

**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *KAI ACCESS*
MENGUNAKAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE*
*MODEL (TAM)***

Sherlyna Adiella Pratama P.¹, Henny Wahyu Sulistyo², Lutfi Ali Muharom³

^{1,2,3} Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik,
Universitas Muhammadiyah Jember

Email: ¹sherlynaapp@gmail.com, ²henny.sulistyo@unmuhjember.ac.id,
³lutfi.muharom@unmuhjember.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi mendorong sektor transportasi menghadirkan layanan digital seperti aplikasi *KAI Access* milik PT. Kereta Api Indonesia. Aplikasi ini memudahkan pengguna dalam pemesanan tiket dan layanan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna serta menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEU) terhadap kepuasan pengguna dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode yang digunakan adalah kuantitatif, dengan kuesioner yang disebarakan kepada 200 pengguna aktif aplikasi *KAI Access* di Kabupaten Jember. Analisis dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, deskriptif, dan regresi linier berganda menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PU dan PEU berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara umum, pengguna memiliki persepsi positif terhadap kemudahan dan kegunaan aplikasi *KAI Access*.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, *KAI Access*, *Technology Acceptance Model* (TAM), *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*.

**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KAI ACCESS
MENGUNAKAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE*
*MODEL (TAM)***

Sherlyna Adiella Pratama P.¹, Henny Wahyu Sulisty², Lutfi Ali Muharom³

^{1,2,3} Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik,
Universitas Muhammadiyah Jember

Email: ¹sherlynaapp@gmail.com, ²henny.sulisty@unmuhjember.ac.id,
³lutfi.muharom@unmuhjember.ac.id

ABSTRACT

Technological advancements have driven the transportation sector to offer digital services such as KAI Access, an application developed by PT Kereta Api Indonesia. This app facilitates ticket booking and other travel-related services. This study aims to measure user satisfaction and analyze the influence of Perceived Usefulness (PU) and Perceived Ease of Use (PEU) on user satisfaction using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. This quantitative research was conducted using a questionnaire distributed to 200 active KAI Access users in Jember Regency. Data analysis included validity and reliability tests, descriptive analysis, and multiple linear regression using SPSS 25. The results show that both PU and PEU significantly influence user satisfaction. Overall, users have a positive perception of the application's usefulness and ease of use.

Keywords: *User Satisfaction, KAI Access, TAM, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use.*