

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN *MOBILE APPLICATION*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**
(Studi pada Pengguna Aplikasi Access by KAI di Stasiun Madiun)

Astri Pramudita, Rini Rahayu Kurniati, Ainul Chanafi

*Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang
Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

LPPM Universitas Islam Malang, Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email: astripramudita165@gmail.com

ABSTRAK

Riset ini bermaksud mengkaji pengaruh *e-service quality* dan kemudahan penggunaan *mobile application* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Access by KAI* di Stasiun Madiun. Studi memakai pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* yang melibatkan 96 partisipan. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala *Likert*, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 27. Temuan analisis mengindikasikan bahwa *e-service quality* dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan sig. pada kepuasan pengguna, baik secara parsial maupun simultan, dengan *e-service quality* sebagai variabel yang memberikan pengaruh paling dominan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kenaikan mutu layanan elektronik yang didukung kemudahan penggunaan aplikasi mampu menaikkan kepuasan pengguna. Maka, PT KAI perlu terus mengoptimalkan mutu layanan digital, memperbaiki performa sistem, serta menaikkan kemudahan penggunaan aplikasi guna menjaga kepuasan dan loyalitas pengguna.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, Kemudahan Penggunaan *Mobile Application*, Kepuasan Pengguna, *Access by KAI*

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of e-service quality and the ease of use of mobile applications on user satisfaction with the Access by KAI application at Madiun Railway Station. The research employed a quantitative approach using a purposive sampling technique involving 96 respondents. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 27. The findings indicate that e-service quality and ease of use have a positive and significant effect on user satisfaction, both partially and simultaneously, with e-service quality being the most dominant influencing variable. These results suggest that improving the quality of electronic services, supported by an easy-to-use application, can enhance user satisfaction. Therefore, PT KAI is expected to continuously optimize its digital service quality, improve system performance, and enhance the application's ease of use to maintain user satisfaction and foster customer loyalty.

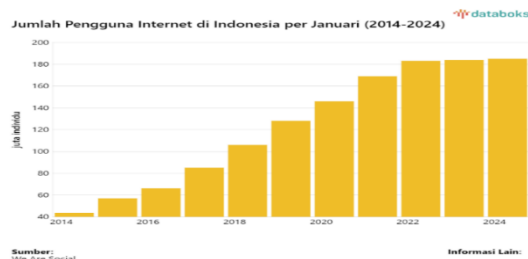
Keywords: *E-Service Quality*, *Ease of Use of Mobile Applications*, *User Satisfaction*, *Access by KAI*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi sudah mendorong masyarakat beralih ke beragam layanan berbasis digital. Internet sebagai media komunikasi dan pertukaran informasi mempermudah aktivitas sehari-hari sekaligus mempercepat transformasi digital di beragam sektor, termasuk transportasi (Sibero, 2013). Perubahan tersebut menyebabkan perusahaan berlomba mengembangkan layanan digital yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi pengguna.

Tabel 1. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia



Sesuai Gambar 1, jumlah pengguna internet di Indonesia pada Januari 2024 meraih sekitar 185 juta orang atau 66,5% dari total penduduk. Kenaikan tersebut mengindikasikan bahwa penggunaan layanan berbasis aplikasi semakin menjadi kebutuhan masyarakat, termasuk dalam pemesanan transportasi.

Salah satu bentuk digitalisasi layanan transportasi dilakukan oleh PT KAI (Persero) melalui aplikasi *Access by KAI*, yang menyediakan layanan pemesanan tiket, informasi perjalanan, pembayaran digital, dan berbagai fitur pendukung lainnya. Selain itu, PT KAI juga memperluas layanan transportasi melalui KA BIAS dan Kereta Bandara YIA sebagai upaya menaikkan konektivitas dan mutu pelayanan.

Gambar 1. KA Bias



Sumber: Humas KAI, <https://kereta.republika.co.id> (2025)

Meskipun demikian, persaingan aplikasi transportasi semakin kompetitif sehingga perusahaan dituntut untuk terus menaikkan mutu layanan digital. Hal tersebut tercermin pada perbandingan jumlah unduhan dan penilaian pengguna aplikasi transportasi.

