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*

Hendrik Setiawan¹, Dien Novita²

^{1,2} Program Studi Sistem Informasi, Universitas Multi Data Palembang
E-mail: ¹hendriksetiawan1198@mhs.mdp.ac.id, ²dien@mdp.ac.id

Abstrak

KAI Access merupakan aplikasi yang resmi dari PT KAI, dan dirilis untuk memenuhi kebutuhan penumpang baik kereta api jarak jauh, menengah, maupun lokal/komuter. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access dan untuk mengetahuinya apakah terdapat pengaruh tingkat kepuasan pengguna aplikasi KAI Access sebagai media pemesanan tiket kereta api. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang terdiri dari lima faktor, yaitu: isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Proses pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi KAI Access di Palembang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Metode pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis yang diolah dengan menggunakan software SPSS. Hasil Pengujian hipotesis terdapat 3 variabel yang berpengaruh yaitu *accuracy*, *format*, *timeliness* dan terdapat 2 variabel yang tidak berpengaruh yaitu *content* dan *ease of use*. Berdasarkan analisis korelasi diperoleh R^2 sebesar 0,679 menunjukkan bahwa variabel *satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* sebesar 67,9%.

Kata kunci: kepuasan, pengguna, KAI Access, EUCS, SPSS

Abstract

KAI Access is an official application from PT KAI and was released to meet the needs of passengers both long, medium, and local trains/commuters. The purpose of this research is to find out if there is an influence of content, accuracy, format, ease of use and timeliness on the satisfaction of KAI Access app users and to find out if there is an influence on the level of user satisfaction of KAI Access application as a media of booking train tickets. The method used in this study is *End User Computing Satisfaction (EUCS)* which consists of five factors, they are content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. The data collection process is carried out by disseminating questionnaires to people using the KAI Access app in Palembang. Sampling techniques using random sampling. The data processing method conducted in this study uses validity test, reliability test, and hypothesis test processed using software SPSS. The results of this research were from 100 respondents, 68 respondents who were satisfied with KAI Access. Hypothesis test results: 3 variables affect are accuracy, format, timeliness, and 2 variables do not affect: content and ease of use. Based on the correlation analysis obtained R^2 of 0.679 shows that the satisfaction variable can be explained by the variables content, accuracy, format, ease of use and timeliness of 67.9%.

Keywords: satisfaction, users, KAI Access, EUCS, SPSS

1. PENDAHULUAN

Di zaman globalisasi, digital, dan modern saat ini segala sesuatu dituntut agar lebih cepat, waktu menjadi sesuatu yang sangat mahal di era ini, sehingga setiap masyarakat sangat memperhatikan semuanya yang berhubungan dengan waktu. Dimana itu dimaksudkan bahwa transportasi sebagai alat bantu yang dipakai untuk proses pindah harus sesuai dan cocok dengan jarak, objek dan maksud objek, baik dari sisi kuantitasnya maupun sisi kualitasnya [1]. Sebagaimana yang telah dikemukakan, transportasi juga diartikan sebagai alat. Alat tertentu yang dapat keterkaitannya dengan suatu proses bisnis layanan. Globalisasi bisnis jasa saat ini semakin berkembang pesat, diantaranya adalah jasa transportasi. Hal ini berakibat pada semakin naiknya tingkat persaingan antar perusahaan layanan transportasi. saat ini konsumen lebih memilih layanan transportasi secara selektif. Dengan berkembangnya bisnis layanan transportasi membawa konsekuensi semakin diperhatikannya *service quality*.

Perusahaan Kereta Api Indonesia (KAI) adalah satu-satunya perusahaan BUMN milik pemerintah dibawah dinas perhubungan yang bergerak dibidang perkereta apian, setiap perusahaannya terletak dipulau Jawa maupun di pulau Sumatera. Mengingat peningkatan kegiatan masyarakat dan kompetensi bisnis pada jasa transportasi darat, setelah berinovasi PT KAI akhirnya mempunyai salah satu aplikasi superior yaitu Aplikasi KAI Access.

