

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI KAI ACCESS MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Safina Frida Nur Alvina Saninah¹, Nanda Kurnia Wardati², Yusril Izzi Arlisa Amiri³

¹²³Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember

Email: safinafrida28@gmail.com¹, nandakurniawardati@unmuhjember.ac.id²,
yusril.amiri@unmuhjember.ac.id³

ABSTRAK

KAI Access merupakan aplikasi layanan digital PT Kereta Api Indonesia yang digunakan untuk pemesanan tiket dan berbagai layanan perjalanan kereta api. Tingginya penggunaan aplikasi tidak selalu mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang optimal sehingga diperlukan evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur pemesanan tiket antar kota. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna serta mengetahui pengaruh dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of use*, dan *Timeliness* terhadap kepuasan pengguna. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 269 responden pengguna KAI Access. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif, regresi linear berganda, uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori puas hingga sangat puas. Secara simultan, seluruh dimensi EUCS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai F_{hitung} sebesar 72,79 ($p-value$: 0,000) dan mampu menjelaskan 57,25% variasi kepuasan pengguna ($Adjusted R^2$: 57,25%). Secara parsial, variabel *Content* ($p-value$: 0,000), *Accuracy* ($p-value$: 0,015), *Format* ($p-value$: 0,000), dan *Ease of use* ($p-value$: 0,004) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *Timeliness* tidak berpengaruh signifikan ($p-value$: 0,451). Dengan demikian, kualitas informasi, keakuratan informasi, tampilan aplikasi, dan kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna pada fitur pemesanan tiket antar kota di aplikasi KAI Access.

Kata kunci: KAI Access, *End User Computing Satisfaction* (EUCS), Kepuasan Pengguna, Regresi Linear Berganda.

**EVALUATION OF USER SATISFACTION ON THE KAI ACCESS
APPLICATION USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION
(EUCS) METHOD**

**Safina Frida Nur Alvina Saninah¹, Nanda Kurnia Wardati², Yusril Izzi Arlisa
Amiri³**

¹²³*Information Systems Study Program, Faculty of Engineering, Universitas
Muhammadiyah Jember*

Email: safinafrida28@gmail.com¹, nandakurniawardati@unmuhjember.ac.id²,
yusril.amiri@unmuhjember.ac.id³

ABSTRACT

KAI Access is a digital service application developed by PT Kereta Api Indonesia that is used for ticket reservations and various railway travel services. The high level of application usage does not necessarily reflect optimal user satisfaction; therefore, an evaluation is needed to assess user satisfaction with the intercity ticket booking feature. This study aims to measure user satisfaction and examine the influence of the End User Computing Satisfaction (EUCS) dimensions, namely Content, Accuracy, Format, Ease of use, and Timeliness, on user satisfaction. This study employed a quantitative approach involving 269 KAI Access users as respondents. Data were collected through a questionnaire and analyzed using descriptive analysis, multiple linear regression, the F-test, and the t-test. The results indicate that the level of user satisfaction falls within the satisfied to very satisfied categories. Simultaneously, all EUCS dimensions have a significant effect on user satisfaction, with an F_{hitung} of 72.79 (p -value: 0.000), and explain 57.25% of the variance in user satisfaction (Adjusted R^2 : 57.25%). Partially, the Content (p -value: 0.000), Accuracy (p -value: 0.015), Format (p -value: 0.000), and Ease of use (p -value: 0.004) dimensions have a significant effect on user satisfaction, whereas Timeliness does not have a significant effect (p -value: 0.451). Therefore, information quality, information accuracy, application interface, and ease of use are the primary factors influencing user satisfaction with the intercity ticket booking feature in the KAI Access application.

Keywords: KAI Access, End User Computing Satisfaction (EUCS), User Satisfaction, Multiple Linear Regression.