Tabel 2. Aplikasi Pemesanan Layanan Jasa Transportasi

No	Platform	Jumlah Unduhan	Rating
1	Tiket.com	10.000.000 +	4,8
2	Traveloka	50.000.000 +	4,8
3	Access by KAI	10.000.000 +	2,5

Sumber: *Play Store* (2024)

Sesuai Tabel 1, *Access by KAI* sudah diunduh lebih dari 10 juta kali, namun hanya memperoleh *rating* 2,5, lebih rendah dibandingkan Traveloka dan Tiket.com yang memperoleh *rating* 4,8. Perbedaan tersebut mengindikasikan bahwa tingginya jumlah pengguna belum diikuti oleh tahap kepuasan yang optimal.

Beragam ulasan pengguna mengindikasikan bahwa *Access by KAI* masih mengalami kendala, seperti aplikasi yang lambat, *error*, *timeout*, kegagalan transaksi, serta ketidakstabilan sistem sesudah pembaruan.

No	Ulasan
1	"Kecewa udah di perbaharui, aplikasinya malah jadi super lemot. Gak ramah waktu sama sekali, sampe satu jam cuma buat pesen satu tiket, kebanyakan time out, filed. Semoga secepatnya di perbaiki." (Intan Sondari)
2	"Access by KAI tolong donk yang konsisten, tiket promo/ go show konsisten di tampikan pas 2 jam sebelum keberangkatan (tiket langsung berubah ke harga promo) ini sering kali berubah se enak nya sendiri, kadang 100 menit sebelum keberangkatan, 70 menit, 90 menit, dll Setelah di update aplikasinya kenapa kok ketika pembayaran sering error, coba lagi malah waktu pembayaran nya habis, mending aplikasi KAI Access yg dulu simpel dan cepat. Tolong di respon dan di perbaiki, terima kasih." (Arif Raydi Frans)
3	"Aneh, error terus gabisa mesen tiket. Bukannya mempermudah, malah mempersulit. Untuk error nya itu suka muncul notifikasi error cannot booking 15 per day gitu, padahal hari itu saya belum mesen sama sekali, aneh banget. Jadi kadang suka re-schedule gegara ni tiket gabisa dipesen." (Rochman Bambang E.S)
4	"Bener" parah aplikasinya. masa pesen cuma dikasih waktu 30detik. ada fitur pilih kursi, tapi gimana mau milih??? waktunya aja cuman 30detik. belum lagi lemot bgt aplikasinya. aplikasinya bener" gak banget. pesen tiket aja sampe 1jam lebih grgr time out tolong dong KAI di perbaiki lgi aplikasi." (Della Ari Fradina)
5	"Makin di update makin ga jelas aplikasi nya. Error lah, lemot lah. Tolong lah yg beginian aj gabisa di jadikan point. Kita yg rutin naik kereta juga butuh nyaman sama aplikasi nya." (Iana sjk)

Gambar 2. Ulasan Pengguna *Access by KAI*
Sumber: Data diolah (2024)

Keluhan tersebut mengindikasikan bahwa mutu layanan elektronik aplikasi masih perlu dinaikkan. Pada industri jasa, kondisi seperti ini memerlukan *service recovery* agar perusahaan mampu memulihkan kepercayaan pengguna melalui penanganan keluhan yang cepat dan efektif. Kotler *et al.* (2013) dalam Tjiptono (2022), kepuasan pelanggan tercapai apabila kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan pengguna.

Salah satu elemen yang memengaruhi kepuasan pengguna ialah *e-service quality*, yaitu penilaian pelanggan pada mutu layanan elektronik beserta kemampuan perusahaan dalam menangani permasalahan yang terjadi (Collier & Bienstock dalam Kandampully, 2012). Sementara itu, Zeithaml *et al.* (2002) menjelaskan bahwa kualitas layanan elektronik ditentukan oleh efisiensi sistem, reliabilitas, kemudahan penggunaan, keamanan, dan daya tanggap perusahaan.

