (%)	Kategori
X1	2	3	49	44		331	3,37	84,43	Tinggi
X2	7	15	41	35		300	3,06	76,53	Cukup/Sedang
X3	6	15	43	34		301	3,07	76,78	Cukup/Sedang
X4	7	24	35	32		288	2,93	73,46	Cukup/Sedang
X5	1	12	53	32		312	3,18	79,59	Cukup/Sedang
X6	7	18	39	34		296	3,02	75,51	Cukup/Sedang
X7	4	57	37	0		229	2,33	58,41	Rendah
X8	1	8	53	36		320	3,26	81,63	Cukup/Tinggi
X9	16	51	31	0		211	2,15	53,82	Rendah
X10	12	54	32	0	98	216	2,20	55,10	Rendah
X11	7	51	40	0		229	2,33	58,41	Rendah
X12	11	29	34	24		267	2,72	68,11	Cukup/Sedang
X13	20	24	35	19		249	2,54	63,52	Cukup/Sedang
X14	13	22	39	24		270	2,75	68,87	Cukup/Sedang
X15	12	33	37	16		253	2,58	64,54	Cukup/Sedang
X16	1	16	56	25		301	3,07	76,78	Cukup/Sedang
X17	11	58	29	0		214	2,18	54,59	Rendah
X18	2	9	48	39		320	3,26	81,63	Tinggi
X19	2	10	58	28		308	3,14	78,57	Cukup/Sedang
Akumulasi Rata-Rata Skor						**5215**	**2,80**	**70,01**	**Cukup/Sedang**

Sumber: data olahan penulis, 2025

Berdasarkan hasil analisis, hasil jawaban responden terhadap kemudahan penggunaan aplikasi *Access by* KAI menunjukkan bahwa. rata-rata skor keseluruhan adalah 2,80, dengan TCR sebesar 70,02%, yang termasuk dalam kategori cukup/sedang.

c. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian terkait variabel kepuasan pelanggan diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala pilihan jawaban 4 opsi. Sebanyak 98 responden pelanggan KA Pariaman Ekspres memberikan tanggapan terhadap 12 item pernyataan yang dapa dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 6. Tingkat Capaian Responden Variabel Kepuasan Pelanggan

Item Peryataan	STS	ST	S	SS	N	Skor	Mean	TCR	Kategori
Y1	7	53	38	0		227	2,31	57,90	Rendah
Y2	1	8	59	30		314	3,20	80,10	Tinggi
Y3	19	42	37	0		214	2,18	54,59	Rendah
Y4	7	33	34	24	98	271	2,76	69,13	Cukup/Sedang
Y5	10	42	46	0		232	2,36	59,18	Rendah
Y6	3	11	51	33		310	3,16	79,08	Cukup/Sedang
Y7	1	21	33	43		314	3,20	80,10	Tinggi
Y8	13	51	34	0		217	2,21	55,35	Rendah
Y9	5	23	42	28		289	2,94	73,72	Cukup/Sedang

Y10	2	13	56	27	304	3,10	77,55	Cukup/Sedang
Y11	2	31	45	20	279	2,84	71,17	Cukup/Sedang
Y12	1	5	60	32	319	3,25	81,37	Tinggi
Akumulasi Rata-Rata Skor					3290	2,58	64,56	Cukup/Sedang

Sumber: data olahan penulis, 2025

Hasil penelitian mengenai tingkat hasil jawaban responden terhadap item pernyataan kepuasan pelanggan menunjukkan variasi skor dan kategori. Rata-rata skor keseluruhan adalah 2,58 dengan persentase tingkat pencapaian rata-rata (TCR) sebesar 64,56%, yang termasuk dalam kategori cukup/sedang.

d. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			98
Normal Parameters[a,b]	Mean		,0000000
	Std. Deviation		3,84351227
Most Extreme Differences	Absolute		,108
	Positive		,060
	Negative		-,108
Test Statistic			,108
Asymp. Sig. (2-tailed)			,007[c]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,193[d]
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,183
		Upper Bound	,204
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 299883525.			

Sumber: output SPSS 26.0 for Windows, 2025

Berdasarkan hasil uji Kolgomorov-Smirnov dengan pendekatan Monte Carlo diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,193. Karena nilai ini lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal.

