

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN APLIKASI ACCESS BY KAI TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG DI STASIUN KERTAPATI
PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Nama : Preti Permatasari

NPM : 062240612772

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN BAHASA DAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

2026

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN APLIKASI ACCESS BY KAI TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG DI STASIUN KERTAPATI
PALEMBANG**



**Untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Studi D-
IV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Preti Permatasari

NIM 062240612772

Dosen Pembimbing:

Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd.

NIP 197408172006041001

Fernando Africano, M.Si.

NIP 198704292020121004

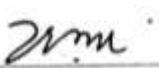
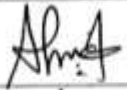
**D-IV USAHA PERJALANAN WISATA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2026**

HALAMAN PENGESAHAN



Judul Skripsi:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN APLIKASI ACCESS BY KAI TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG DI STASIUN KERTAPATI PALEMBANG** disusun oleh Preti
Permatasari (NIM 062240612772) telah dipertanggungjawabkan dalam
Seminar Skripsi di hadapan dosen penguji pada Rabu, 24 Juni 2026

	Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Penguji	Desloehal Djumrianti, S.E., MIS, Ph.D NIP 196812061990032003	
Anggota Penguji 1	Alfitriani, S.ST.Par., M.Par. NIP 198805082019032009	
Anggota Penguji 2	Ahmad Iman Mulyadi, M.I.Kom. NIP 199007082022031005	
Anggota Penguji 3	Fernando Africano, M.Si. NIP 198704292020121004	

Disetujui oleh:

Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata
Politeknik Negeri Sriwijaya



Dr. Welly Ardiansyah, S.P., M.Pd.

NIP 197408172006041001

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



Judul Skripsi:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI ACCESS BY KAI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI STASIUN KERTAPATI PALEMBANG disusun oleh Preti Permatasari (NIM 062240612772) telah disetujui oleh pembimbing untuk dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi.

Pembimbing 1



Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd.
NIP 197408172006041001

Pembimbing 2



Fernando Africano, M.Si.
NIP 198704292020121004

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Preti Permatasari

NIM : 062240612772

Tahun Masuk : 2022

Program Studi : D-IV Usaha Perjalanan Wisata

Menyatakan bahwa dokumen Skripsi ini tidak mengandung bagian apa pun dari karya ilmiah lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di Perguruan Tinggi mana pun. Selain itu, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh pihak lain/instansi, kecuali yang telah dikutip secara benar dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Saya dengan ini menyatakan bahwa dokumen Skripsi ini bebas dari segala unsur plagiarisme. Apabila di kemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat pihak lain sebagai milik saya, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 15 Juni 2026



Preti Permatasari

NIM 062240612772

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Access By KAI Terhadap Kepuasan Penumpang di Stasiun Kertapati Palembang”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Bahasa dan Pariwisata, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai bantuan, dukungan, arahan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan, S.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta berbagai masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Alditia Detmuliati, S.ST., M.Par., selaku Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri.
4. Bapak Fernando Africano, S.E.I, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan saran, arahan, serta bimbingan kepada penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Pimpinan dan SDM PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Palembang yang telah memberikan izin dan membantu proses pemberkasan selama penelitian berlangsung.
6. Manajemen Stasiun Kertapati Palembang yang telah memberikan kesempatan, bantuan, dan dukungan selama proses pengumpulan data penelitian.

