



## JOURNAL CERITA:

**Creative Education of Research in Information  
Technology and Artificial Informatics**

Vol. 11 No. 1 (2025) 28-39

e-ISSN: 2655 - 2574

### Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Access By KAI* : *Personal Innovativeness In Information Technology* Sebagai Variabel Moderator

Gesi Aulia<sup>\*1</sup>, Arny Lattu<sup>2</sup>, M. Anton Permana<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknik Komputer dan Desain, Universitas Nusa Putra, Sukabumi, Indonesia  
Email: <sup>\*1</sup>gesi.aulia\_si20@nusaputra.ac.id ; <sup>2</sup>arny.lattu@nusaputra.ac.id; <sup>3</sup>anton.permana@nusaputra.ac.id

Aulia, G., Lattu, A., & Permana, M. A. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Access By KAI* : *Personal Innovativeness In Information Technology* Sebagai Variabel Moderator. *Journal Cerita: Creative Education of Research in Information Technology and Artificial Informatics*, 11(1), 28-39

DOI: <https://doi.org/10.33050/cerita.v11i1.3381>

#### ABSTRAK

Banyaknya transportasi yang digunakan pada era sekarang ini adalah salah satu faktor banyak orang memilih transportasi yang bisa memanejemen waktu contohnya transportasi kereta api yang dapat diakses melalui aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi *Access By KAI* dalam memenuhi kebutuhan penggunaannya. Teknik penelitian menggunakan teknik SEM dengan aplikasi SMART PLS 3.0. Penelitian ini melibatkan 308 responden pada usia produktif yang menggunakan aplikasi *Access By KAI*. Penelitian ini menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dengan variabel dependent yaitu Accuracy, Content, Format, Ease Of Use, Timeliness dan *Personal Innovativeness In Information Technology* (PIIT) dan variabel independent yaitu Kepuasan Pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Format, Timeliness dan PIIT berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Upaya yang diharapkan ialah perlunya peningkatan pada aspek Accuracy, Content dan Easy of Use agar meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *Access By KAI*.

**Kata Kunci:** Access by KAI, Smart Pls, Personal Innovativeness in Information Technology, EUCS

### ABSTRACT

The large amount of transportation used in this era is one of the factors why many people choose transportation that can manage time, for example train transportation which can be accessed via applications. This research aims to analyze user satisfaction with the Access By KAI application in meeting its users' needs. The research technique uses SEM techniques with the SMART PLS 3.0 application. This research involved 308 respondents of productive age who used the Access By KAI application. This research uses the End User Computing Satisfaction (EUCS) method with the dependent variables namely Accuracy, Content, Format, Ease Of Use, Timeliness and Personal Innovativeness In Information Technology (PIIT) and the independent variable namely user satisfaction. The research results show that format, Timeliness and PIIT have a significant effect on user satisfaction. The expected effort is the need to improve the Accuracy, Content and Easy of Use aspects in order to increase user satisfaction of the Access By KAI application.

*Keywords:* Access by KAI, Smart Pls, Personal Innovativeness in Information Technology, EUCS

## I. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, digitalisasi, dan kemajuan zaman ini, kecepatan menjadi hal yang sangat bernilai, di mana waktu dianggap sebagai aset yang berharga. Oleh karena itu, masyarakat sangat memperhatikan segala hal yang berhubungan dengan manajemen waktu. Hal ini mengindikasikan bahwa transportasi sebagai sarana perpindahan harus sesuai (Setiawan et al., 2021) dengan jarak, tujuan, dan kebutuhan, baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Salah satu opsi transportasi yang tengah diminati adalah kereta api (Setiawan et al., 2021).

PT Kereta Api Indonesia (Persero) terus meningkatkan kemudahan bagi pengguna layanan kereta api dengan berbagai fitur yang disediakan dalam aplikasi KAI Access. Meluncurkan aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan proses pemesanan tiket secara online, sehingga calon penumpang dapat melakukan pemesanan tiket kapan pun dan di mana pun tanpa harus menghadapi antrian di loket stasiun. Penelitian ini memilih PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai objeknya karena perusahaan ini, sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang transportasi, terus berinovasi setiap tahunnya untuk menjaga kepuasan pelanggan. Aplikasi KAI Access merupakan salah satu bentuk inovasi tersebut, dimana teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen dengan memberikan kemudahan dan kecepatan dalam proses penjualan tiket (Herawati et al., 2022).