2) Uji Linearitas

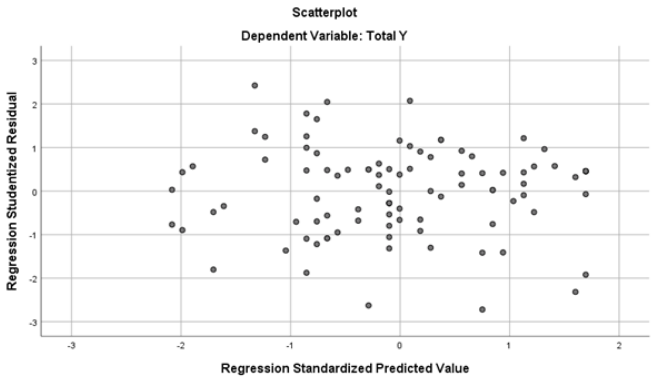
Tabel 8. Hasil Uji Normalitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN PELANGGAN * KEMUDAHAN PENGGUNAAN	Between Groups	(Combined)	3087,892	34	90,820	6,371	,000
		Linearity	2553,059	1	2553,059	179,091	,000
		Deviation from Linearity	534,833	33	16,207	1,137	,325
	Within Groups		898,108	63	14,256		
	Total		3986,000	97			

Sumber: output SPSS 26.0 for Windows, 2025

Hasil uji linearitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi *Deviation from Linearity* sebesar 0,325, yang lebih besar dari 0,05. Artinya, terdapat hubungan linear antara kemudahan penggunaan dan kepuasan pelanggan, sehingga asumsi linearitas terpenuhi dalam penelitian ini.

3) Uji Heterokedastisitas



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: output SPSS 26.0 for Windows, 2025

Berdasarkan scatterplot yang ditampilkan, titik-titik residual tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu di sekitar garis nol pada sumbu vertikal. Hal ini menunjukkan bahwa varian residual bersifat konstan di seluruh nilai prediksi, sehingga asumsi homoskedastisitas terpenuhi. Selain itu, tidak tampak indikasi adanya autokorelasi atau non-linearitas, yang menguatkan bahwa model regresi valid digunakan dalam penelitian ini.

4) Uji Autokorelasi

Tabel 9. Uji Autokorelasi

Model Summary[b]					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,800[a]	,641	,637	3,863	2,032
a. Predictors: (Constant), KEMUDAHAN PENGGUNAAN					
b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN					

Sumber: output SPSS 26.0 for Windows, 2025

Hasil uji Durbin-Watson menunjukkan nilai sebesar 2,032, yang berada dalam rentang 1,691 < DW < 2,308, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi, baik positif maupun negatif, pada model regresi. Dengan demikian, asumsi independensi residual terpenuhi, dan model dinilai layak serta valid untuk digunakan dalam analisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan.

e. Analisis Regresi Sederhana

1) Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10. Model Summary

Model Summary[b]					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,800[a]	,641	,637	3,863	2,032
a. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan					
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					

Sumber: output SPSS 26.0 for Windows, 2025

Berdasarkan Tabel Model Summary, nilai R sebesar 0,800 menunjukkan hubungan yang kuat antara kemudahan penggunaan dan kepuasan pelanggan. Nilai *R Square* sebesar 0,641 berarti 64,1% variabel kepuasan pelanggan dijelaskan oleh kemudahan penggunaan, sementara 35,9% dipengaruhi faktor lain. Adjusted R Square sebesar 0,637 menunjukkan bahwa model ini cukup baik dan stabil.

2) Uji ANOVA

Tabel 11. Uji ANOVA

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2553,059	1	2553,059	171,042	,000[b]
	Residual	1432,941	96	14,926		
	Total	3986,000	97			
a. Dependent Variable: Total Y						
b. Predictors: (Constant), TOTAL X						

Sumber: output SPSS 26.0 for Windows, 2025

Berdasarkan table uji ANOVA, nilai F hitung sebesar 171,042 dengan signifikansi 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa model regresi signifikan. Artinya, kemudahan penggunaan secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan model regresi dinyatakan layak digunakan.

3) Uji hipotesis (uji-t)

Tabel 12. Coefficients

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,444	2,186		4,321	,000
	Kemudahan Penggunaann	,485	,037	,800	13,078	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Sumber: output SPSS 26.0 for Windows, 2025

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan persamaan regresi Y = 9,444 + 0,485X. Artinya, setiap peningkatan 1 satuan kemudahan penggunaan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,485 satuan. Nilai t hitung 13,078 > t tabel 1,984 dan signifikansi 0,000 < 0,05 mengindikasikan bahwa hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima, yakni terdapat pengaruh signifikan antara kemudahan penggunaan aplikasi *Access by* KAI dan kepuasan pelanggan KA Pariaman Ekspres.