7. Seluruh petugas dan karyawan Stasiun Kertapati Palembang yang telah membantu penulis dalam memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.
8. Seluruh responden penelitian, yaitu para penumpang kereta api dan pengguna aplikasi Access by KAI yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
9. Pihak-pihak lain yang turut membantu dalam pelaksanaan penelitian, baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan pelayanan akademik selama penulis menempuh pendidikan.
11. Teruntuk Almarhum Bapak, terima kasih atas cinta, kasih sayang, doa, didikan dan perjuangan yang telah Bapak berikan selama hidup. Beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan penyusunan skripsi ini, namun selama hidupnya beliau menjadi sosok panutan serta sosok yang menginspirasi yang tidak pernah tergantikan. dan Alhamdulillah penulis kini sampai pada tahap dimana yang Bapak sangat tunggu dan impikan sebelum Bapak pergi. Dengan menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai bentuk persembahan terakhir penulis. Semoga Allah SWT memberikan tempat terbaik bagi Bapak di sisi-Nya dan mempertemukan kembali dalam kebahagiaan di akhirat kelak. Aamiin ya Rabbal 'alamin.
12. Teruntuk Mamak tercinta, sosok yang sangat luar biasa di hidup penulis, yang selalu hadir dalam setiap langkah penulis yang selalu memberikan do'a, semangat, serta pengorbanan yang tiada hentinya. Terimakasih atas segalanya yang tidak akan pernah tergantikan, serta air mata dan do'a yang selalu menggiringi penulis sampai berada di titik ini. Semoga Allah SWT selalu senantiasa memberikan Kesehatan dan kebahagiaan tiada hentinya kepada Mamak.

13. Saudara dan Keluarga tercinta, terkhusus keluarga besar Almarhum Marwah Bin Yan, Adik Rafel Saputra, Yuk Anggun Wulandari S.T., Yuk Wiwin Ariyanti S.E., Gr., Yuk Ririn Safitri A.Md.T., Yuk Vovi Riska Dewi, Abang Gilang Ramadhan, Muhammad Ariel, Fristya Yurika Utami, Ananda Fiona yang selalu memberikan doa, perhatian, dukungan, serta motivasi, dan yang selalu menjadi sumber kekuatan dan semangat bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama penyusunan skripsi.
14. Sahabat-sahabat penulis yaitu Rika, Sabila May Putri Iswan, Shevira Putri Berlian, Alia Rogayah, Ferly Adriansyah, Adinda Rahayu, Defanya Alfahira, Puan Maharani, Vincensia Putri Rosary, Alvin Kusuma, Novan Armando, Kak Rama Arianto yang senantiasa memberikan dukungan, bantuan, motivasi, serta menemani penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
15. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Angkatan 2022 seperjuangan, khususnya teman-teman kelas 8 BPA, 8 BPB, dan 8 BPM yang telah berbagi pengalaman, memberikan semangat, serta menciptakan kenangan selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyelesaian skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, menambah wawasan dalam bidang pelayanan jasa transportasi, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI terhadap kepuasan penumpang di Stasiun Kertapati Palembang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan layanan transportasi berbasis digital yang menuntut perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik serta kemudahan penggunaan aplikasi guna meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan penumpang kereta api dan pengguna aplikasi Access by KAI di Stasiun Kertapati Palembang. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan IBM SPSS Statistics 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai signifikansi sebesar 0,005. Kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai F hitung sebesar 26,710 dan signifikansi sebesar 0,000. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,355 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan kepuasan penumpang sebesar 35,5%. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI dapat meningkatkan kepuasan penumpang di Stasiun Kertapati Palembang.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan aplikasi, kepuasan penumpang, Access by KAI, transportasi kereta api.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and ease of use of the Access by KAI application on passenger satisfaction at Kertapati Palembang Station. This research is motivated by the development of digital-based transportation services that require companies to provide good service quality and ease of use of applications to increase service user satisfaction. The research method used is a quantitative method with a survey approach. Data collection was carried out through the distribution of questionnaires to 100 respondents who were train passengers and users of the Access by KAI application at Kertapati Station, Palembang. The data analysis technique used validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, t test, F test, and determination coefficient with the help of IBM SPSS Statistics 29. The results of the study showed that the quality of service had a positive and significant effect on passenger satisfaction with a significance value of 0.005. The ease of use of the Access by KAI application also has a positive and significant effect on passenger satisfaction with a significance value of 0.000. Simultaneously, the quality of service and the ease of use of the Access by KAI application had a positive and significant effect on passenger satisfaction with an F value of 26,710 and a significance of 0.000. The value of the determination coefficient (R^2) of 0.355 indicates that both variables are able to explain passenger satisfaction by 35.5%. Thus, improving the quality of service and the ease of use of the Access by KAI application can increase passenger satisfaction at Kertapati Palembang Station.

