



## Analisis Kinerja Aplikasi Access by KAI Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction Dan Delone & McLean

**Fardana Difka Dwi Cahya<sup>1</sup>, Diema Hernyka Satyareni<sup>2</sup>, Ahmad Farhan<sup>3</sup>**

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum<sup>123</sup>

Komplek Ponpes Darul Ulum, Kec. Peterongan, Jombang<sup>1</sup>, Jawa Timur, Indonesia<sup>123</sup>

f.difkadwicahya@unipdu.ac.id<sup>\*1</sup>, diemahernyka@ft.unipdu.ac.id.ac.id<sup>2</sup>,

ahmadfarhan@ft.unipdu.ac.id<sup>3</sup>

### Kata Kunci :

Access by KAI,  
EUCS,  
Delone & Mc  
Lean,  
Kinerja Aplikasi,  
Persepsi  
Pengguna.

### ABSTRAK

Aplikasi *Access by KAI* merupakan salah satu inovasi digital yang digunakan oleh PT Kereta Api Indonesia untuk mempermudah proses pemesanan tiket kereta api. Meskipun aplikasi ini memberikan berbagai kemudahan, masih terdapat sejumlah tantangan terkait kinerjanya yang perlu dianalisis. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja aplikasi *Access by KAI* dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan model *Delone & McLean*. Fokus utama penelitian ini adalah pada persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi, yang diukur melalui variabel-variabel seperti *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *System Quality*, dan *Use*. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden mahasiswa Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum yang telah menggunakan aplikasi ini dalam enam bulan terakhir. Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja aplikasi *Access by KAI* secara keseluruhan tergolong sangat baik, dengan rata-rata skor mencapai 80,72%. Dari analisis regresi linier, ditemukan bahwa variabel *Use* berpengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi, sementara variabel lainnya tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Penelitian ini memberikan wawasan mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kinerja aplikasi ke depan.

### Keywords

Access by KAI,  
EUCS,  
Delone & Mc  
Lean,  
Application  
Performance,  
User Perception

### ABSTRACT

The *Access by KAI* application is one of the digital innovations used by PT Kereta Api Indonesia to facilitate the train ticket booking process. Although this application provides various conveniences, there are still a number of challenges related to its performance that need to be analyzed. This study aims to measure the performance of the *Access by KAI* application using the *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* method and the *Delone & McLean* model. The main focus of this research is on user perception of application performance, which is measured through variables such as *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *System Quality*, and *Use*. Data was collected by distributing questionnaires to 100 respondents of Darul Ulum Higher Islamic Boarding University students who have used this application in the last six months. The analysis results show that the overall performance of the *Access by KAI* application is classified as very good, with an average score reaching 81.55%. From the linear regression analysis, it was found that the *Use* variable had a significant effect on user perceptions of application performance, while other variables did not show a significant effect. This research provides insights into the aspects that need to be improved to improve application performance in the future.

---Jurnal JISTI @2025---



## PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, sektor transportasi semakin bergantung pada teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Penggunaan aplikasi berbasis teknologi telah menjadi hal yang tidak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam sistem transportasi publik seperti kereta api. PT Kereta Api Indonesia (KAI) telah mengembangkan aplikasi Access by KAI sebagai upaya untuk memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses layanan pemesanan tiket kereta api. Sejak diperkenalkan, aplikasi ini terus mengalami peningkatan popularitas berkat kemudahan penggunaan dan fungsionalitasnya yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern. (Setiawan & Novita, 2021)

Namun, meskipun aplikasi Access by KAI menawarkan berbagai kemudahan, terdapat sejumlah tantangan terkait kinerjanya yang perlu dianalisis lebih lanjut. Masalah teknis yang sering terjadi seperti kesalahan sistem, waktu pemuatan yang lama, dan kegagalan transaksi—dimana pengguna telah melakukan pembayaran tetapi tiket tidak berhasil diterbitkan—dapat menurunkan kenyamanan pengalaman pengguna. Kondisi ini menandakan bahwa meskipun aplikasi telah memberikan kemudahan, kinerja aplikasinya belum optimal dan masih membutuhkan analisis lebih lanjut untuk memperbaiki kendala yang ada.