Kereta api nampaknya menjadi salah satu alat transportasi favorit orang Indonesia terbukti dengan meningkatnya layanan khusus Kereta Api Indonesia di berbagai perangkat Android, IOS, dan Windows Phone. Beberapa aplikasi ini seperti Treveloka, Tiket.com, Pegipegi, Tokopedia, dan juga aplikasi favorit yang akan kita bahas yaitu KAI Access. Hal ini yang menjadi salah satu faktor yang ingin dijadikan pedoman oleh peneliti untuk mempelajari lebih lanjut tentang KAI Access terhadap kepuasan para pengguna aplikasi transportasi darat tersebut. Saat ini telah muncul bermacam-macam jenis dari aplikasi *mobile* yang ada, salah satunya adalah *mobile ticketing*. *Mobile ticketing* merupakan aplikasi *mobile* yang juga dapat digunakan untuk pemesanan serta pembelian tiket [2].

Aspek penting yang harus diperhatikan dalam pengembangan aplikasi ini adalah persepsi pengguna. Ketika pengguna puas dengan suatu aplikasi maka pengguna akan terus menggunakan aplikasi tersebut. Evaluasi pengalaman pengguna pada suatu aplikasi dibutuhkan agar dapat melihat kekurangan dari sistemnya, sehingga dapat terus mengembangkan sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna [3].

Penelitian ini fokus terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI Access, menunjukkan bahwa kualitas layanan penting untuk diperhatikan dianggap sebagai strategi bisnis yang bertujuan untuk memenuhi kepercayaan pengguna terhadap pelayanan yang diterima, keinginan serta kebutuhan sehingga menimbulkan pengaruh positif yaitu loyalitas pelanggan secara terus menerus. Alasan mengambil judul ini dikarenakan penelitian ini masih sedikitnya diteliti oleh orang lain serta ada hal yang dipertimbangkan dalam penelitian ini seperti bagaimana minat pengguna KAI Access, masalah apa yang terdapat dari segi isi aplikasi, ketepatan sistem dalam menghasilkan output, apakah tampilan sistem sudah cukup baik, apakah sistem mudah untuk digunakan, bagaimana kecepatan output sistem. Hal tersebut yang menjadikan alasan peneliti dalam mengambil objek penelitian KAI Access dalam mengatasi permasalahan dalam hal kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi KAI Access sebagai media pemesanan tiket kereta api secara *online* dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* atau disingkat EUCS. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi.

Definisi EUCS dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi keseluruhan penggunaan sistem informasi berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem. Model EUCS ini dikembangkan oleh [4] dimana keduanya menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir dari aspek teknologi. Penilaian kepuasan tersebut diamati dari lima buah dimensi yaitu, isi

(*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) [4].

2. METODE PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Gambar 1 berikut merupakan tahapan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini:

Gambar 1. Tahap Penelitian

Langkah awal penelitian yaitu penulis mengidentifikasi masalah berdasarkan latar belakang yang dibuat berdasarkan analisis terhadap penelitian-penelitian sebelumnya dan kondisi perkembangan teknologi sekarang ini khususnya terkait kepuasan pengguna [5]. Langkah berikutnya yaitu studi literatur mencari referensi dan mengumpulkan teori apa saja yang akan di gunakan pada penelitian ini. Menentukan model penelitian, pada tahap ini menentukan model yang digunakan untuk melakukan penelitian, model yang cocok digunakan pada penelitian mengukur kepuasan pengguna ini adalah *End User Computing Satisfaction* [6]. Selanjutnya pengolahan data pada tahap ini melakukan pengolahan data yang di dapat dari kuesioner dan menggunakan aplikasi SPSS untuk mengolah datanya. Hasil dari data yang telah diolah, selanjutnya dijelaskan hasilnya berdasarkan rumusan hipotesis dari permasalahan dan pengujian yang telah dilakukan. Terakhir membentuk kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna aplikasi KAI Access yang jumlahnya tidak diketahui dan dapat dikatakan dalam kategori tidak terhingga. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Bila populasi besar, dan tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan waktu, tenaga, dan dana, maka dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu [7]. Apa

yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* atau mewakili.

