

TUGAS AKHIR

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



Sherlyna Adiella Pratama P.

2110651114

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025

PROPOSAL TUGAS AKHIR

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

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk kelulusan
Strata Satu (S-1) Prodi Teknik Informatika Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Jember



Sherlyna Adiella Pratama P.

2110651114

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

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

Sherlyna Adiella Pratama P.

2110651114

Telah disetujui bahwa Laporan Tugas Akhir ini untuk diajukan pada sidang
Tugas Akhir sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar
Sarjana Komputer (S.Kom)
di

Universitas Muhammadiyah Jember

Disetujui oleh,

Pembimbing I

Pembimbing II


Henny Wahyu Sulistyo S.Kom, M.Kom

NIDN. 0718088309


Lutfi Ali Muharom S.Si, M.Si

NIDN. 0727108202

HALAMAN PENGESAHAN
PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KAI
ACCESS MENGGUNAKAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY*
ACCEPTANCE MODEL (TAM)

Sherlyna Adiella Pratama P.

2110651114

Telah mempertanggung jawabkan Laporan Tugas Akhir pada sidang Tugas Akhir
tanggal Agustus 2025 sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar

Sarjana Komputer (S.Kom)

di

Universitas Muhammadiyah Jember

Disetujui Oleh,

Pembimbing I



Henny Wahyu Sulistyono S.Kom, M.Kom

NIDN. 0718088309

Pembimbing II



Lutfi Ali Muharom S.Si., M.Si

NIDN. 0727108202

Penguji I



Darvanto S.kom., M.kom

NIDN. 0707077203

Penguji II



Hardian Oktavianto S.Si., M.Kom

NIDN. 0722108105

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik



Dr. Ig. Muhtar, S.T., M.T., IPM
NIDN. 0010067301

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik
Informatika



Rosita Yanuarti, S.Kom., M.Cs
NIDN. 0629018601

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang menyatakan dibawah ini :

Nama : Sherlyna Adiella Pratama P.

NIM : 2110651114

Program Studi : S-1 Teknik Informatika

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Jember

Menegaskan bahwa tugas akhir berjudul "**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KAI ACCESS MENGGUNAKAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)**" bukan tugas akhir orang lain secara keseluruhan atau sebagian kecuali yang disebutkan dalam daftar pustaka dan dalam bentuk kutipan yang disebutkan sumbernya pada tugas akhir. Penulis bersedia menerima sanksi dari akademisi jika pernyataan ini tidak benar.

Jember, 09 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Sherlyna Adiella Pratama P

Nim. 2110651114

LEMBAR PENGESAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, dan hidayah Nya yang senantiasa selalu dilimpahkan, sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan, bantuan, masukan, serta dorongan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis sampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan ridha, rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga seluruh proses penyusunan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Achmad Nurhadi dan Ibu Mamik Yuliana, atas kasih sayang, doa, nasihat, motivasi serta segala pengorbanan dan jerih payah yang diberikan selama masa studi penulis hingga penulisan karya ini. Meskipun tidak sempat mengenyam bangku kuliah, Bapak dan Ibu telah bekerja keras demi memberikan pendidikan terbaik bagi anak-anaknya. Semoga segala kebaikan selalu dilimpahkan kepada Bapak dan Ibu.
3. Bapak Dr. Ir Muhtar, S.T., M.T., IPM., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Rosita Yanuarti, S.Kom., M.Cs., selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Bapak Henny Wahyu Sulistyio, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Lutfi Ali Muharom, S.Si., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu serta dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak Daryanto, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen penguji I, dan Bapak Hardian

Oktavianto, S.Si., M.Kom., selaku Dosen penguji II yang telah memberikan saran dan masukan yang sangat berarti dalam penyempurnaan Tugas Akhir ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan inspirasi selama masa perkuliahan.
8. Kepada Ibu Lintang Setyo Kurniawati, S.Kom., M.Pd., atas bimbingan, arahan, serta ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kesabaran dan dedikasi Ibu dalam mendampingi setiap langkah kami sebagai mahasiswa.
9. Ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada calon suami saya, Prada Panthes Damar Panuluh Nrp 1722107010015672. Terimakasih atas doa, dukungan, semangat, dan kesabaran yang selalu diberikan di setiap langkah perjalanan ini. Kehadiranmu menjadi kekuatan dan pelipur lara di tengah lelah dan perjuangan menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih telah percaya, mendampingi, dan terus mendoakan keberhasilan saya.
10. Kepada Andiyen Ryamustika dan Rosi Ernita Sari ucapan terima kasih untuk nama tersebut atas dukungan, semangat, dan kehadirannya yang sangat berarti selama proses perjalanan ini. Terima kasih telah menjadi bagian dari cerita yang tidak terlupakan. Semoga segala kebaikanmu selalu dibalas dengan kebaikan yang lebih besar.
11. Kepada kakak tingkat Bima Arya dan Imron Rosadi orang dibalik layar terimakasih telah membantu membimbing, menyusun, dan motivasi dalam Tugas Akhir ini.
12. Kepada seluruh teman angkatan, teman sekelas, dan rekan seperjuangan selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, dukungan, serta semangat yang terus menguatkan hingga kami dapat melalui masa sulit bersama. Kalian adalah bagian penting dari perjalanan ini yang tak akan pernah terlupakan.
13. Kepada diri sendiri, terima kasih atas ketabahan dan kesabaran dalam menghadapi setiap proses. Terima kasih telah memilih untuk terus melangkah, meski tidak selalu mudah. Atas segala usaha, kerja keras, dan komitmen yang telah dicurahkan selama ini, semoga setiap langkah menjadi pijakan menuju masa depan yang lebih baik. Teruslah menjadi pribadi yang kuat, rendah hati, dan tidak mudah menyerah.

Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi proses pengerjaan Tugas Akhir ini telah diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Maka dari itu, diharapkan laporan ini dapat membantu dan menjadi manfaat bagi kita semua. Akhir kata, terima kasih sebanyak- banyaknya kepada seluruh pihak yang terkait dan telah membantu. Semoga senantiasa Allah SWT selalu memberikan keberkahan untuk kita semua, Amin.

MOTTO

“ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(Q.S AL-Baqarah 2: 286)

“ Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditadirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”
(Umar Bin Khattab)



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	vi
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kepuasan Pengguna	6
2.2 Indikator Kepuasan Pengguna.....	7
1. Content.....	7
2. Accuracy	7
3. Format	7
4. Ease to Use	7
5. Timelines.....	8
2.3 Sistem Informasi	8
2.4 Aplikasi Access by KAI.....	9
2.5 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	10
2.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	11
2.7 Analisis Deskriptif	12
2.8 Analisis Regresi Linier Berganda	12
2.9 Penelitian Terdahulu.....	14
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Tahapan Penelitian	17
3.2 Populasi dan Sampel	17
3.3 Variabel Penelitian	18
3.4 Instrumen Penelitian.....	18

3.4. Data Demografis.....	19
3.4.2 Skala Pengukuran PU dan PEU.....	19
3.4.3 Skala Pengukuran Kepuasan Pengguna	19
3.5 Metode Pengumpulan Data	19
3.6 Uji Validitas, Reliabilitas, dan Deskriptif.....	21
1) Uji <i>Validitas</i>	21
2) Uji <i>Reliabilitas</i>	24
3) Uji deskriptif.....	26
3.7 Analisis TAM dengan Regresi Linier Berganda.....	29
3.8 Etika Penelitian.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Responden.....	32
4.2 Pengelompokan Data	32
4.3 Pengolahan Data	33
4.4 Uji Validitas.....	33
4.4.1 Pengujian Validitas Perceived Ease of Use	34
4.4.2 Pengujian Validitas Perceived Usefulness.....	35
4.4.3 Pengujian Validitas <i>Trust</i>	36
4.4.4 Pengujian Validitas Behavior intention to use.....	37
4.4.5 Pengujian Validitas Attitude Toward Using	37
4.5 Uji Reliabilitas	38
4.6 Uji Deskriptif.....	39
4.6.1 Uji deskriptif perceived ease of use	39
4.6.2 Uji deskriptif perceived usefulness.....	40
4.6.3 Uji deskriptif <i>trust</i>	40
4.6.4 Uji deskriptif behavior intention to use	41
4.6.5 Uji Deskriptif Attitude toward using	42
4.7 Analisis TAM dengan Regresi Linier Berganda.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN-LAMPIRAN	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar EUCS.....	8
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	17
Gambar 3. 2 Metode TAM.....	18
Gambar 3. 3 Grafik batang uji deskriptif.....	29



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Tabel Kuisoner	20
Tabel 3. 2 Skol Skala likert	21
Tabel 3. 3 Uji Validitas.....	22
Tabel 3.4 Validitas <i>Perceived Ease of Use</i>	22
Tabel 3.5 Validitas <i>Perceived Usefulness</i>	23
Tabel 3.6 Validitas <i>Trust</i>	23
Tabel 3.7 Validitas <i>Behavior intention to use</i>	24
Tabel 3.8 Validitas <i>Attitude Toward Using</i>	24
Tabel 3. 9 Pengujian reliabilitas <i>perceived ease to use</i>	25
Tabel 3. 10 Pengujian reliabilitas <i>perceived usefulness</i>	25
Tabel 3. 11 Pengujian reliabilitas <i>trust</i>	25
Tabel 3. 12 Pengujian reliabilitas <i>behavior intention to use</i>	26
Tabel 3. 13 Pengujian reliabilitas <i>Attitude toward using</i>	26
Tabel 3. 14 Pengujian deskriptif <i>perceived ease to use</i>	26
Tabel 3. 15 Pengujian deskriptif <i>perceived usefulness</i>	27
Tabel 3. 16 Pengujian deskriptif <i>trust</i>	27
Tabel 3. 17 Pengujian deskriptif <i>behavior intention to use</i>	27
Tabel 3. 18 Pengujian Deskriptif <i>Attitude toward using</i>	28
Tabel 3. 19 Regresi Linier Berganda	29
Tabel 4.1 Responden	32
Tabel 4.2 Frekuensi Penggunaan Aplikasi	32
Tabel 4.3 Pengelompokan Data	33
Tabel 4.4 Uji Validitas	34
Tabel 4.4.1 Validitas <i>perceived ease to use</i>	34
Tabel 4.4.4 Validitas <i>perceived usefulness</i>	35
Tabel 4.4.3 Validitas <i>trust</i>	36
Tabel 4.4.4 Validitas <i>behavior intention to use</i>	37
Tabel 4.4.5 Validitas <i>Attitude toward using</i>	37
Tabel 4.5 Pengujian reliabilitas	38

Tabel 4.6.1 Pengujian deskriptif <i>perceived ease to use</i>	39
Tabel 4.6.2 Pengujian deskriptif <i>perceived usefulness</i>	40
Tabel 4.6.3 Pengujian deskriptif <i>trust</i>	40
Tabel 4.6.4 Pengujian deskriptif <i>behavior intention to use</i>	41
Tabel 4.6.5 Pengujian Deskriptif <i>Attitude toward using</i>	42
Tabel 4.3 Regresi Linier Berganda	43