KAI Access, sebuah aplikasi yang digunakan untuk melakukan pemesanan tiket kereta api, merupakan hasil pengembangan dan

penerbitan oleh PT Kereta Api Indonesia sejak tahun 2014. Ini adalah aplikasi resmi dari perusahaan tersebut, dirancang untuk memenuhi kebutuhan penumpang kereta api, termasuk perjalanan jarak jauh, menengah, dan lokal/commuterline (Pratama & Syaodih, 2021). Kereta api nampaknya menjadi salah satu alat transportasi favorit orang Indonesia terbukti dengan meningkatnya layanan khusus kereta api di berbagai perangkat android dan ios. Beberapa aplikasi menyediakan layanan pembelian tiket seperti traveloka, tiket.com dan juga KAI Access yang akan kita bahas. Hal ini menjadi salah satu faktor untuk mempelajari lebih banyak tentang aplikasi KAI Access tersebut guna mengetahui kepuasan para penggunanya.



Gambar 1. Pengguna KAI Access di Indonesia tahun 2020 - 2023

Berdasarkan data dari Katadata.co.id PT Kereta Api Indonesia sebagian besar penjualan tiket kereta api tahun ini dilakukan melalui aplikasi KAI Access, mencapai 61,56% pada tahun 2023. Persentase ini terus meningkat dalam tiga tahun terakhir, dimulai dari 52,16% pada tahun 2022, kemudian 44,36% pada tahun 2021, dan 38,12% pada tahun 2020. Hingga kini, menurut katadata.co.id yang bersumber langsung

dari Direktur utama PT KAI mengatakan bahwa aplikasi KAI Access ini telah diunduh sebanyak 14,9 juta kali dengan 11,9 juta pengguna terdaftar, dan 5,6 juta di antaranya merupakan pengguna aktif (Septiani, 2023). Berdasarkan data dari website resmi kominfo.co.id, Menurut temuan Kemkominfo hampir semua anak-anak dan remaja, sekitar 98%, memiliki pengetahuan tentang internet, dengan sebagian besar sekitar 79,5%, aktif menggunakan internet (Kominfo, 2014). Pada tanggal 10 Agustus 2023, KAI Access secara resmi mengganti namanya menjadi Access By KAI. Perubahan nama ini bertujuan untuk mempermudah akses penumpang kereta api terhadap layanan digital. KAI telah melakukan pembaruan menyeluruh pada antarmuka pengguna melalui platform Access by KAI. Dalam Access by KAI ini, semua layanan yang dioperasikan oleh Grup KAI telah diintegrasikan dalam satu sistem pemesanan tiket. Termasuk layanan LRT, KA Bandara, semua layanan Commuter Line, dan KCIC/KCJB, serta fitur-fitur seperti pendaftaran sistem pengenalan wajah, transfer tiket, dan single sign-on. Selain itu, tampilan yang diperbarui memberikan nuansa yang segar dan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna yang berusia muda. Menurut KAI, perubahan nama KAI Access menjadi Access by KAI juga dipicu oleh umpan balik yang diterima dari penumpang, yang diperoleh melalui berbagai platform seperti Playstore, App Store, Contact Center CC121, survei kepuasan pelanggan, dan konsultan KAI (Kompas.com, 2023).

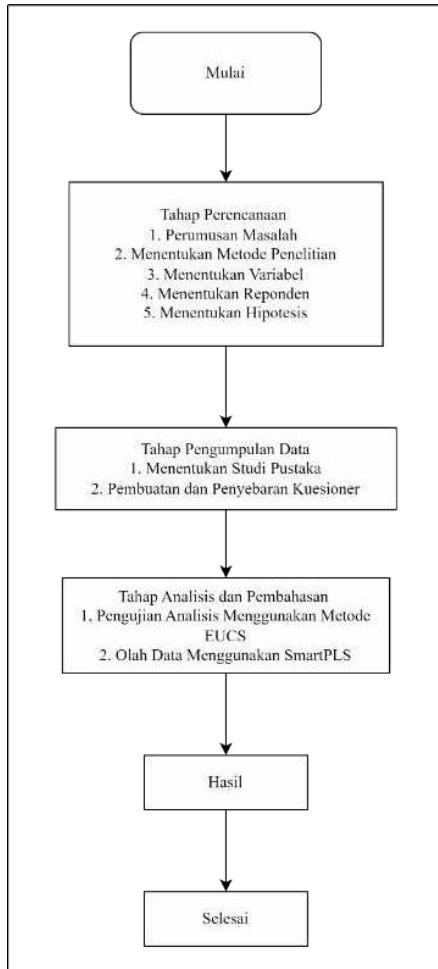
Penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna aplikasi Access By KAI pada usia produktif karena berdasarkan data dari katadata.co.id, Direktur utama PT KAI mengatakan bahwa mayoritas pengguna access by KAI ialah generasi milenial dan generasi Z yang berada pada usia 18 – 39 tahun, yang mana ini menunjukkan hal yang harus diperhatikan sebagai strategi bisnis yang bertujuan untuk mememuhuni kepercayaan pengguna, keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga menimbulkan hal positif yaitu loyalitas pengguna secara berkelanjutan. Alasan mengambil judul ini dikarenakan penelitian yang membahas tentang kepuasan terhadap Aplikasi KAI Access masih sangat jarang ditemukan sehingga peneliti memilih mengambil judul ini dengan memasukkan 5 dan 1 variabel tambahan dari metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dalam menganalisis bagaimana