Keywords: *service quality, ease of use of the application, passenger satisfaction, Access by KAI, rail transportation.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Kualitas Pelayanan	15
2.2.2 Kemudahan Penggunaan Aplikasi	17
2.2.3 Kepuasan Penumpang	19
2.3 Kerangka Pemikiran	21

2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang	23
2.4.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Access by KAI terhadap Kepuasan Penumpang.....	24
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Access by KAI terhadap Kepuasan Penumpang	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Objek, Lokasi, dan Periode Penelitian	26
3.2 Jenis dan Sumber Data	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4 Populasi dan Sampel	30
3.4.1 Populasi.....	30
3.4.2 Sampel	30
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.6 Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1 Uji Validitas	34
3.6.2 Uji Reliabilitas	35
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.7 Uji Hipotesis.....	37
3.7.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	37
3.7.2 Uji T (Parsial)	38
3.7.3 Uji F (Simultan).....	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
4.2 Deskripsi Umum Identitas Responden.....	46
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Kereta Api	50
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Access by KAI	51
4.3 Uji Kualitas Data.....	53
4.3.1 Uji Validitas	53
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.4 Uji Asumsi Klasik	56
4.4.1 Uji Normalitas	56
4.4.2 Uji Linearitas	58
4.4.3 Uji Multikolinearitas.....	60
4.4.4 Uji Heteroskedastisitas	60
4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	62
4.5.1 Hasil Uji Hipotesis.....	64
4.5.2 Uji F (Simultan).....	67
4.5.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	68
4.5.4 Kesimpulan Hasil Pengujian Hipotesis	69

4.6	Pembahasan.....	70
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang.....	70
4.6.2	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Aplikasi Access by KAI terhadap Kepuasan Penumpang.....	72
4.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Access by KAI terhadap Kepuasan Penumpang	74
BAB V PENUTUP		78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....		81
LAMPIRAN.....		83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penumpang Kereta Api di Stasiun Kertapati Palembang Tahun 2018 -2024	2
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Kereta Api	50
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Access by KAI.....	51
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan Access by KAI (X2)	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y).....	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Penumpang (Y)	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji Linearitas Kemudahan Penggunaan Aplikasi Access by KAI (X2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y)	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
Tabel 4. 16 Nilai Standardized Coefficients (Beta).....	64
Tabel 4. 17 Hasil Uji t (Parsial).....	65
Tabel 4. 18 Hasil Uji F (Simultan).....	67
Tabel 4. 19 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	68
Tabel 4. 20 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	47
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	48
Gambar 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden.....	49
Gambar 4. 4 Pekerjaan Responden	50
Gambar 4. 5 Frekuensi Perjalanan Kereta Api Responden	51
Gambar 4. 6 Frekuensi Penggunaan Access by KAI	52
Gambar 4. 7 Histogram Residual	58
Gambar 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Kesepakatan Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 4 Kesepakatan Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 5 Kesepakatan Dosen Pembimbing 2
- Lampiran 6 Pengajuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 7 Lembar Pengesahan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 8 Rekomendasi Ujian Tugas Akhir
- Lampiran 9 Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 10 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 11 Lembar Konsultasi Tugas Akhir Pembimbing I
- Lampiran 12 Lembar Bimbingan Proposal Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 13 Lembar Konsultasi Tugas Akhir Pembimbing II
- Lampiran 14 Lembar Bimbingan Proposal Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 15 Revisi Ujian Skripsi Penguji I
- Lampiran 16 Revisi Ujian Skripsi Penguji II
- Lampiran 17 Revisi Ujian Skripsi Penguji III
- Lampiran 18 Revisi Ujian Skripsi Penguji IV
- Lampiran 19 Pelaksanaan Revisi Ujian Skripsi
- Lampiran 20 Kuesioner Responden
- Lampiran 21 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 22 Hasil Olahan Data Kuesioner IBM SPSS Statistic 29
- Lampiran 23 Dokumentasi Pengambilan Data
- Lampiran 24 Tabel Operasional Variabel
- Lampiran 25 Tabel Penelitian Terdahulu
- Lampiran 26 Hasil Cek Turnitin