Meskipun berbagai perbaikan dan inovasi telah dilakukan oleh PT KAI untuk meningkatkan kualitas aplikasi Access by KAI, efektivitas perbaikan tersebut belum dapat sepenuhnya menjawab kebutuhan pengguna yang semakin meningkat. Masalah yang muncul adalah bagaimana mengukur kinerja aplikasi ini secara objektif dan mendalam, serta bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas dan kinerja aplikasi ini. Oleh karena itu, masalah utama yang perlu diteliti adalah: Bagaimana persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi Access by KAI?. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi?. Sejauh mana metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Delone & McLean* dapat digunakan untuk menganalisis kinerja aplikasi Access by KAI?.

Efektivitas dan penyebaran aplikasi Access by KAI secara langsung dipengaruhi oleh tingkat persepsi penggunanya. Pengguna yang merasa puas cenderung menggunakan aplikasi ini secara berkelanjutan, memberikan ulasan positif, serta merekomendasikannya kepada orang lain.(Pujana dkk., 2023). Aplikasi Access by KAI dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan aplikasi yang digunakan oleh banyak masyarakat Indonesia untuk memesan tiket kereta api. Aplikasi ini juga menjadi salah satu contoh transformasi digital yang sangat relevan dalam dunia transportasi. Pemilihan objek ini bertujuan untuk menganalisis seberapa efektif aplikasi dalam memenuhi harapan pengguna, serta untuk memahami kendala-kendala yang dihadapi pengguna dalam penggunaannya sehari-hari. Dengan memahami persepsi pengguna, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi PT KAI dalam meningkatkan kinerja layanan aplikasinya.

Beberapa penelitian terdahulu telah meneliti penggunaan metode *EUCS* dan *Delone & McLean* untuk menganalisis kepuasan dan kinerja aplikasi dalam berbagai konteks. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Ayu Nopitasari dkk, 2023), yang menganalisis kepuasan pengguna aplikasi TikTok Shop menggunakan *EUCS* dan *Delone & McLean*. Penelitian mereka menunjukkan bahwa kepuasan sistem dan kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti format, akurasi, dan kemudahan penggunaan. Penelitian lainnya, yang dilakukan oleh juga menemukan bahwa kepuasan pengguna aplikasi Access by KAI dipengaruhi oleh faktor *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness*. Hasil penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa meskipun aplikasi Access by KAI memberikan kemudahan dalam pemesanan tiket, ada beberapa aspek teknis yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kinerja aplikasi Access by KAI Namun, meskipun penelitian-penelitian tersebut memberikan wawasan yang berharga, sebagian besar hanya berfokus pada satu atau dua dimensi kinerja aplikasi. Penelitian ini mengusulkan untuk menggunakan kombinasi kedua model



(*EUCS* dan *Delone & McLean*) untuk mendapatkan analisis yang lebih komprehensif mengenai persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi Access by KAI.

Solusi yang ditawarkan dalam penelitian ini adalah dengan mengadopsi metode *EUCS* dan model *Delone & McLean* untuk melakukan analisis terhadap aplikasi Access by KAI. Dengan menggunakan dua model ini, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja aplikasi berdasarkan lima variabel penting yaitu *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *System Quality*, dan *Use*. Kontribusi utama dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi Access by KAI, serta untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam aplikasi untuk meningkatkan kinerja aplikasinya. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk: Mengukur kinerja aplikasi Access by KAI dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan model *Delone & McLean*, menilai persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi Access by KAI, dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan aplikasi berdasarkan hasil analisis. Dengan tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi pengembangan dan peningkatan aplikasi Access by KAI di masa depan

## KAJIAN PUSTAKA

### 1. Analisis Kinerja Aplikasi

Analisis merupakan serangkaian kegiatan yang meliputi proses menguraikan, membedakan, dan memilah suatu hal menjadi bagian-bagian tertentu. Kinerja sistem informasi merujuk pada kemampuan suatu sistem dalam melaksanakan fungsinya dengan optimal, baik dari segi efektivitas maupun efisiensi, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.(Sutabri, 2023)