PEMBAHASAN

1. Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi *Access by* KAI pada layanan KA Pariaman Ekspres berada pada kategori sedang, dengan skor rata-rata 2,58 dan TCR sebesar 64,56%. Meskipun aplikasi dinilai memberikan manfaat dalam hal aksesibilitas dan kemudahan penggunaan, masih ditemukan berbagai kendala teknis seperti sistem yang lambat, error saat transaksi, serta navigasi fitur yang kurang optimal. Berdasarkan indikator dari Indrasari (2019), sebagian pengguna merasa aplikasi telah sesuai dengan harapan (TCR tertinggi 80,10%), namun sebagian lainnya mengalami kekecewaan karena ketidaksesuaian antara harapan dan realitas, sebagaimana dikemukakan oleh Daga (2017) yang menyatakan bahwa harapan pelanggan terbentuk dari persepsi terhadap kinerja ideal produk atau layanan.

Dari sisi loyalitas, seperti minat menggunakan kembali dan kesediaan merekomendasikan, mayoritas responden menunjukkan sikap positif dengan TCR yang cukup tinggi (hingga 81,37%). Namun, pengalaman negatif seperti kegagalan pembayaran dan error teknis menyebabkan turunnya semangat untuk tetap menggunakan atau merekomendasikan aplikasi (TCR terendah 55,35%). Hal ini selaras dengan pendapat Purbasari & Permatasari (2018) dalam (Maharani et al., 2023), yang menyatakan bahwa niat pembelian ulang sangat dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya. Rida et al (2025) juga menegaskan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan realitas layanan. Oleh karena itu, perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas sistem dan layanan menjadi kunci agar aplikasi lebih stabil, meningkatkan loyalitas pengguna, serta mendorong rekomendasi positif di masa depan, seperti disampaikan oleh Indrasari (2019)

2. Kemudahan Penggunaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI oleh pelanggan KA Pariaman Ekspres berada pada kategori cukup atau sedang, dengan skor rata-rata 2,80 dan TCR sebesar 70,01%. Aplikasi ini dinilai cukup membantu dalam mempermudah proses pemesanan, terutama karena penggunaan bahasa yang mudah dipahami dan tampilan yang menarik. Namun, masih ditemukan sejumlah kendala teknis seperti error sistem, validasi NIK yang belum optimal, serta navigasi tombol dan menu yang kurang tertata. Hal ini mencerminkan bahwa meskipun dari segi efektivitas dan efisiensi sudah menunjukkan hasil yang cukup baik, permasalahan teknis masih menjadi hambatan utama dalam menciptakan pengalaman pengguna yang ideal. Seperti disampaikan oleh Whitney Quesenberry (2004) dalam Soegaard (2018), kemudahan penggunaan sistem tidak hanya bergantung pada hasil akhirnya, tetapi juga pada bagaimana proses itu dijalankan secara mulus bagi pengguna.

Selain itu, aplikasi ini belum sepenuhnya mampu memberikan pengalaman penggunaan yang stabil saat terjadi kesalahan ataupun saat pengguna mencoba memahami fitur lanjutan. Meskipun bantuan awal seperti panduan penggunaan cukup efektif, fitur korektif seperti pembatalan atau pengeditan data belum sepenuhnya mendukung kebutuhan pengguna.Pulungan, A.L (2023) menekankan pentingnya sistem yang tetap andal dalam menghadapi kesalahan, sementara Jakob Nielsen (2003) dalam (Henoch Juli Christanto & Eko Sediyono, 2020) menggarisbawahi pentingnya aspek *learnability* agar pengguna dapat dengan mudah mempelajari sistem, termasuk fitur-fitur kompleks. Selain itu, informasi yang kurang jelas dalam aplikasi juga berdampak pada keterlibatan pengguna. Hal ini sejalan

dengan pendapat Sheng (2019) dalam (Febrian & Ahluwalia, 2020), yang menyatakan bahwa *customer engagement* dapat ditingkatkan melalui penyajian informasi yang lebih interaktif dan komunikatif. Dengan demikian, meskipun aplikasi ini telah memenuhi sebagian aspek kemudahan penggunaan, pengembangan lebih lanjut pada sisi teknis, tampilan, dan fitur pendukung sangat penting untuk menciptakan pengalaman pengguna yang optimal dan berkelanjutan..

3. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi *Access By* KAI Terhadap Kepuasan Pelanggan KA Pariaman Ekspres

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, kemudahan penggunaan aplikasi *Access by* KAI terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kereta Api Pariaman Ekspres dan Hipotesis (Ha) diterima. Persamaan regresi yang diperoleh adalah Y = 9,444 + 0,485X, yang berarti setiap peningkatan satu satuan dalam kemudahan penggunaan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,485 poin. Nilai signifikansi 0,000 (<0,05) serta nilai t-hitung 13,078 > t-tabel 1,984 mengindikasikan bahwa pengaruh ini signifikan secara statistik. Nilai R^2 sebesar 0,641 menunjukkan bahwa 64,1% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kemudahan penggunaan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Temuan ini selaras dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1986) dalam (Wicaksono, 2022), yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* adalah faktor utama yang mendorong penerimaan dan kepuasan terhadap teknologi. Santoso (2009) dalam (Yunita et al., 2024) juga menekankan bahwa kemudahan dalam penggunaan sistem dapat menciptakan rasa puas setelah interaksi.

Penelitian Arisma & Hardiyanti (2023) dan Diniarti et al (2023) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi KAI Access berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, terutama dalam hal navigasi, tampilan antarmuka, dan kecepatan sistem, meskipun masih terdapat kendala teknis yang perlu diperbaiki. Wibowo & Rachbini (2024) juga menemukan bahwa pada aplikasi Tokopedia, kemudahan penggunaan berdampak pada kepuasan dan loyalitas, khususnya di kalangan generasi milenial. Sementara itu, Putra & Raharjo (2021) membuktikan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi Grab memengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. Keempat penelitian tersebut menegaskan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman dan kepuasan pelanggan pada layanan digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi *Access by* KAI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan KA Pariaman Ekspres. Persamaan regresi Y = 9,444 + 0,485X menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam persepsi kemudahan penggunaan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,485 satuan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,641 menunjukkan bahwa 64,1% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh persepsi terhadap kemudahan penggunaan aplikasi. Artinya, semakin mudah aplikasi digunakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Temuan ini juga menunjukkan bahwa indikator efektivitas dan kemudahan pembelajaran memiliki tingkat pencapaian tertinggi, sementara indikator toleransi terhadap kesalahan memerlukan perhatian untuk perbaikan. Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dengan memperkuat model Whitney Quesenberry (2004) dalam konteks layanan transportasi publik berbasis aplikasi digital, memvalidasi indikator kepuasan pelanggan Indrasari (2019) di konteks kereta api lokal Sumatera Barat yang belum terdokumentasi sebelumnya, serta memperkaya literatur mengenai digitalisasi layanan publik di sektor perkeretaapian.

Berdasarkan keterbatasan penelitian, disarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan secara longitudinal untuk memverifikasi konsistensi pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan dalam jangka panjang, memperluas cakupan pada rute dan layanan kereta api lain di Indonesia guna meningkatkan generalisasi hasil, serta mengembangkan studi intervensi yang berfokus pada peningkatan toleransi terhadap kesalahan dan optimalisasi navigasi aplikasi untuk mengurangi kendala teknis yang dialami pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

Aprliani, N. G., & Farahdiba, A. U. (2022). Evaluasi Program Sanimas (Sanitasi Masyarakat) Mck Komunal Di Kota Kediri Dengan Pendekatan Multidimensional Scalling Dan TCR. *Envirous*, *2*(2), 104–110. https://doi.org/10.33005/envirous.v2i2.122

Arisma, Y., & Hardiyanti, D. Y. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Access by KAI Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction. *ILKOMNIKA: Journal of Computer Science and Applied Informatics*, *5*(3), 129. https://doi.org/10.28926/ilkomnika.v5i3.587

Daga, R. (2017). *CITRA, KUALITAS KEPUASAN PELANGGAN* (1 ed.). Global Research and Consulting Institute.

Diatmika, A. A. Ke., & Anggitha, G. I. (2023). Pengaruh inovasi produk, kepercayaan dan kepuasan pelanggan pada kesetiaan pelanggan. *Forum Ilmiah*, *20*(1).