kepuasan Pengguna Access by KAI. Serta ada hal yang dipertimbangkan dalam penelitian ini seperti bagaimana minat pengguna Access By KAI, masalah apa yang terdapat dari segi aplikasi Access By KAI dengan menggunakan 5 variabel dari metode EUCS yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness serta penambahan 1 variabel yakni Personal Innovativeness In Information Technology (PIIT). Tolak ukur kepuasan pengguna sistem adalah seberapa efektifnya informasi yang disediakan dapat memberikan manfaat bagi pengguna (Darwi & Efrizon, 2019). Hal tersebut menjadi alasan bagi peneliti untuk memilih Access By KAI sebagai objek penelitian dalam upaya mengatasi isu-isu terkait kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi KAI Access dalam kalangan usia produktif dengan memanfaatkan metode End User Computing User satisfaction (EUCS). Menurut Doll dan Torkzadeh, End-User Computing User satisfaction (EUCS) adalah penilaian menyeluruh terhadap penggunaan sebuah sistem informasi oleh penggunanya, berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Sabdana, 2019). Metode Evaluasi End User Computing Satisfaction (EUCS) memiliki kemampuan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sistem informasi tersebut, yang difokuskan pada aspek kepuasan pengguna. Proses ini melibatkan analisis menyeluruh terhadap berbagai elemen sistem, seperti isi (konten), tingkat keakuratan, presentasi visual, kemudahan penggunaan, dan kepatuhan terhadap jadwal waktu (Puspitasari et al., 2021).

## II. METODOLOGI PENELITIAN

### A. Tahapan Penelitian



Gambar 2. Tahapan Penelitian

Penelitian ini dibagi menjadi tiga tahap yaitu tahap perencanaan yang meliputi aktivitas merumuskan masalah, menentukan metode dan instrument penelitian, menentukan variabel serta menentukan hipotesis. Pada tahap pengumpulan data meliputi aktivitas menentukan studi pustaka dan mengumpulkan data dengan menyebar kuesioner. Serta tahap analisis dan pembahasan yaitu meliputi perhitungan dan pengujian menggunakan metode End User Computing User satisfaction (EUCS) dengan aplikasi SmartPLS dan penarikan hasil penelitian.

### B. Populasi dan Sampel

Populasi yang akan digunakan yaitu pada usia produktif dengan rentan umur 18 Tahun – 39 Tahun. Adapun untuk Sampel dalam penelitian ini diolah sebanyak 308 responden dari 308 responden yang disebar untuk penelitian

kuantitatif dan diolah menggunakan SmartPls versi 3.0..

### C. Analisa Root Cause Problem Solving

- 1) H1 : Content berpengaruh signifikan terhadap variabel PIIT
- 2) H2: Accuracy berpengaruh signifikan terhadap variabel PIIT
- 3) H3: Format berpengaruh signifikan terhadap variabel PIIT
- 4) H4: Ease Of Use Berpengaruh signifikan terhadap variabel PIIT
- 5) H5: Timeliness berpengaruh signifikan terhadap variabel PIIT
- 6) H6: PIIT berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (YO)

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 merangkum profil responden. Responden laki-laki dan perempuan adalah sama-sama terwakili dalam survei ini. Pembagian gender adalah 31,82:68,18 dengan 98 laki-laki dan 210 perempuan. 94,16% responden berusia 18- 25 tahun dan 4,22 % berusia 26 – 33 tahun dan 1,62% berusia 34-39 tahun. Subyek penelitian ini adalah generasi Z yang berada pada usia produktif. Sebesar 56,17 % responden berdomisili di sukabumi, 30,84% di jabodetabek dan 12,99 % berdomisli di luar jabodetabek. Responden sebanyak 220 (71,43%) bekerja sebagai pelajar/mahasiswa, 82 responden (26,62%) berkerja sebagai karyawan dan yang berkerja sebagai wirawasta yaitu 1 orang (0,32%), fresh graduate 2 orang (0,65%) , wirausaha 1 orang (0,32%) , tidak berkerja 1 orang (0,32%) , freelancer 1 orang (0,32%) . Selain itu, 248 responden (80,52%) telah menggunakan aplikasi Access by KAI kurang dari 5 tahun dan 60 (19,48%) responden telah menggunakan aplikasi tersebut lebih dari 5 tahun. Pada Selain itu ada beberapa opsi aplikasi yang mirip dengan Access by KAI untuk memesan tiket kereta, 110 (35,71%) responden menggunakan aplikasi traveloka untuk memesan tiket kereta dan sebanyak 85 (27,60%) responden menggunakan aplikasi tiket.com untuk memesan tiket kereta. Dan 2 aplikasi lainnya yaitu shopee dengan jumlah 99 (32,14%) responden yang menggunakannya untuk memesan tiket, yang terakhir yaitu Tokopedia yang mana 14 (4,55%) responden memilih menggunakan aplikasi yang serupa dengan Access By KAI untuk pemesanan tiket kereta. Berdasarkan profil responden dapat