Ulasan
"Evaluasi aplikasinya, semenjak di update access by kai, lebih sering error & loadingnya lama banget. Sering muncul kode error. Apalagi kalau waktu war muncul tidak bisa booking karna sudah lebih dari 15 kali, padahal user bolak balik booking ya karna di halaman tertentu aplikasi stuck, sehingga user terpaksa membatalkan, setelah itu akun kita tidak dapat digunakan beli tiket sehabian, menyusahkan sekali, padahal sistem yang error. Lalu sering juga tiket sukses dibayar dan uang terdebit, tapi tiket tidak muncul." (Ayu Arinda Febrianti)

Gambar 3. Ulasan Mengenai Kualitas Layanan
Access by KAI

Sumber: Data diolah (2024)

Sesuai Tabel 3, pengguna masih mengeluhkan gangguan sistem, proses transaksi yang kurang andal, dan aplikasi yang sering mengalami *loading* maupun *error*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mutu layanan elektronik belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Riset Asikin dan Alam (2024) serta Dwijulianti dan Anggrainie (2023) membuktikan bahwa *e-service quality* berpengaruh sig. pada kepuasan pelanggan. Sebaliknya, Widya dan Elisabet (2022) menemukan bahwa tidak seluruh dimensi *e-service quality* berpengaruh pada kepuasan pengguna sehingga masih ada *research gap*.

Selain mutu layanan elektronik, kepuasan pengguna juga dipengaruhi oleh *perceived ease of use*. Davis (1989) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan ialah keyakinan pengguna bahwa suatu sistem bisa dioperasikan tanpa memerlukan usaha yang besar. Namun, beragam pengguna *Access by KAI* masih mengeluhkan proses penggunaan aplikasi yang dianggap semakin rumit sesudah pembaruan.

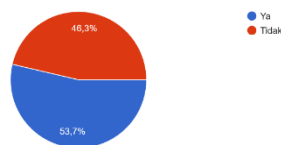
Ulasan
"Saya lebih suka yang versi lama, versi baru ini tidak mempermudah tetapi malah mempersulit sekali menurut saya, saya sudah tungguin sampai jam 12 malam setiap beberapa menit sekali saya coba cek tetapi malah tidak muncul tiketnya, saya tunggu sampai jam set 1 lah malah sudah habis tiketnya, hal ini sangat mengecewakan sekali dengan KAI sekarang lebih sulit. Itp sudah di refresh terus sampai pakai paket data atau wifi tetap gak bisa. Padahal sudah banyak komplain tapi gak ada perubahan. Aneh skll!" (Christine Ellen)

Gambar 4. Ulasan Mengenai Kemudahan
Penggunaan *Access by KAI*
Sumber: Data diolah (2024)

Sesuai Tabel 4, sebagian pengguna mengalami kesulitan saat memakai aplikasi, terutama dalam proses pencarian tiket dan navigasi sistem. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan masih perlu dinaikkan agar mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik. Riset Riyadi *et al.* (2023) dan Dwicahyanto (2020) mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif pada kepuasan pengguna, sedangkan Ramdhani *et al.* (2022) meraih temuan yang berbeda sehingga masih ada kesenjangan studi.

Studi ini dijalankan pada pengguna *Access by KAI* di Stasiun Madiun, salah satu stasiun utama di Daerah Operasi VII PT KAI yang memiliki mobilitas penumpang tinggi. Hasil prasurvei pada 41 pengguna mengindikasikan bahwa 53,7% partisipan pernah mengalami kendala saat memakai aplikasi, sedangkan 46,3% tidak pernah mengalami kendala.