Diniarti, GAding, P., Triyatul Dewi Safitri, Rhohmah Indah Mekar Sari, & Putri Dia Lestari. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Kai Access Menggunakan Metode Tam Lingkup Jawa Timur. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, *3*(1), 196–206. https://doi.org/10.33005/sitasi.v3i1.579

Febrian, A., & Ahluwalia, L. (2020). Analisis Pengaruh Ekuitas Merek pada Kepuasan dan Keterlibatan Pelanggan yang Berimplikasi pada Niat Pembelian di E-Commerce. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, *13*(3), 254. https://doi.org/10.20473/jmtt.v13i3.19967

Ghozali, I. (2021). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 26* (10 ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoo.

Henoch Juli Christanto, & Eko Sediyono. (2020). Analisa Tingkat Usability Berdasarkan Human Computer Interaction Untuk Sistem Pemesanan Tiket Online Kereta Api. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, *02*, 163–172.

Humasda Divisi Regional II Sumaera Barat. (2025). *Hasil Jawaban Wawancara KAI* (hal. 1). Humasda Divre II Sumbar.

Indrasari, M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. In *Unitomo Press* (1 ed., Vol. 11, Nomor 1). UNITTOMO PRESS. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

KAI Divre II Sumatera Barat. (2025a). *KAI Divre II Sumbar berangkatkan 137 ribu penumpang selama angkutan lebaran 2025*. Instagram resmi KAI Divre II Sumbar.https://www.instagram.com/p/DIWP72ESk4S/?igsh=MXRpYTN5eGFvZ3VvMQ==

Luth'v, W. A., Sena Wangi, B. A., Lestari, R. A., Abidah, E. E., Salsabila, E., & Amri, A. (2022). Strategi pelayanan perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam meningkatkan pengguna jasa transformasi kereta api. *Insight Management Journal*, *2*(2), 75–80. https://doi.org/10.47065/imj.v2i2.153

Maharani, T., Fatimah, S., Yusuf, A., Singaperbangsa, U., & Abstract, K. (2023). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Penggunaan Ulang (Survey Pada Pengguna E-Wallet Shopeepay). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Februari*, *2023*(3), 517–532. https://doi.org/10.5281/zenodo.7633280

Musyaffa, R. J., Priyanto, A., & Wijayanto, S. (2023). Evaluasi User Experience Aplikasi KAI Access Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan Cognitive Walktrough. *LEDGER: Journal Informatic and Information Technology*, *2*(1), 28–47.

Nelvianti, Asiri, L., & Mastia. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Air Bersih Di Kantor Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam). *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, *10*, 547.

Pulungan, A. L. (2023). Teknik Toleransi Kesalahan dan Pemulihan Kesalahan Dalam Sistem Operasi Untuk Sistem Perangkat Lunak yang Handal. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, *99*, 1–9.

Putra, D. N. G., & Raharjo, S. T. (2021). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, *10*(6), 1–15. http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr

Rahmawati, Disi, fasa, T., Nuriani, REma, S., Amrizal, M., & Setiawan, I. (2024). ANALISIS KEMUDAHAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY KAI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT KERETA API INDONESIA. *Jurnal Sistem Informasi*, *2*(12), 949–959.

Rida, R., Lubis M, F., & Romadhon, S. (2025). *Mengukur Kepuasan Pelanggan Perusahaan Jasa Dengan Metode Service Quality* (Mulyadi (ed.)). Widiina Media Utama.

Siswati, E., Iradawaty, sofiah N., & Imamah, N. (2024). Costumer Relationship Management Dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil. In *Cv.Eureka Media Aksara* (1 ed.). EUREKA MEDIA AKSARA.

Soegaard, M. (2018). The Basics of User Experience Design BY INTERACTION DESIGN FOUNDATION. In *Interaction Design Foundaion*. interaction-design.org

Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Setiyawami (ed.); ke-3). ALFABETA.

Wibowo, L. N., & Rachbini, W. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen Generasi Milenial Di Platform Tokopedia. *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, *2*.

Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model* (Nomor March). https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254

Yunita, Me., Sari, Riszki, P., & Adah, Diva, Dwi, N. (2024). PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA APLIKASI DANA DIKALANGAN MAHASISWA. *Jurnal Bisnis Digital dan Manajemen*, *1*(1), 32–47.