disimpulkan semua karakteristik generasi Z diakomodasi dalam survei penelitian. SEM-PLS memiliki setidaknya dua persyaratan. Pengujian SEM-PLS mensyaratkan tidak adanya nilai-nilai yang hilang dan outlier. Dari 308 survei yang diselesaikan, tidak satu pun adalah nilai-nilai yang hilang. Setelah prosedur penyaringan, ukuran sampel akhir untuk penelitian ini adalah masih 308 responden. 308 sampel yang

digunakan dalam penyelidikan ini mengikuti saran, yang mengatakan bahwa jumlah sampel sesuai untuk digunakan analisis data teknik SEM-PLS sebaiknya 5-10 kali lipat jumlah indikatornya (Makanan et al., 2023). Terdapat 35 indikator dari lima variabel Hasilnya, ukuran sampel keseluruhan penelitian ini memenuhi persyaratan

Tabel 1. Profil Responden

Profil	Frekuensi	Persentase(%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – Laki	98	31,82%
Perempuan	210	68,18%
<b>Usia</b>		
18-25 Tahun	290	94,16%
26-33 Tahun	13	4,22%
34-39 Tahun	5	1,62%
<b>Pekerjaan</b>		
Mahasiswa	220	71,43%
Karyawan	82	26,62%
Wiraswasta	1	0,32%
Fresh graduate	2	0,65%
Wirausaha	1	0,32%
Tidak Bekerja	1	0,32%
<b>Berapa lama menggunakan aplikasi Access By KAI</b>		
Kurang dari 5 tahun	248	80,52%
Lebih dari 5 tahun	60	19,48%
<b>Domicile</b>		
Sukabumi	173	56, 17%
Jabodetabek	95	30, 84%
Luar Jabodetabek	40	12,99%
<b>Aplikasi lain yang mirip dengan aplikasi Access By KAI</b>		
Traveloka	110	35, 71%
Tiket.com	85	27, 60%
Shopee	99	32, 14%
Tokopedia	14	4,55%

### A. Model Pengukuran Outer Model

Evaluasi model pengukuran untuk menunjukkan hubungan antara variabel dan indikatornya. Variabel yang digunakan adalah X1 Content, X2 Accuracy, X3 Format, X4 Easy Of Use, X5 Timeliness, X6 PIIT dan Y Kepuasan

pengguna. Evaluasi ini meliputi dua pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Perangkat lunak SmartPLS 3.0 digunakan dalam pengujian ini. Uji validitas *convergent validity* dengan *outer loading* menunjukkan bahwa indikator dan variabel yang dinilai memiliki hubungan yang kuat. Semua indikator penelitian telah valid dan

pengujian berikutnya dapat dilakukan (Nugraheni et al., 2023).

Tabel 2. Tabel Hasil Pengujian *Outer Loading*

Variabel	Indikator	Outer Loading	Ketrerangan
X1 ( <i>Content</i> )	A1	0,799	Valid
	A2	0,847	Valid
	A3	0,878	Valid
	A4	0,848	Valid
	A5	0,831	Valid
X2 ( <i>Accuracy</i> )	B1	0,859	Valid
	B2	0,816	Valid
	B3	0,811	Valid
	B4	0,815	Valid
	B5	0,860	Valid
X3 ( <i>Format</i> )	C1	0,821	Valid
	C2	0,843	Valid
	C3	0,839	Valid
	C4	0,880	Valid
	C5	0,848	Valid
X4 ( <i>Ease Of Use</i> )	D1	0,834	Valid
	D2	0,811	Valid
	D3	0,873	Valid
	D4	0,864	Valid
	D5	0,800	Valid
X5 ( <i>Timeliness</i> )	E1	0,829	Valid
	E2	0,879	Valid
	E3	0,887	Valid
	E4	0,880	Valid
	E5	0,874	Valid
PIIT	P1	0,823	Valid
	P2	0,872	Valid
	P3	0,886	Valid
	P4	0,862	Valid
	P5	0,833	Valid
Y ( <i>User satisfaction</i> )	Y1	0,848	Valid
	Y2	0,869	Valid
	Y3	0,857	Valid
	Y4	0,863	Valid
	Y5	0,866	Valid

Uji validitas *convergent validity* dengan *average variance extracted* (AVE) memiliki batasan nilai secara umum (rule of thumb) yang dapat diterima adalah 0,5. Nilai pada hasil AVE

seperti terlihat pada Tabel 3. Pada Tabel 3 menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan pada penelitian ini memiliki nilai AVE  $\geq 0,5$ . Nilai ini menunjukkan bahwa

indikator yang digunakan untuk mengukur variabel memberikan kontribusi yang cukup besar. Pada tabel di atas dapat disimpulkan variabel yang diterapkan pada penelitian dinyatakan valid.