2.3 Penentuan Sampel

Dalam menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, dihitung menggunakan rumus Paul Leedy [8]. (e) = sebesar 10% dan tingkat keyakinan sebesar 95% ($Z=1,96$).

$$n = \left(\frac{Z}{e}\right)^2 p(1-p) \quad (1)$$

$$n = \left(\frac{1,96}{0,1}\right)^2 0,5(1-0,5) \quad (2)$$

$$n = 96,04 \quad (3)$$

Tingkat kesalahan (e) yang dapat ditoleransi pada penelitian ini ditetapkan sebesar 10% dan tingkat keyakinan dalam penentuan sampel yang digunakan adalah 95% atau $Z=1,96$. Nilai tingkat keyakinan 95% atau $Z=1,96$ adalah tingkat keyakinan yang paling sering digunakan. Tingkat keyakinan 95% atau $Z=1,96$ memberikan keseimbangan antara presisi dan reliabilitas. Jumlah anggota populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, maka nilai P maksimal adalah 0,5. Berpedoman hasil perhitungan tersebut maka jumlah responden dibulatkan sebanyak 100 responden.

2.4 Variabel Penelitian

Berdasarkan studi literatur, diperoleh variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada jurnal penelitian sebelumnya seperti pada Tabel 1 yaitu variabel dan indikator penelitian metode EUCS.

Tabel 1. Variabel Penelitian

Variabel	Kode	Indikator	Sumber
<i>Content</i> (X1)	C1	Informasi yang dihasilkan sesuai.	[4], [9], [10]
	C2	Mudah dipahami dan jelas.	
	C3	Kelengkapan Informasi.	[4], [9], [10]
	C4	Kemudahan	
<i>Accuracy</i> (X2)	A1	Informasi yang dihasilkan benar	[4], [9], [10]
	A2	Keluaran yang dihasilkan selalu akurat.	[4], [9]
	A3	Jarang terjadi <i>error</i> atau <i>bug</i>	[4], [9], [10], [11]
	A4	Kehandalan	
<i>Format</i> (X3)	F1	Kemudahan Penggunaan <i>User Interface</i> .	[10]
	F2	Memiliki <i>User Interface</i> yang menarik.	[11]
	F3	Output yang ditampilkan aplikasi memiliki kualitas yang baik.	[4], [9], [10]
	F4	Kejelasan	
<i>Ease of Use</i> (X4)	E1	Kemudahan dalam penggunaan	[4], [9], [10],[11]
	E2	Mudah diakses.	[10]
	E3	Mudah dipelajari/dipahami	[4], [9], [10]

		Oleh orang awam	
	E4	Penggunaan menu di aplikasi mudah digunakan.	
	E5	Pesan Kesalahan di aplikasi jelas & mudah dipahani	
Timeliness (X5)	T1	Kecepatan memperoleh informasi	[4], [9], [11]
	T2	Ketepatan waktu	
	T3	Menampilkan informasi yang terkini	[11]
Satisfaction (Y)	S1	Sesuai Kebutuhan	[12]
	S2	Dapat diandalkan dimana saja dan kapan saja	
	S3	Mempermudah dalam mencari produk yang dibutuhkan	

Berdasarkan studi literatur, diperoleh juga variabel dan indikator yang digunakan penelitian merujuk pada jurnal penelitian sebelumnya mengenai penelitian metode EUCS.

2.5 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kausal yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya [13]. Berdasarkan permasalahan yang ada maka disusun hipotesis seperti Gambar 2 berikut.

Gambar 2. Hipotesis Penelitian

Berikut adalah hipotesis penelitian berdasarkan model EUCS yang memiliki 5 hipotesis yaitu:

- H1 = Variabel content (X1) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi KAI Access.
- H2 = Variabel accuracy (X2) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi KAI Access.
- H3 = Variabel format (X3) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi KAI Access.
- H4 = Variabel ease of use (X4) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi KAI Access.
- H5 = Variabel timeliness (X5) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi KAI Access.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Responden

Data responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan jumlah transaksi. Gambar 3 adalah responden berdasarkan jenis kelamin.