### 2. Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)

End-User Computing Satisfaction adalah sebuah model pengukuran yang menilai kepuasan pengguna sistem informasi. End-User Computing Satisfaction yang disingkat EUCS merupakan model pengukuran yang digunakan untuk mengukur Tingkat kepuasan pengguna akhir sebuah sistem informasi berdasarkan pada dimensi atau faktor-faktor kepuasan. Model pengukuran yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh ini terdiri dari 5 faktor yang mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi: Akurasi, Isi, Kemudahan Penggunaan, Format, dan Ketepatan Waktu. (Padalia & Natsir, 2022)

### 3. Model Delone & McLean

DeLone dan McLean (D&M) Information System Success Model merupakan konstruksi yang digunakan untuk menilai keberhasilan sistem informasi berdasarkan kinerja teknologi. Kualitas sistem informasi mengukur performa sistem itu sendiri, dengan fokus pada interaksi antara pengguna dan sistem. Artinya, semakin baik perangkat lunak dan keras yang digunakan, semakin baik pula kualitas keluaran yang dihasilkan. (Tarihini dkk., 2019)

### 4. Gambaran Umum Aplikasi Access by KAI

Kemajuan teknologi informasi mendorong perusahaan untuk menyediakan layanan yang cepat dan praktis melalui pemanfaatan teknologi tersebut. Pada 10 Agustus 2023, PT Kereta Api Indonesia merilis aplikasi Access by KAI sebagai solusi modern dengan fitur inovatif yang memudahkan perjalanan pengguna kereta api. Access by KAI adalah aplikasi pemesanan tiket kereta api yang dikembangkan oleh PT Kereta Api Indonesia untuk menyediakan solusi modern dengan fitur inovatif yang memudahkan perjalanan pengguna. (Imroatus Solikha dkk., 2024)



## 5. Metode Penelitian Kuantitatif

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Data dikumpulkan dari 100 responden yang merupakan mahasiswa Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum yang telah menggunakan aplikasi Access by KAI dalam enam bulan terakhir. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen terhadap dependent persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi Access by KAI. Metode Penelitian Kuantitatif, dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi/ sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.(Sugiyono, 2022)

## 6. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan sebuah teknik atau prosedur yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang relevan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian dan mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, data biasanya dikumpulkan melalui instrumen terstruktur seperti kuesioner, survei, atau observasi yang menghasilkan data numerik. (Sugiyono, 2022)

## 7. Sampel

Sampel adalah bagian kecil dari populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili keseluruhan populasi. Sampel dipilih agar peneliti tidak perlu meneliti seluruh populasi, tetapi tetap mendapatkan hasil yang dapat menggambarkan populasi tersebut secara keseluruhan.(Swarjana, 2022)

## 8. Skala Likert

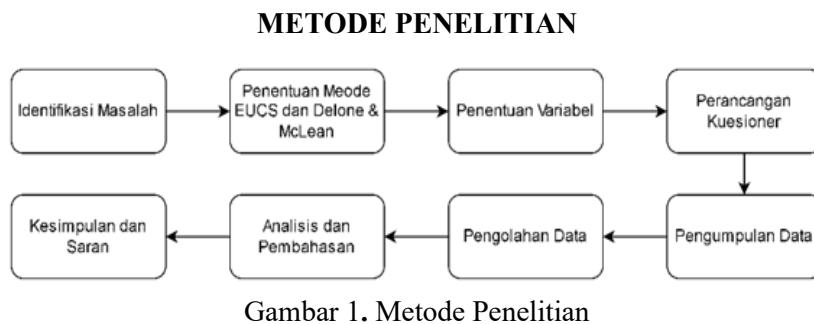
Skala Likert biasa digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.(Sugiyono, 2022) Dalam penelitian, skala Likert digunakan dengan meminta responden mengisi kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan. Berikut merupakan tabel skala Likert:

Tabel 1. Skala Likert

| Jawaban             | Kriteria | Skor |
|---------------------|----------|------|
| Sangat Setuju       | SS       | 5    |
| Setuju              | S        | 4    |
| Ragu                | R        | 3    |
| Tidak Setuju        | TS       | 2    |
| Sangat Tidak Setuju | STS      | 1    |

## 9. SPSS (Statistical Package For the Social Sciences)

SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) adalah perangkat lunak yang digunakan untuk menganalisis data statistik dalam berbagai bidang penelitian (Hadi Ismanto, 2021). SPSS merupakan alat yang dapat digunakan untuk melakukan analisis statistik tingkat tinggi, analisis string, dan analisis big data yang dapat digunakan. SPSS memiliki koleksi perhitungan statistika dan antarmuka yang interaktif untuk menguji validitas, fitur correlate bivariate dapat digunakan, dan untuk mengukur reliabilitas, menu scale reliability yang digunakan. SPSS banyak digunakan dalam berbagai studi pemasaran, dan peningkatan kualitas dan penelitian ilmiah(Pasaribu dkk.,2023).