Tabel 3. Hasil Pengujian AVE

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Keterangan
<i>Accuracy</i>	0,693	Valid
<i>Content</i>	0,708	Valid
<i>Ease Of Use</i>	0,700	Valid
<i>Format</i>	0,717	Valid
<i>Personal innovativeness in information technology (PIIT)</i>	0,733	Valid
<i>Timeliness</i>	0,757	Valid
<i>User satisfaction</i>	0,741	Valid

Uji validitas discriminant validity dengan fornell larcker criterion dikatakan valid apabila memiliki nilai akar AVE yang lebih besar dari korelasi antar variabel dengan variabel lainnya . Nilai pada hasil fornell larcker criterion seperti terlihat pada Tabel 4. Tabel 4 menunjukkan bahwa fornell larcker criterion pada seluruh

variabel mempunyai angka akar AVE yang lebih tinggi pada setiap variabel dibandingkan dengan korelasi antar variabel lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut memiliki validitas diskriminan yang kuat jika dibandingkan dengan variabel-variabel lain dalam model penelitian.

Tabel 4. Hasil Pengujian *Fornell Larcker Criterion*

	<i>Accuracy</i>	<i>Content</i>	<i>Ease Of Use</i>	<i>Format</i>	<i>PIIT</i>	<i>Timeliness</i>	<i>User satisfaction</i>
<i>Accuracy</i>	<b>0,833</b>						
<i>Content</i>	0,801	<b>0,841</b>					
<i>Ease Of Use</i>	0,673	0,710	<b>0,837</b>				
<i>Format</i>	0,748	0,804	0,817	<b>0,847</b>			
<i>PIIT</i>	0,684	0,681	0,687	0,740	<b>0,856</b>		
<i>Timeliness</i>	0,815	0,741	0,770	0,762	0,793	<b>0,870</b>	
<i>User satisfaction</i>	0,701	0,731	0,819	0,801	0,785	0,796	<b>0,861</b>

Uji validitas *discriminant validity* dengan *cross loading* dikatakan valid apabila hubungan diantara indikator dan variabelnya sendiri lebih kuat dibandingkan korelasi antara indikator dengan variabel lain (Haryono, 2019). Nilai pada hasil *cross loading* seperti terlihat pada Tabel 5. Pada Tabel 5 semua nilai *cross loading*

memiliki nilai korelasi lebih tinggi antara indikator dengan variabelnya sendiri daripada dengan variabel lain. Hasil ini menunjukkan validitas diskriminan indikator yang kuat dan pengukuran yang konsisten dari variabel yang dituju.

Tabel 5. Hasil Pengujian *Cross Loading*

	<i>Accuracy</i>	<i>Content</i>	<i>Ease Of Use</i>	<i>Format</i>	<i>PIIT</i>	<i>Timeliness</i>	<i>User Satisfaction</i>
A1	0,648	0,799	0,57	0,677	0,516	0,565	0,578
A2	0,651	0,847	0,616	0,7	0,57	0,611	0,64

A3	0,71	0,878	0,572	0,691	0,607	0,661	0,599
A4	0,623	0,848	0,679	0,694	0,55	0,626	0,668
A5	0,729	0,831	0,556	0,628	0,611	0,647	0,592
B1	0,859	0,757	0,588	0,631	0,589	0,672	0,601
B2	0,816	0,629	0,556	0,576	0,556	0,663	0,586
B3	0,811	0,611	0,513	0,598	0,496	0,629	0,563
B4	0,815	0,645	0,556	0,606	0,58	0,68	0,578
B5	0,86	0,684	0,583	0,695	0,614	0,739	0,59
C1	0,618	0,683	0,682	0,821	0,561	0,602	0,641
C2	0,56	0,63	0,654	0,843	0,597	0,577	0,661
C3	0,688	0,678	0,664	0,839	0,676	0,715	0,662
C4	0,633	0,719	0,74	0,88	0,681	0,661	0,734
C5	0,659	0,693	0,72	0,848	0,603	0,66	0,69
D1	0,571	0,628	0,834	0,737	0,536	0,636	0,685
D2	0,536	0,555	0,811	0,671	0,535	0,581	0,602
D3	0,606	0,63	0,873	0,696	0,64	0,69	0,725
D4	0,569	0,613	0,864	0,695	0,574	0,65	0,734
D5	0,529	0,543	0,8	0,625	0,577	0,658	0,673
E1	0,741	0,632	0,664	0,623	0,64	0,829	0,671
E2	0,696	0,61	0,671	0,64	0,675	0,879	0,701
E3	0,696	0,639	0,685	0,698	0,701	0,887	0,701
E4	0,706	0,659	0,683	0,672	0,692	0,88	0,697
E5	0,708	0,68	0,65	0,68	0,738	0,874	0,69
P1	0,589	0,556	0,55	0,581	0,823	0,662	0,591
P2	0,562	0,564	0,61	0,639	0,872	0,676	0,678
P3	0,59	0,573	0,583	0,647	0,886	0,664	0,668
P4	0,58	0,606	0,591	0,653	0,864	0,704	0,703
P5	0,606	0,61	0,602	0,644	0,833	0,687	0,712
Y1	0,597	0,625	0,687	0,68	0,64	0,664	0,848
Y2	0,649	0,625	0,695	0,718	0,765	0,741	0,869
Y3	0,565	0,63	0,714	0,677	0,624	0,652	0,857
Y4	0,591	0,643	0,724	0,699	0,666	0,68	0,863
Y5	0,608	0,625	0,71	0,673	0,669	0,677	0,866