Pada saat menggunakan Aplikasi Access by KAI, apakah anda pernah mengalami kendala?
41 jawaban

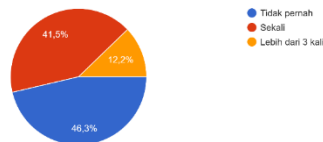


Gambar 5. Pengguna yang Pernah Mengalami Kendala

Sumber: Data diolah (2025)

Selain itu, 41,5% partisipan mengaku pernah mengalami kendala satu kali dan 12,2% mengalami kendala lebih dari tiga kali sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4.

Seberapa sering anda mengalami kendala saat menggunakan aplikasi Access by KAI?
41 jawaban



Gambar 6. Frekuensi Kendala Penggunaan *Access by KAI*

Sumber: Data diolah (2025)

Fenomena rendahnya *rating* aplikasi, banyaknya keluhan pengguna, serta perbedaan temuan riset terdahulu mengindikasikan masih adanya kesenjangan studi mengenai pengaruh *e-service quality* dan kemudahan penggunaan *mobile application* pada kepuasan pengguna. Maka, riset ini bermaksud menganalisis pengaruh kedua variabel tersebut pada kepuasan pengguna *Access by KAI* di Stasiun Madiun. Temuan riset diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT

KAI dalam menaikkan mutu layanan digital, memperbaiki pengalaman pengguna, serta memperkuat kepuasan dan loyalitas pelanggan.

KAJIAN PUSTAKA

E-Service Quality

E-service quality ialah mutu layanan yang diberikan melalui media elektronik untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna selama berinteraksi dengan layanan digital (Zeithaml *et al.* dalam Tjiptono, 2022).

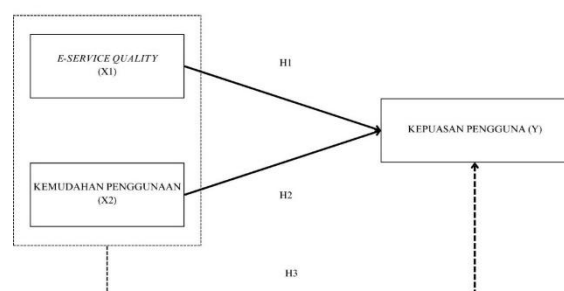
Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan ialah tahap keyakinan seseorang bahwa suatu sistem atau teknologi bisa dipakai dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar (Davis, 1989 dalam Astari *et al.*, 2023).

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna ialah tahap perasaan pengguna sesudah membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya (Kotler *et al.* dalam Tjiptono, 2022).

Kerangka Hipotesis



Gambar 7. Frekuensi Kendala Penggunaan *Access by KAI*

Sumber: Data diolah, 2024

METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan metode kuantitatif yang dilaksanakan di Stasiun Madiun selama periode Mei 2025 hingga Mei 2026. Partisipan riset ialah pengguna aplikasi

Access by KAI dengan jumlah sampel sebanyak 96 partisipan yang ditetapkan memakai rumus *Cochran* melalui teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dijalankan memakai kuesioner berskala *Likert* sebagai sumber data primer, sedangkan data sekunder diraih dari dokumentasi dan beragam informasi resmi PT KAI. Studi ini menguji pengaruh *e-service quality* dan kemudahan penggunaan sebagai variabel X pada kepuasan pengguna sebagai variabel Y. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan aplikasi SPSS melalui pengujian validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, uji R^2 , serta analisis variabel dominan untuk mengidentifikasi variabel yang memiliki kontribusi paling besar dalam memengaruhi kepuasan pengguna.

TEMUAN RISET

Gambaran Umum Lokasi Studi

Riset ini dijalankan di PT KAI dengan fokus pada pengguna aplikasi *Access by KAI* di Stasiun Madiun, salah satu stasiun utama di wilayah Daop VII Jawa Timur yang memiliki volume penumpang cukup tinggi. *Access by KAI* ialah *platform* digital resmi PT KAI yang dikembangkan untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses berbagai layanan, seperti pemesanan tiket, pelacakan perjalanan kereta secara real time, reservasi hotel, program loyalitas Railpoin, serta beragam fitur pendukung lainnya yang dirancang untuk menaikkan mutu pengalaman pengguna. Tingginya intensitas penggunaan layanan kereta api di Stasiun Madiun menjadikan lokasi ini relevan sebagai objek studi untuk mengevaluasi pengaruh *e-service quality* dan kemudahan penggunaan pada kepuasan pengguna. PT KAI memiliki visi menghadirkan sistem transportasi berkelanjutan yang mampu menaikkan mutu hidup masyarakat, dengan dukungan struktur organisasi yang tersusun secara sistematis guna menunjang

efektivitas operasional, pengembangan usaha, dan inovasi layanan berbasis digital.