Gambar 1. Metode Penelitian

### 1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah awal dalam melakukan penelitian ini. Identifikasi masalah adalah proses menjelaskan permasalahan dan membuatnya dapat diukur. Langkah ini dilakukan pada awal penelitian setelah peneliti menentukan topik, dengan tujuan untuk mengidentifikasi isu yang akan dikaji.

### 2. Penentuan Metode End-User Computing Satisfaction dan Delone & McLean

Penelitian ini menggunakan dua metode utama untuk menganalisis kinerja aplikasi Access by KAI, yaitu *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Delone & McLean*. Kedua metode ini dipilih karena keduanya berfokus pada penilaian persepsi pengguna dan kinerja sistem informasi, yang sangat relevan untuk aplikasi yang digunakan oleh konsumen akhir, seperti aplikasi Access by KAI.

### 3. Penentuan Variabel

Penelitian ini menggunakan dua model utama untuk mengukur kinerja aplikasi Access by KAI, yaitu *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Delone & McLean*. Di dalam penentuan variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada lima variabel dari dua metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Delone & McLean* adalah sebagai berikut:

#### A.) Variabel *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*

- X1: Accuracy – Mengukur ketepatan informasi yang diberikan oleh aplikasi, seperti keakuratan status tiket dan jadwal kereta.
- X2: Format – Menilai kualitas penyajian informasi, apakah tata letak dan desain aplikasi memudahkan pengguna dalam mengakses informasi yang dibutuhkan.
- X3: Ease of Use – Mengukur kemudahan penggunaan aplikasi, seberapa intuitif aplikasi ini bagi pengguna dalam melakukan berbagai fungsi, seperti pemesanan tiket.

#### B.) Variabel *Delone & McLean*

- X4: System Quality – Mengukur kualitas teknis aplikasi, termasuk stabilitas, kecepatan, dan keandalan sistem dalam menjalankan fungsinya.
- X5: Use – Mengukur sejauh mana aplikasi digunakan oleh pengguna, mencerminkan tingkat adopsi aplikasi dalam aktivitas sehari-hari mereka.

### 4. Perancangan Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini dirancang untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi Access by KAI berdasarkan variabel EUCS dan Delone & McLean. Kuesioner menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (R), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Setiap variabel, seperti Accuracy, Format, Ease of Use, System Quality, dan Use, memiliki indikator-indikator yang disesuaikan untuk mengukur tingkat Persepsi Pengguna Terhadap Kinerja Aplikasi Access by KAI.



## 5. Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan penentuan jumlah responden melalui teknik sampling dengan menggunakan rumus Hair et al. (2010) untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan. Selanjutnya, kuesioner akan diberikan kepada responden yang telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan sebelumnya.

### a. Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan purposive sampling. Pemilihan sampel dengan metode ini didasarkan pada berbagai pertimbangan dan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian.

### b. Sampel

Sampel di hitung menggunakan rumus Hair et al (2010)(1) sebagai berikut.

$$n \geq 50 + (5 \times 10) \quad (1)$$

$$n \geq 50 + 50$$

$$n \geq 100$$

n = jumlah sampel yang dibutuhkan

50 = rekomendasi minimum sampel untuk regresi

5×10 = jumlah variabel independen dikali 10

Jadi ukuran sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 100 mahasiswa.

## 6. Pengolahan Data

### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji sejauh mana instrumen atau kuesioner yang digunakan dapat mengukur apa yang dimaksudkan dalam penelitian ini. Uji ini menggunakan teknik Product Moment Pearson yang dilakukan di SPSS untuk setiap item pada kuesioner. Kriteria validitas ditentukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel, maka instrumen tersebut dinyatakan valid.