Uji reliabilitas dengan *composite reliability* dikatakan Valid apabila nilainya lebih dari 0,7. Nilai pada hasil *composite reliability* seperti terlihat pada Tabel 6. Tabel 6 menunjukkan bahwa seluruh variabel, yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timeliness, Personal innovativeness in information technology (PIIT) dan User User satisfaction*

memiliki nilai yang lebih besar dari 0,7. Pengujian reliabilitas dengan *composite reliability* pada semua variabel dikatakan Valid atau dapat dipercaya karena lima variabel telah memenuhi nilai persyaratan yaitu diatas 0,7 yang menunjukkan konsistensi yang baik dalam pengukuran variabel.

Tabel 6. Hasil Pengujian Composite Realibility

	<i>Composite Realibility</i>	Keterangan
<i>Accuracy</i>	0,919	Valid
<i>Content</i>	0,924	Valid
<i>Ease Of Use</i>	0,921	Valid
<i>Format</i>	0,927	Valid
<i>Personal innovativeness in information technology (PIIT)</i>		Valid
<i>User satisfaction</i>	0,935	Valid
<i>Timeliness</i>	0,940	Valid

Uji reliabilitas dengan *cronbach's alpha* dikatakan Valid apabila nilainya lebih dari 0,7. Nilai pada hasil *crbach's alpha* seperti terlihat pada Tabel 7. Pada Tabel 7, semua variabel telah memenuhi syarat pengujian dengan *cronbach's alpha* karena nilainya > 0,7. Hasil pengujian tersebut dikatakan dapat diandalkan atau Valid karena lima variabel telah memenuhi nilai

persyaratan yaitu diatas 0,7 yang menunjukkan konsistensi yang baik dalam pengukuran variabel. Evaluasi model pengukuran (*outer model*) telah memenuhi persyaratan yang diperlukan dari hasil uji validitas dan uji reliabilitas, sehingga 35 item pernyataan pada instrumen penelitian dapat dikatakan valid.

Tabel 7. Hasil Pengujian *Cronbach's Alpha*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Accuracy</i>	0,889	Valid
<i>Content</i>	0,897	Valid
<i>Ease Of Use</i>	0,893	Valid
<i>Format</i>	0,901	Valid
<i>Personal Innovativeness In Information Technology</i>	0,909	Valid
<i>User satisfaction</i>	0,913	Valid
<i>Timeliness</i>	0,920	<b>Valid</b>

**B. Hasil Evaluasi Model Struktural (Inner Model)**

Evaluasi ini dengan melihat nilai r-square, koefisien jalur (path coefficient), dan t-statistic. Nilai pada r-square menggambarkan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan

atau mempengaruhi variabel dependent (Y). Nilai r- square juga dapat menjelaskan kualitas model, nilai R2 dibagi menjadi tiga kategori: 0,75 (kuat), 0,50 (sedang), dan 0,25 (lemah) (Lattu & Maulana, 2023). Nilai pada r-Square terlihat pada table 8.

Tabel 8. Hasil R-Square

Varibel	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
<i>Personal innovativeness in information technology</i>	0,674	0,669
<i>User satisfaction (Y)</i>	0,617	0,616

Pada Tabel 8 nilai r-square dari kepuasan pengguna dan PIIT. Dalam tabel di atas, R Square PIIT yang nilai R square nya 0,674 artinya ke 5 variabel EUCS memberikan kontribusi sebesar 67,4% dalam mempengaruhi PIIT sedangkan nilai R-Square *User satisfaction* adalah 0,617

artinya PIIT memberikan kontribusi sebesar 61,7% dalam mempengaruhi *User Satisfaction* ini kategorikan sedang akibatnya Pernyataan ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independent (X) memiliki peran yang sedang dalam mempengaruhi variabel dependen (Y).