Gambaran Umum Partisipan

PT KAI menjadi lokasi riset dengan objek pengguna aplikasi *Access by KAI* di Stasiun Madiun, salah satu stasiun utama di Daop VII yang memiliki mobilitas penumpang tinggi. *Access by KAI* dikembangkan sebagai layanan digital yang menyediakan beragam fitur, seperti pemesanan tiket, pelacakan perjalanan, reservasi hotel, program loyalitas, serta layanan pendukung lainnya untuk menaikkan kemudahan dan kenyamanan pelanggan. Tingginya aktivitas pengguna di Stasiun Madiun menjadikan lokasi ini relevan untuk mengkaji pengaruh *e-service quality* dan kemudahan penggunaan aplikasi pada kepuasan pengguna, dengan dukungan visi PT KAI dalam menghadirkan transportasi berkelanjutan serta struktur organisasi yang mendukung pengembangan layanan digital secara optimal.

PENYAJIAN DATA

Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
<i>E-Service Quality</i>	X1.1	0,549	0,201	<i>Valid</i>
	X1.2	0,672	0,201	<i>Valid</i>
	X1.3	0,650	0,201	<i>Valid</i>
	X1.4	0,626	0,201	<i>Valid</i>
	X1.5	0,497	0,201	<i>Valid</i>
	X1.6	0,499	0,201	<i>Valid</i>
	X1.7	0,449	0,201	<i>Valid</i>
	X1.8	0,302	0,201	<i>Valid</i>
	X1.9	0,492	0,201	<i>Valid</i>
Kemudahan Penggunaan <i>Mobile Application</i>	X2.1	0,563	0,201	<i>Valid</i>
	X2.2	0,766	0,201	<i>Valid</i>
	X2.3	0,668	0,201	<i>Valid</i>
	X2.4	0,748	0,201	<i>Valid</i>
	X2.5	0,748	0,201	<i>Valid</i>
	X2.6	0,721	0,201	<i>Valid</i>
	X2.7	0,660	0,201	<i>Valid</i>
	X2.8	0,584	0,201	<i>Valid</i>
	X2.9	0,668	0,201	<i>Valid</i>
	X2.10	0,577	0,201	<i>Valid</i>
	X2.11	0,569	0,201	<i>Valid</i>
Kepuasan Pengguna	Y1	0,642	0,201	<i>Valid</i>
	Y2	0,667	0,201	<i>Valid</i>
	Y3	0,782	0,201	<i>Valid</i>
	Y4	0,646	0,201	<i>Valid</i>
	Y5	0,570	0,201	<i>Valid</i>
	Y6	0,674	0,201	<i>Valid</i>
	Y7	0,744	0,201	<i>Valid</i>
	Y8	0,749	0,201	<i>Valid</i>

Seluruh butir kuesioner dinyatakan *valid* karena memiliki skor r hitung di atas r tabel (0,201), sehingga layak dipakai sebagai instrumen riset.

Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.905	28

Instrumen riset terbukti reliabel karena meraih skor *Cronbach's Alpha* sebesar 0,905, yang melebihi batas min 0,60.

Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.56679042
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.059
	Negative	-.049
Test Statistic		.059
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Temuan uji K-S mengindikasikan skor sig. 0,200 ($>0,05$), sehingga data residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a		
		Collinearity Statistics		
Model		Tolerance	VIF	
1	X1	.692	1.444	
	X2	.692	1.444	

a. Dependent Variable: Y

Model regresi tidak mengalami multikolinearitas karena seluruh variabel memiliki skor Tolerance 0,692 ($>0,10$) dan VIF 1,444 (<10).