Gambar 3. Jenis Kelamin

Dari Gambar 3 menunjukkan bahwa dari 100 data responden yang digunakan dalam penelitian ini, paling banyak didominasi oleh responden berjenis kelamin wanita berjumlah 54 orang dengan persentase 54%, sedangkan berjenis kelamin pria berjumlah 46 orang dengan persentase 46%. Gambar 4 adalah data responden berdasarkan usia.

Gambar 4. Usia

Dari Gambar 4 menunjukkan bahwa dari 100 data responden yang digunakan dalam penelitian ini, paling banyak didominasi oleh responden dengan rentang usia 21-30 tahun berjumlah 55 orang dengan persentase 55%, lalu untuk usia 31-40 tahun berjumlah 23 orang dengan persentase 23%, kemudian usia 17-20 tahun berjumlah 18 orang dengan persentase 18% dan 41-50 tahun berjumlah 4 orang dengan persentase 4%. Gambar 5 adalah data responden berdasarkan pendidikan terakhir.

Gambar 5. Pendidikan Terakhir

Dari gambar 5 menunjukkan bahwa data responden berdasarkan pendidikan terakhir paling banyak berasal dari sarjana (S1) berjumlah 59 orang dengan persentase 59%, lalu diikuti dengan SMA sebanyak 29 orang dengan persentase 29%, kemudian magister (S2) berjumlah 8 orang dengan persentase 8% dan lainnya sebanyak 4 orang dengan persentase 4%. Gambar 6 adalah data responden berdasarkan pekerjaan.

Gambar 6. Pekerjaan

Dari Gambar 6 menunjukkan bahwa pekerjaan responden paling banyak berasal dari mahasiswa/pelajar berjumlah 41 orang dengan persentase 41%, lalu diikuti dengan wiraswasta berjumlah 23 orang dengan persentase 23%, kemudian pegawai swasta berjumlah 19 orang dengan persentase 19%, terakhir pegawai negeri berjumlah 18 orang dengan 18%. Gambar 7 adalah data responden berdasarkan jumlah transaksi.

Gambar 7. Jumlah Transaksi

Dari gambar 7 menunjukan bahwa jumlah transaksi yang pernah dilakukan menggunakan KAI Access yang pertama sebanyak lebih dari 3 kali transaksi berjumlah 45 orang dengan persentase 45%, kemudian diikuti oleh 2 sampai 3 kali transaksi berjumlah 41 orang dengan persentase 41%, dan yang bertransaksi 1 kali berjumlah 14 orang dengan persentase 14%.

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas pada penelitian ini untuk mengetahui seberapa baik instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur, untuk menguji validitas konstruk yang dilakukan dengan cara mengorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Hasil dari perhitungan uji validitas ditunjukkan Tabel 2.

Tabel 2. Uji Validitas

Indikator	rtabel	rhitung	Signifikan	Keterangan
C1	0,195	0,617	0,000	Valid
C2	0,195	0,619	0,000	Valid
C3	0,195	0,650	0,000	Valid
C4	0,195	0,643	0,000	Valid
A1	0,195	0,650	0,000	Valid
A2	0,195	0,659	0,000	Valid
A3	0,195	0,754	0,000	Valid
A4	0,195	0,662	0,000	Valid
F1	0,195	0,629	0,000	Valid
F2	0,195	0,629	0,000	Valid
F3	0,195	0,544	0,000	Valid
F4	0,195	0,675	0,000	Valid
E1	0,195	0,611	0,000	Valid
E2	0,195	0,628	0,000	Valid
E3	0,195	0,650	0,000	Valid
E4	0,195	0,649	0,000	Valid
E5	0,195	0,681	0,000	Valid
T1	0,195	0,637	0,000	Valid
T2	0,195	0,619	0,000	Valid
T3	0,195	0,691	0,000	Valid
S1	0,195	0,714	0,000	Valid
S2	0,195	0,664	0,000	Valid
S3	0,195	0,616	0,000	Valid

Dari hasil uji validitas variabel EUCS dengan menggunakan SPSS terhadap 100 responden dapat diambil kesimpulan bahwa semua pertanyaan kuesioners pada penelitian ini memiliki nilai rhitung > rtabel dan nilai signifikansi < 0,05. Sehingga semua pertanyaan kuesioner dapat digunakan dalam penelitian ini.