Tabel 9. Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Path	Original sampel	T-Statistic	P-Values	Decision
H1	<i>Content -&gt; (PIIT)</i>	0,064	0,839	0,402	<i>Rejected</i>
H2	<i>Accuracy-&gt; (PIIT)</i>	-0,039	0,506	0,613	<i>Rejected</i>
H3	<i>Format -&gt; (PIIT)</i>	0,299	3,709	0,000	<i>Accepted</i>
H4	<i>Ease Of Use -&gt; (PIIT)</i>	-0,002	0,020	0,924	<i>Rejected</i>
H5	<i>Timeliness-&gt; (PIIT)</i>	0,550	7,123	0,000	<i>Accepted</i>
H6	<i>(PIIT) -&gt; User Satisfaction</i>	0,785	25,498	0,000	<i>Accepted</i>

Pertanyaan untuk menjawab hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

- 1) T-Statistic digunakan untuk menunjukkan signifikansi dari koefisien jalur. Nilai t-statistic dianggap signifikan apabila  $>1,96$  dan Indikator juga dikatakan valid memiliki P Values  $\leq 0,05$  (Ramadhayanti et al., 2023).
- 2) H1. Apakah *content* berpengaruh terhadap *personal innovativeness in information technology*? Pada Tabel 9 merujuk pada koefisien jalur dan t-statistic menunjukkan bahwa H1 yaitu hubungan  $X1 \rightarrow PIIT$  (Variabel Moderator) t- statistic bernilai 0,839. Pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa H1 ditolak. Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil uji hipotesis dan pernyataan di atas adalah jika aplikasi tersebut tidak memenuhi atau melebihi harapan pengguna pada variabel content.
- 3) H2. Apakah *accuracy* berpengaruh terhadap *personal innovativeness in information technology*? Pada Tabel 9 merujuk pada koefisien jalur dan t-statistic menunjukkan bahwa H2 yaitu hubungan  $X2 \rightarrow PIIT$  (Variabel Moderator t- statistic bernilai 0,506. Pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa H2 ditolak. Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil uji hipotesis dan pernyataan di atas adalah jika aplikasi tersebut tidak memenuhi atau melebihi harapan pengguna.
- 4) H3. Apakah *format* berpengaruh terhadap *personal innovativeness in information technology*? Pada Tabel 9 merujuk pada t- statistic menunjukkan bahwa H4 yaitu hubungan  $X3 \rightarrow PIIT$  (Variabel Moderator) memiliki t- statistic bernilai 3,709. Pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa H3 diterima. Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil uji hipotesis dan

pernyataan di atas adalah jika aplikasi tersebut memenuhi atau melebihi harapan pengguna pada variabel format.

- 5) H4. Apakah *ease of use* berpengaruh terhadap *personal innovativeness in information technology*? Pada Tabel 9 merujuk pada koefisien jalur dan t-statistic menunjukkan bahwa H4 yaitu hubungan  $X4 \rightarrow PIIT$  (Variabel Moderator) t- statistic bernilai 0,020. Pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa H4 ditolak. Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil uji hipotesis dan pernyataan di atas adalah jika aplikasi tersebut tidak memenuhi atau melebihi harapan pengguna pada variabel ease of use.
- 6) H5. Apakah *timeliness* berpengaruh terhadap *personal innovativeness in information technology*? Pada Tabel 9 merujuk pada koefisien jalur dan t-statistic menunjukkan bahwa H5 yaitu hubungan  $X5 \rightarrow PIIT$  (Variabel Moderator) memiliki t- statistic bernilai 7,123. Pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa H5 diterima. Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil uji hipotesis dan pernyataan di atas adalah jika aplikasi tersebut memenuhi atau melebihi harapan pengguna pada variabel timeliness.
- 7) H6. Apakah *personal innovativeness in information technology* berpengaruh terhadap *user satisfaction*? Pada Tabel 9 merujuk pada koefisien jalur dan t-statistic menunjukkan bahwa H6 yaitu hubungan  $PIIT \rightarrow Y$  (*User satisfaction*) memiliki t- statistic bernilai 25,498. Pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa H6 diterima. Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil uji hipotesis dan pernyataan di atas adalah jika aplikasi tersebut memenuhi atau melebihi harapan pengguna.