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.832	1.329		3.636	<.001
	X1	-.090	.060	-.183	-1.493	.139
	X2	.003	.039	.010	.079	.937

a. Dependent Variable: ABS RES

Tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas karena skor sig. variabel X1 (0,139) dan X2 (0,937) lebih besar dari 0,05.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.556	2.324		.239	.812
	X1	.323	.105	.279	3.065	.003
	X2	.360	.067	.487	5.344	<.001

a. Dependent Variable: Y

Temuan regresi mengindikasikan bahwa *e-service quality* dan kemudahan penggunaan sama-sama memberikan pengaruh positif pada kepuasan pengguna.

Uji t

Tabel 9. Hasil Uji t

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.556	2.324		.239	.812
	X1	.323	.105	.279	3.065	.003
	X2	.360	.067	.487	5.344	<.001

a. Dependent Variable: Y

Secara parsial, *e-service quality* dan kemudahan penggunaan terbukti berpengaruh positif dan sig. pada kepuasan pengguna karena masing-masing memiliki skor sig. di bawah 0,05.

Uji F

Tabel 10. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	1053.081	2	526.540	40.517
	Residual	1208.589	93	12.996	
	Total	2261.670	95		

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Uji simultan mengindikasikan bahwa kedua variabel X secara bersamaan berpengaruh sig. pada kepuasan pengguna dengan skor F hitung 40,517 dan sig. $<0,001$.

Uji R²

Tabel 11. Hasil Uji R²

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.682 ^a	.466	.454	3.60494

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Skor *Adjusted R²* sebesar 0,454 mengindikasikan bahwa 45,4% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh *e-service quality* dan kemudahan penggunaan, sedangkan 54,6% dipengaruhi elemen lain.

Uji Dominan

Tabel 12. Hasil Uji Dominan

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.556	2.324		.812
	X1	.323	.105	.279	.003
	X2	.360	.067	.487	<.001

a. Dependent Variable: Y

Correlations				
		X1	X2	Y
X1	Pearson Correlation	1	.555**	.549**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	96	96	96
X2	Pearson Correlation	.555**	1	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	96	96	96
Y	Pearson Correlation	.549**	.642**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel	Standardized Coefficient (Beta)	Koefisien Korelasi	R Square (%)	Nilai SE (%)
E-Service Quality (X1)	0,323	0,549	0,466	17,73
Kemudahan Pengguna (X2)	0,360	0,642		23,11

Kemudahan penggunaan menjadi variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna karena memiliki skor B (0,360) dan kontribusi pengaruh (23,11%) yang lebih tinggi dibandingkan *e-service quality*.

PEMBAHASAN

Pengaruh X1 pada Y

Temuan riset mengindikasikan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan sig. pada kepuasan pengguna aplikasi *Access by KAI*, dibuktikan oleh skor t hitung 3,065, sig. 0,003 (<0,05), dan koefisien regresi 0,323. Penilaian partisipan pada mutu layanan elektronik berada pada kategori baik (*mean* 4,14), meskipun masih ditemukan beragam kendala seperti alur penggunaan yang belum sepenuhnya sederhana, proses akses yang lambat, dan stabilitas sistem yang perlu dinaikkan.

Temuan ini sejalan dengan konsep *E-S-QUAL* dari Zeithaml *et al.* (2002) serta studi Asikin & Alam (2024) yang menegaskan bahwa semakin baik mutu layanan digital yang diberikan, semakin tinggi tahap kepuasan pengguna.

Pengaruh X2 pada Y

Sesuai temuan analisis, kemudahan penggunaan terbukti memberikan pengaruh positif dan sig. pada kepuasan pengguna dengan skor t hitung 5,344, sig. 0,001 (<0,05), dan koefisien regresi 0,360. Variabel ini meraih penilaian baik (*mean* 4,20), yang mengindikasikan bahwa aplikasi dinilai mudah dipelajari, dipahami, dan dioperasikan, walaupun sebagian pengguna masih memerlukan waktu untuk beradaptasi dengan beragam fitur. Temuan tersebut mendukung teori TAM oleh Davis (1989) dan riset Asikin & Alam (2024) yang menyatakan bahwa semakin mudah suatu aplikasi dipakai, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengguna.