Reliabilitas berhubungan dengan tingkat ketepatan hasil pengukuran. Kuesioner dikatakan reliabel jika dapat memberikan hasil relative sama pada saat dilakukan pengukuran kembali pada objek yang berlainan pada waktu yang berbeda atau memberikan hasil yang tepat. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
<i>Content</i>	0,743	0,6	Reliabel
<i>Accuracy</i>	0,769	0,6	Reliabel
<i>Format</i>	0,688	0,6	Reliabel
<i>Ease Of Use</i>	0,754	0,6	Reliabel
<i>Timeliness</i>	0,736	0,6	Reliabel
<i>Satisfaction</i>	0,748	0,6	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas semua variabel diperoleh nilai-nilai Cronbach Alpha dari semua variabel penelitian ini menunjukkan lebih besar dari nilai 0,6 maka demikian jawaban- jawaban responden dari variabel-variabel penelitian tersebut *reliable*, sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

3.3 Analisis Korelasi

Analisis korelasi parsial dapat digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara korelasi kedua variabel dimana variabel lainnya yang dianggap berpengaruh dikendalikan atau dibuat tetap. Karena variabel yang diteliti adalah data interval maka teknik statistik yang digunakan adalah *Pearson Correlation Product Moment*. Tabel 4 adalah hasil analisis korelasi menggunakan SPSS.

Tabel 4. Analisis Korelasi

Model		Satsifaction
Content	Pearson Corelation	0,127
	Signifikan	0,184
	N	100
Accuracy	Pearson Corelation	0,657
	Signifikan	0,002
	N	100
Format	Pearson Corelation	0,683
	Signifikan	0,002
	N	100
Ease Of Use	Pearson Corelation	0,115
	Signifikan	0,256
	N	100
Timeliness	Pearson Corelation	0,708
	Signifikan	0,002
	N	100

Berdasarkan Tabel 4 hasil analisis korelasi diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil korelasi, diperoleh nilai r hitung *content* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,127, termasuk di interval 0,00-0,199 dengan tingkat hubungan lemah.
2. Berdasarkan hasil korelasi, diperoleh nilai r hitung *accuracy* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,657, termasuk di interval 0,60-0,799 dengan tingkat hubungan kuat.
3. Berdasarkan hasil korelasi, diperoleh nilai r hitung *format* (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,683, termasuk di interval 0,60-0,799 dengan tingkat hubungan kuat.

4. Berdasarkan hasil korelasi, diperoleh nilai r hitung *ease of use* (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,115, termasuk di interval 0,00-0,199 dengan tingkat hubungan lemah.
5. Berdasarkan hasil korelasi, diperoleh nilai r hitung *timeliness* (X5) terhadap kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,708, termasuk di interval 0,60-0,799 dengan tingkat hubungan kuat.

3.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen terhadap dependen. Tabel 5 adalah hasil analisis regresi linier berganda.

Tabel 5 Analisis Regresi Linier Berganda

Model	B
1(Constant)	5,519
Content	0,010
Accuracy	0,204
Format	0,236
Ease of Use	0,008
Timeliness	0,297

Berdasarkan hasil analisis Tabel 5 diatas dijelaskan melalui model regresi sebagai berikut:

