

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.*