Pengaruh X secara Simultan pada Y

Temuan uji simultan membuktikan bahwa *e-service quality* dan kemudahan penggunaan secara bersamaan berpengaruh positif dan sig. pada kepuasan pengguna aplikasi *Access by KAI*, ditunjukkan oleh skor F hitung 40,517, sig. 0,001 (<0,05), serta *R²* sebesar 46,6%. Kedua variabel meraih penilaian baik dari partisipan dan mampu menaikkan kepuasan pengguna, meskipun masih ada beragam kekurangan pada kestabilan sistem, kecepatan akses, dan kemudahan alur penggunaan. Temuan ini konsisten dengan teori *SERVQUAL* dan TAM serta didukung oleh studi Asikin & Alam (2024) yang menyatakan bahwa kombinasi mutu layanan elektronik dan kemudahan penggunaan menjadi elemen krusial dalam menaikkan kepuasan pengguna.

Pengaruh Dominan

Temuan analisis mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan ialah variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan

pengguna karena memiliki skor koefisien beta sebesar 0,360, lebih tinggi dibandingkan *e-service quality* (0,323). Partisipan menilai aplikasi mudah dipelajari dan dioperasikan (mean 4,20), walaupun penyederhanaan alur penggunaan masih diperlukan agar pengguna lebih cepat beradaptasi. Temuan ini selaras dengan teori TAM (Davis, 1989) serta riset Riyadi *et al.* (2023) yang menegaskan bahwa kemudahan penggunaan menjadi elemen krusial dalam menaikkan kepuasan dan mendorong penggunaan aplikasi secara berkelanjutan.

PENUTUP

Kesimpulan

Temuan riset mengindikasikan bahwa *e-service quality* dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan sig. pada kepuasan pengguna aplikasi *Access by KAI*, baik secara parsial maupun simultan. Kedua variabel mampu menjelaskan 46,6% variasi kepuasan pengguna, dengan kemudahan penggunaan sebagai elemen yang memberikan pengaruh paling besar. Maka, kenaikan mutu layanan digital yang didukung oleh aplikasi yang mudah dipakai menjadi taktik krusial untuk menaikkan kepuasan dan mempertahankan loyalitas pengguna.

Saran

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan perlu terus menaikkan mutu layanan digital, terutama melalui penyederhanaan alur penggunaan, kenaikan stabilitas sistem, dan optimalisasi fitur agar pengalaman pengguna semakin baik.

2. Bagi Pengguna Aplikasi

Pengguna diharapkan bisa memanfaatkan seluruh fitur aplikasi secara optimal serta melaksanakan pembaruan aplikasi secara berkala untuk meraih kinerja dan layanan yang lebih maksimal.

3. Bagi Akademisi

Pengkaji berikutnya disarankan memperluas cakupan studi dengan melibatkan objek, jumlah partisipan, variabel, maupun metode analisis yang lebih beragam sehingga menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Abid, M. M. F., & Dinalestari. (2019). Pengaruh E-Security dan E-Service Quality terhadap E-Repurchase Intention dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Konsumen E-Commerce Lazada di FISIP Undip. *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1–8.

Asikin, D. D., & Alam, C. (2024). Pengaruh E-Service Quality dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi). *Variable Research Journal*, 1(01), 233–246.

Astari, D. A. A. E., Yasa, N. N. K., Giantari, I. G. A. K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2023). Technology Accepted Model, Theory of Planned Behavior, dan Fear of COVID-19: Niat Konsumen Melanjutkan Penggunaan Dompot Digital. Bali: Penerbit Intelektual Manifes Media.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

Dwicahyanto, D. B. (2020). Peran E-Service Quality, Kemudahan, dan Kepuasan dalam Membentuk Niat Beli Ulang Konsumen Lazada.