$$Y = 5,519 + 0,010X_1 + 0,204X_2 + 0,236X_3 + 0,008X_4 + 0,297X_5$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta = 5,519. Artinya jika variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* dianggap sama dengan nol, maka variabel *satisfaction* mempunyai nilai 5,519.
2. Koefisien *content* = 0,010 Artinya jika variabel *content* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan sedangkan variabel lain dianggap konstan, maka variabel dependen yaitu *satisfaction* akan mengalami kenaikan sebesar 0,010.
3. Koefisien *accuracy* = 0,204. Artinya jika variabel *accuracy* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan sedangkan variabel lain dianggap konstan, maka variabel dependen yaitu *satisfaction* akan mengalami kenaikan sebesar 0,204.
4. Koefisien *format* = 0,236. Artinya jika variabel *format* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan sedangkan variabel lain dianggap konstan, maka variabel dependen yaitu *satisfaction* akan mengalami kenaikan sebesar 0,236.
5. Koefisien *ease of use* = 0,008. Artinya jika variabel *ease of use* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan sedangkan variabel lain dianggap konstan, maka variabel dependen yaitu *satisfaction* akan mengalami kenaikan sebesar 0,008.
6. Koefisien *timeliness* = 0,297. Artinya jika variabel *timeliness* mengalami kenaikan sebesar 1 satuan sedangkan variabel lain dianggap konstan, maka variabel dependen yaitu *satisfaction* akan mengalami kenaikan sebesar 0,297.

3.5 Uji Hipotesis

3.5.1 Uji t

Uji t ini dilakukan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5%. Jika tingkat signifikan $< 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini mencari nilai t tabel = $t(\alpha/2; n - k - 1) = t(0,025; 94) = 1,985$. Tabel 6 adalah hasil uji t dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS.

Tabel 6 Uji t

Model	t	Signifikan
1(Constant)	3,193	0,002
Content	1,235	0,220
Accuracy	2,148	0,008
Format	2,829	0,006
Ease of Use	0,141	0,888
Timeliness	2,923	0,004

Hasil pengujian secara parsial adalah sebagai berikut:

1. Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel *content* terhadap variabel *satisfaction* adalah sebesar $0,220 > 0,05$ (signifikansi 5%) dan nilai t hitung $1,235 < t$ tabel 1,985, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 yaitu *content* tidak berpengaruh terhadap *satisfaction*.
2. Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel *accuracy* terhadap variabel *satisfaction* adalah sebesar $0,008 < 0,05$ (signifikansi 5%) dan nilai t hitung $2,148 > t$ tabel 1,985, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 yaitu *accuracy* berpengaruh terhadap *satisfaction*.
3. Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel *format* terhadap variabel *satisfaction* adalah sebesar $0,006 < 0,05$ (signifikansi 5%) dan nilai t hitung $2,829 > t$ tabel 1,985, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 yaitu *format* berpengaruh terhadap *satisfaction*.
4. Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel *ease of use* terhadap variabel *satisfaction* adalah sebesar $0,888 > 0,05$ (signifikansi 5%) dan nilai t hitung $0,141 < t$ tabel 1,985, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 yaitu *ease of use* tidak berpengaruh terhadap *satisfaction*.
5. Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel *timeliness* terhadap variabel *satisfaction* adalah sebesar $0,004 < 0,05$ (signifikansi 5%) dan nilai t hitung $2,923 > t$ tabel 1,985, sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 yaitu *timeliness* berpengaruh terhadap *satisfaction*.

3.5.2 Uji F

Uji F ini dilakukan untuk menunjukan apakah variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Dalam penelitian ini diperoleh nilai F tabel dengan cara sebagai berikut $F_{\text{tabel}} = F(k; n-k) = F(5; 95) = 2,31$. Didapatkannya hasil analisis uji F seperti di Tabel 7 berikut:

Tabel 7 Uji F

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1019,484	5	203,897	46,862	0,002 ^b
	Residual	389,426	94	4,351		
	Total	1408,910	99			

Berdasarkan Tabel 7 hasil uji F di atas dapat diperoleh nilai signifikansi untuk pengaruh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* terhadap *satisfaction* sebesar 0,002 kurang dari 0,05 dan nilai F hitung 46,862 lebih besar dari F tabel 2,31, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

3.6 Uji Koefisien Determinan (R^2)

Nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai R^2 dari model regresi digunakan untuk mengetahui besarnya variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebasnya. Tabel 8 adalah hasil analisis koefisien determinan.

Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,723 ^a	0,679	0,635	1,975

Berdasarkan Tabel 8 diatas diketahui bahwa nilai R^2 sebesar 0,679 hal ini mengandung arti variabilitas variabel *satisfaction* yang dapat dijelaskan oleh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* sebesar 67,9%. Sedangkan sisanya 32,5% dijelaskan oleh variabel-variabel *independen* yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

3.7 Pembahasan

Pembahasan dari hasil pengujian hipotesis menggunakan uji t untuk uji parsial masing-masing variabel *independent* terhadap variabel *dependent*, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh *Content* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y)
Berdasarkan hasil uji t, didapatkan nilai t hitung sebesar 1,235 kurang dari t tabel 1,985 dan tingkat signifikansi sebesar 0,220 lebih besar dari 0,05. Artinya dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara variabel *content* terhadap *satisfaction*. Menurut persepsi responden secara umum menganggap isi informasi pada aplikasi KAI Access tidak sesuai harapan pengguna, disebabkan karena terdapat menu yang ditampilkan di aplikasi tetapi pengguna diharuskan mendownload aplikasi yang berbeda jika ingin menggunakan menu tersebut dan informasi yang dibutuhkan pengguna masih kurang lengkap.
2. Pengaruh *Accuracy* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y)
Berdasarkan hasil uji t, didapatkan nilai t hitung sebesar 2,148 lebih besar dari t tabel 1,985 dan tingkat signifikansi sebesar 0,009 kurang dari 0,05. Artinya dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel *accuracy* terhadap variabel *satisfaction*. Menurut persepsi responden secara umum menganggap keakuratan informasi pada aplikasi KAI Access sudah memuaskan penggunaannya karena minimnya kesalahan ketika aplikasi menerima inputan, kemudian mengelolanya menjadi suatu informasi.
3. Pengaruh *Format* (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y)
Berdasarkan hasil uji t, didapatkan nilai t hitung sebesar 2,829 lebih besar dari t tabel 1,985 dan tingkat signifikansi sebesar 0,006 kurang dari 0,05. Artinya dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel *format* terhadap variabel *satisfaction*. Menurut persepsi responden secara umum menganggap tampilan pada aplikasi KAI Access sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pengguna, jadi pengguna merasa puas dengan tampilan aplikasi.
4. Pengaruh *Ease of Use* (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y)
Berdasarkan hasil uji t, didapatkan nilai t hitung sebesar 0,141 kurang dari t tabel 1,985 dan tingkat signifikansi sebesar 0,006 lebih besar dari 0,05. Artinya dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara variabel *ease of use* dengan variabel *satisfaction*. Menurut persepsi responden secara umum menganggap kemudahan penggunaan pada aplikasi KAI Access tidak sesuai harapan pengguna, dikarenakan KAI Access belum terdapat bantuan untuk pengguna baru dalam mengaplikasikan sistem.
5. Pengaruh *Timeliness* (X5) terhadap kepuasan pengguna (Y)
Berdasarkan hasil uji t, didapatkan nilai t hitung sebesar 2,923 lebih besar dari t tabel 1,985 dan tingkat signifikansi sebesar 0,004 kurang dari 0,05. Artinya dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel *timeliness* dengan variabel *satisfaction*. Menurut

persepsi responden secara umum menganggap kecepatan waktu aplikasi KAI Access dalam mencari data dan informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya sudah memuaskan

6. Kepuasan Pengguna Terhadap KAI Access menggunakan Model EUCS
Berdasarkan hasil yang didapatkan melalui uji statistik yang dilakukan menggunakan SPSS dengan melakukan uji hipotesis yaitu uji F, apakah variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen *satisfaction*, didapatkan hasil yaitu variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, berpengaruh terhadap kepuasan pengguna KAI Access.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dari lima hipotesis yang dilakukan yaitu variabel *content* (X1), *accuracy* (X2), variabel *format* (X3), *ease of use* (X4), dan *timeliness* (X5) secara simultan memberikan pengaruh terhadap variabel *satisfaction* (Y) sebesar 0,679 atau 67,9% artinya dari 100 responden menghasilkan 68 responden yang merasa puas dengan aplikasi KAI Access. Berdasarkan uji t diketahui ada 2 variabel yang tidak berpengaruh yaitu variabel *content* dan *ease of use* dan 3 variabel yang berpengaruh terhadap *satisfaction* (Y).