#### IV. KESIMPULAN

Ketatnya persaingan pemesanan tiket pada aplikasi tertentu. Pelayanan tiket kereta api yang bisa di beli di aplikasi Access By KAI menjadi kemudahan pengguna kereta api di Indonesia mendorong banyak peneliti untuk menyelidiki hal tersebut serta apa faktor yang membuat pengguna ingin menjadi pelanggan setia suatu aplikasi. Investigasi Temuan dalam edisi ini bermanfaat dalam menganalisis kepuasan pengguna dari 6 faktor (*Accuracy, Content, Format, Ease of use, Timeliness dan Personal Innovativeness In Information Teechnology*) untuk meningkatkan kualitas dari apalikasi tersebut serta perusahaan bisa mengembangkan strategi pemasaran dan penetrasi pasar yang efektif yang dapat diterima oleh masyarakat. Penelitian ini secara khusus mengkaji peran pribadi dalam informasi teknologi dalam memediasi hubungan antara *accuracy, content, format, ease of use dan timeliness* terhadap kepuasan pengguna untuk memenuhi harapan di kalangan generasi Z di Indonesia. Hasilnya telah menjawab penelitian pertanyaan dengan menunjukkan bahwa Penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel Format dan Ketepatan Waktu memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Format yang baik dan informasi yang diberikan secara tepat waktu sangat penting bagi pengguna aplikasi *Access By KAI*. Selain itu, PIIT terbukti sebagai variabel moderator yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna dengan tingkat inovasi pribadi yang tinggi dalam teknologi cenderung lebih puas dengan aplikasi ini. Mereka yang lebih inovatif dan terbuka terhadap teknologi baru cenderung memberikan penilaian lebih tinggi terhadap kepuasan penggunaan aplikasi. Mayoritas pengguna aplikasi *Access By KAI* adalah generasi milenial dan generasi Z yang berusia antara 18 hingga 39 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini sangat relevan dan digunakan oleh segmen usia produktif yang mengutamakan efisiensi dan kemudahan dalam mengatur waktu perjalanan. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi *Access By KAI* telah berhasil memenuhi beberapa aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, masih ada beberapa aspek lain yang perlu diperbaiki untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal. Dengan menitik beratkan pada peningkatan akurasi, kualitas konten, kemudahan penggunaan, serta

penerapan inovasi teknologi, aplikasi ini dapat terus berkembang dan lebih baik dalam memenuhi kebutuhan penggunanya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Darwi, A. R., & Efrizon, E. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 7(1), 25. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i1.103639>
- [2]. Herawati, S., Saktiendi, E., & Raihanah, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi KAI Access terhadap Kepuasan Konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero). *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 1(6), 1391–1406. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v1i6.1436>
- [3]. Kompas.com. (2023). KAI Access Berubah Nama Jadi Access by KAI Mulai 10 Agustus 2023, Apa Saja Fiturnya? Kompas. <https://amp.kompas.com/tren/read/2023/08/11/163000365/kai-access-berubah-nama-jadi-access-by-kai-mulai-10-agustus-2023-apa-saja>
- [4]. Lattu, A., & Maulana, A. (2023). Determinant Factors of Personal Innovativeness in Information Technology of Ride-Hailing New Brand: The Role of Gender. *International Journal of Health Engineering and Technology*, 2(2), 15–33. <https://doi.org/10.55227/ijhet.v2i2.157>
- [5]. Makanan, O., Pelaku, P., Di, U., & Malang, K. (2023). Faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi order makanan pada pelaku umkm di kota malang menggunakan metode utaut 2.
- [6]. Nugraheni, M. F., Ratnawati, D. E., & Nugraha Putra, W. H. (2023). Analisis Tingkat Penerimaan Penerapan Aplikasi Pemesanan Dine In Terintegrasi Pembayaran Digital (Studi Kasus : Resto & Cafe Omah Tepi Sawah). *Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi, Dan Edukasi Sistem Informasi*, 4(1), 50–63. <https://doi.org/10.25126/justsi.v4i1.159>

- [7]. Pratama, S. D., & Syaodih, E. (2021). Analisis Perilaku Konsumen dalam Memanfaatkan Aplikasi KAI Access. *Service Management Triangle: Jurnal ...*, 3(1), 20–27.
- [8]. Puspitasari, N., Tampubolon, W., & Taruk, M. (2021). Analisis Metode EUCS Dan HOT- FIT Dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG). *Jurnal SITECH : Sistem Informasi Dan Teknologi*, 4(1), 19–28. <https://doi.org/10.24176/sitech.v4i1.6031>
- [9]. Ramadhayanti, F. N., Mulyadi, & Rasywir, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 17(1), 143–151. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2023.17.1.792>
- [10]. Sabdana, I. W. G. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (Sirs) Jiwa Propinsi Bali Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmu Komputer Indonesia*, 4(1), 3–4.
- [11]. Septiani, L. (2023). KAI Catat 61% Transaksi Tiket Kereta Api Berasal dari Aplikasi. *Katadata*. <https://katadata.co.id/digital/startup/649ace7a2c82b/kai-catat-61-transaksi-tiket-kereta-api-berasal-dari-aplikasi>
- [12]. Setiawan, H., Novita, D., Studi, P., Informasi, S., Multi, U., & Palembang, 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. 2(2), 162–175.
- [13]. Septiani, N., Thaha, S., & Muchtar, N. (2021). Analisis Drop Tegangan Pada Jaringan Tegangan Rendah PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Panakkukang. *Seminar Nasional Teknik Elektro dan Informatika (SNTEI)*, 129–135.