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi hasil yang diperoleh dari kuesioner dalam waktu yang berbeda. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan SPSS. Hasil reliabilitas dianggap baik apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6, sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh (Sekaran, 2006)

## 7. Analisis dan Pembahasan

### a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif gunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai data yang dikumpulkan, termasuk distribusi frekuensi, rata-rata, dan persentase dari setiap item pada kuesioner. Menurut (Sugiyono, 2022) metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis ini bertujuan untuk memahami karakteristik responden serta menilai persepsi mereka terhadap aplikasi Access by KAI.

### b. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen (accuracy, format, ease of use, system quality, and use) dengan variabel dependen (persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi). Dengan rumus (2)sebagai berikut:



$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2 + X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 \dots (2)$$

Keterangan : Y = Persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi Access by KAI  
X1 = Accuracy (Akurasi)

X2X = Format (Tata letak & penyajian informasi)

X3 = Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)

X4 = System Quality (Kualitas Sistem)

X5 = Use (Penggunaan)

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$  = Koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen

## 8. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan diambil berdasarkan dari pembahasan yang telah dilakukan peneliti secara keseluruhan mulai dari awal hingga hasil, sehingga dapat memberikan kesimpulan yang ringkas dan saran yang mudah dipahami.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas

Dari 30 butir pertanyaan yang telah di sebar dan disebarluaskan kepada 100 responden hasil r-tabel dengan tingkat signifikansi 5% yaitu 0,1966 yang jika dibulatkan maka menjadi 0,197. Dari data yang di hitung menggunakan SPSS menunjukkan bahwa r-hitung lebih dari r-tabel sehingga data dikatakan valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Hasil Penghitungan Cronbach Alpha di bawah ini yang di hitung menggunakan SPSS mendapatkan nilai 0,741. Nilai tersebut lebih dari 0,6 jadi dapat disimpulkan bahwa data reliabel

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .741                   | 31         |

### 3. Analisis Deskriptif

Dari hasil analisis deskriptif yang ditampilkan pada gambar berikut ini, dapat diketahui bahwa seluruh variabel yang diuji, yaitu Accuracy, Format, Ease of Use, System Quality, dan Use, menunjukkan nilai dengan persentase rata-rata 80,72%, dengan pernyataan “Sangat Baik”

Tabel 3. Analisis Deskriptif

| Variabel       | Presentase | Keterangan  |
|----------------|------------|-------------|
| Accuracy       | 81,20%     | Sangat Baik |
| Format         | 83,36%     | Sangat Baik |
| Ease Of Use    | 79,84%     | Sangat Baik |
| System Quality | 81,68%     | Sangat Baik |

|       |        |             |
|-------|--------|-------------|
| Use   | 82,52% | Sangat Baik |
| Total | 80,72% | Sangat Baik |

#### 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Dengan menggunakan analisis regresi linear berganda yang diolah dengan alat bantu SPSS, dihasilkan persamaan regresi linar berganda sebagai berikut:

$$Y = 6.100 + (-.290)X_1 + 0.275X_2 + -0.113X_3 + 0.274X_4 + 0.407X_5 \quad (1)$$

Dari persamaan tersebut maka hasilnya adalah

- a. X1 Accuracy memiliki nilai koefisien regresi (B) sebesar -0.290 dan signifikansi (Sig.) sebesar 0.003, yang lebih kecil dari 0.05. Signifikan
- b. X2 Format memiliki nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.275 dan signifikansi (Sig.) sebesar 0.016, yang lebih kecil dari 0.05. Signifikan
- c. X3 Ease of Use memiliki nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.013 dan signifikansi (Sig.) sebesar 0.883, yang lebih besar dari 0.05. Tidak Signifikan
- d. X4 System Quality memiliki nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.274 dan signifikansi (Sig.) sebesar 0.012, yang lebih kecil dari 0.05. Signifikan
- e. X5 Use memiliki nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.407 dan signifikansi (Sig.) sebesar 0.000, yang lebih kecil dari 0.05. Signifikan