Pada kelima variabel X diketahui para pengguna tidak puas terhadap *content* dan *ease of use* yang dihasilkan aplikasi KAI Access untuk itu perlu peningkatan kualitas dan kelengkapan yang ada pada sisi *content* dan *ease of use* agar lebih bermanfaat dan meningkatkan kepuasan pengguna nya.

5. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diperoleh, dapat ditambahkan saran untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Diharapkan dapat menggunakan metode yang berbeda untuk membandingkan dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, atau menggunakan metode yang sama dengan kasus yang berbeda dan dengan jumlah populasi yang lebih besar.
2. Saran yang dapat diberikan kepada perusahaan KAI adalah perusahaan dapat meningkatkan dan mengoptimalkan lagi aplikasi KAI Access untuk memberikan layanan yang mengutamakan kepuasan pengguna sehingga dapat terus mempertahankan loyalitas pengguna KAI Access.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. Hurit, 2017. *Transportasi Secara Umum*. Erlangga, Jakarta.
- [2] A. Suwondo and F. I. Marjan, 2017, "Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Loyalitas Pelanggan KAI ACCESS Berdasarkan E-Servequal Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang," in *Sentrinov (Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif)*, Vol. 3, pp. 338–360.
- [3] A. R. Darwi and E. Efrizon, 2019, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode EUCS," *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, Vol. 7, No. 1, p. 25, doi: 10.24036/voteteknika.v7i1.103639.

- [4] W. J. Doll and G. Torkzadeh, 1988, “*The Measurement of End-User Computing Satisfaction End-User Satisfaction The Measurement of End-User Computing Satisfaction*,” *Source MIS Q.*, Vol. 1213512, No. 2, pp. 259–274, [Online]. Available: <http://www.jstor.org/stable/248851%0Ahttp://www.jstor.org/page/info/about/policies/terms.jsp%0Ahttp://www.jstor.org>.
- [5] N. P. Ayu Wangi Diantini, S. Sukidin, and W. Hartanto, 2019, “*Efektivitas Penerapan Mobile Application ‘Kai Access’ Oleh Konsumen di PT. Kereta Api Indonesia Persero Daerah Operasi 9 Stasiun Jember*,” *Jurna Pendidikan Ekonomi Jurnal Ilmu Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, Vol. 13, No. 2, p. 132, doi: 10.19184/jpe.v13i2.11477.
- [6] Y. Sutanto, 2015, “*Analisis Kepuasan Pengguna Website Manajemen Informatika Dengan Metode EUCS Berbasis CMS*,” *Informatika*, Vol. 2, No. 1, pp. 1–18.
- [7] D. Novita and F. Helena, 2021, “*Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)*,” *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, Vol. 2, No. 1, pp. 22–37.
- [8] A. Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT Rineka Cipta, Jakarta.
- [9] W. W. Chin and M. K. O. Lee, 2000, “*A Proposed Model and Measurement Instrument For The Formation of Is Satisfaction: The Case Of End-User Computing Satisfaction*,”
- [10] A. Fitriansyah and I. Harris, 2018, “*Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*,” *Query Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 2, No. 1, pp. 1–8, [Online]. Available: <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/query/article/view/1552>.
- [11] A. N. Rahmi, Supriatin, and D. Prabowo, 2019. “*Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi AMIKOM ONE Menggunakan Metode EUCS*,” *INFOS Jurnal*, Vol. 2, No. 1, pp. 67–73,
- [12] A. Saputra and D. Kurniadi, 2019, “*Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus di IAIN Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs*,” *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika*, Vol. 7, No. 3, pp. 58–66,
- [13] D. Novita and D. S. Ningsih, 2020, “*Analisis Pengaruh Implementasi E-Learning Vilep di Poltekkes Kemenkes Palembang Dengan Pendekatan EUCS*,” *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, Vol. 7, No. 1, pp. 29–41, doi: 10.35957/jatisi.v7i1.290.