- Jurnal Ilmu Manajemen, 8(4), 1247–1256.
- madiun-angkut-146-607-penumpang/.
- Dwijulianti, F & Anggrainie, N. (2023). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Data, dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN. Mufakat: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, 2(5), 1–14.
- Fahmi Hasan, K. D. A. (2024). Buku Ajar Pelayanan Prima di Era Digital. Bandung: Widina Media Utama.
- Firdaus, K. (2017). Efektivitas Layanan Mobile Application “mLibrary” di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. Journal Unair, 6(4), 1–28.
- Fling, B. (2009). Mobile Design and Development: Practical Concepts and Techniques for Creating Mobile Sites and Web Apps. O'Reilly Media.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamami, N. (2025, Oktober 10). KA Bandara Dorong Pertumbuhan Ekonomi Yogyakarta–Madiun. Diambil kembali dari Kereta Republika: <https://kereta.republika.co.id>
- Harianto, A. (2024, 9 Januari). Momen Nataru 2024, KAI Daop 7 Madiun Angkut 146.607 Penumpang. Jurnal Jatim. Diakses dari <https://jurnaljatim.com/2024/01/momen-nataru-2024-kai-daop-7->
- Kandampully, J. (2012). Service Management: The New Paradigm in Retailing. London: Springer New York.
- Kaynama, S. A., & Black, C. I. (2000). A Proposal to Assess the Service Quality of Online Travel Agencies: An Exploratory Study. Journal of Professional Services Marketing, 21(1), 63–88.
- Kotler, P., et al. (2013). Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kurniati, R. R., Afifuddin, S., & Maric, E. (2023). Pemasaran Jasa dan Model E-Commerce. Kepanjen: AE Publishing.
- Kurniati, R. R., et al. (2024). Optimising Operational Excellence in the Digital Age: A Study of Digital Banking Service Transformation in Indonesian Islamic Banks. International Journal of Business and Management Invention (IJBMI), 13(11), 91–97. <https://doi.org/10.35629/8028-13119197>
- Kurniati, R. R., et al. (2025). Digital Banking dan Kualitas Layanan Digital (Mendukung Kemudahan, Kepuasan Nasabah Bertransaksi). Malang: UNISMA Press.
- Kurniati, R. R., et al. (2025). Pemasaran Jasa dan Model E-Commerce (Mendukung Kemudahan, Kepuasan Konsumen Berbelanja). Malang: AE Publishing.

- Mutia, C. A. (2024, Februari 2). Ada 185 Juta Pengguna Internet di Indonesia pada Januari 2024. Diambil kembali dari Databoks: <https://databoks.katadata.co.id>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahayu, D. S. (2022). E-Service Quality dari Mobile Application KAI Access PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop II Bandung. *Journal of Applied Business Administration*, 6(2), 115–122.
- Rahmalia, P., & Chan, S. (2019). Pengaruh Service Quality dan E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction yang Dimediasi oleh Perceived Value pada Pelanggan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Inovasi*, 10(1).
- Riyadi, S. A., Suhud, U., & Usman, O. (2023). Pengaruh E-Service Quality dan Brand Image terhadap E-Satisfaction dan E-Loyalty pada Pengguna TikTok Shop. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 4(1), 1–16.
- Sibero (2013). *Web Programming Power Pack*. Yogyakarta: Mediakom.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi 4). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: ANDI.
- Wardhana, A. (2024). *Service Quality & E-Service Quality in the Digital Edge – Edisi Indonesia*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Widya, P. R., & Elisabet, E. (2022, Agustus). Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna E-Commerce di Kalimantan Barat. Dalam *UMMagelang Conference Series* (hlm. 938–952).
- Yindrizal, et al (2024). Implementasi Kualitas Sistem Informasi Akademik dalam Pelayanan Administrasi Akademik. Sumatra Barat: CV Azka Pustaka.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service Quality Delivery Through Websites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375.