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 1. Simpulan

Hasil analisis persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi Access by KAI dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Accuracy (Akurasi): Mendapatkan hasil skor sebesar 81,2%, yang termasuk dalam kategori "sangat baik". Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disediakan oleh aplikasi dalam hal jadwal keberangkatan, harga tiket, dan status pemesanan umumnya dinilai akurat oleh pengguna.
- b. Format (Penyajian Informasi): Mendapatkan hasil skor sebesar 83,4%, yang tergolong "sangat baik". Pengguna menilai bahwa tampilan informasi pada aplikasi mudah dipahami dan jelas, sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses data yang diperlukan.
- c. Ease of Use (Kemudahan Penggunaan): Mendapatkan skor 79,8%, yang termasuk dalam kategori "sangat baik". Mayoritas pengguna merasa aplikasi ini mudah digunakan, dengan navigasi yang jelas dan instruksi yang mudah dipahami.
- d. System Quality (Kualitas Sistem): Mendapatkan skor 81,7%, yang tergolong "sangat baik". Pengguna menilai aplikasi ini stabil, responsif, dan jarang mengalami gangguan teknis, menunjukkan kinerja sistem yang baik.
- e. Use (Penggunaan): Mendapatkan skor sebesar 82,5%, yang termasuk dalam kategori "sangat baik". Frekuensi penggunaan aplikasi oleh responden cukup tinggi, menunjukkan bahwa aplikasi ini efektif dalam mendukung kebutuhan pengguna.
- f. Persepsi Pengguna Terhadap Kinerja Aplikasi Access by KAI: Mendapatkan skor sebesar 80,7%, yang tergolong "sangat baik". Persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi secara keseluruhan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.

#### 2. Saran

Pengujian lebih lanjut dapat dilakukan dengan menggunakan metode-metode lainnya. Karena, beberapa permasalahan yang dianalisis dalam penelitian ini terkait dengan persepsi pengguna terhadap



kinerja aplikasi Access by KAI, yang hanya mengukur variabel accuracy, format, ease of use, system quality, dan use, serta perception sebagai variabel dependen. Oleh karena itu, penulis memberikan saran agar peneliti selanjutnya dapat menganalisis menggunakan metode lain yang lebih spesifik dalam mengukur faktor-faktor seperti persepsi pengguna aplikasi Access by KAI, misalnya dengan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) atau Partial Least Squares (PLS). Metode ini dapat memberikan gambaran yang lebih holistik dan akurat terkait pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap persepsi kinerja aplikasi, untuk menghasilkan hasil yang lebih representatif dan relevan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Nopitasari, N., & Fatrianto Suyatno, D. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean. *JEISBI*, 04, 2023.
- Hadi Ismanto, S. P. (2021). *Applikasi SPSS dan Eviews dalam Analisis Data Penelitian*. PENERBIT DEEPUBLISH.
- Imroatus Solikha, N., Faroqi, A., & Wulansari, A. (2024). *Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Access by KAI Menggunakan Metode UX Honeycomb*.
- Padalia, A., & Natsir, T. (2022). End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model: Implementation of Learning Management System (LMS) on Students Satisfaction at Universities. *International Journal of Environment, Engineering and Education*, 4(3), 100–107. <https://doi.org/10.55151/ijeedu.v4i3.72>
- Pasaribu, R., Studi Manajemen Informatika, P., & Studi Teknologi Informatika, P. (t.t.). *KEGUNAAN APLIKASI SPSS PADA MAHASISWA MANAJEMEN INFORMATIKA PADA MATA KULIAH STATISTIKA*.
- Pujana, G., Made Ardwi Pradnyana, I., Ketut Resika Artha, I., Kunci, K., Pengguna, K., & Negeri, S. (2023). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-RAPOR MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI SMP NEGERI 1 SUKASADA. Dalam *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)* (Vol. 12, Nomor 1). <http://ditpsmp.kemdikbud.go.id/erapor/>
- 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. Dalam *JTSI* (Vol. 2, Nomor 2).
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sutabri, T. (2023). *Analisis Sistem Informasi*. Penerbit ANDI.
- Swarjana, I. K. (2022). *Populasi-Sampel: Teknik Sampling & Bias dalam Penelitian*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tarhini, A., Alalwan, A. A., & Algharabat, R. S. (2019). Factors influencing the adoption of online shopping in Lebanon: an empirical integration of unified theory of acceptance and use of technology2 and DeLone-McLean model of IS success. Dalam *Int. J. Electronic Marketing and Retailing* (Vol. 10, Nomor 4).