

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

ABSTRAK..... vi

ABSTRACT vii

KATA PENGANTAR..... viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR GAMBAR..... xiii

DAFTAR TABEL..... xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Tujuan Penelitian..... 4

1.4 Batasan Masalah 4

1.5 Manfaat Penelitian 4

1.6 Sistematika Penulisan..... 5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Aplikasi *Access by KAI* 7

2.2 Kepuasan Pengguna 8

2.3 Metode Pengukur Tingkat Kepuasan Pengguna 9

2.3.1 Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	9
2.3.2 Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	9
2.3.3 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	10
2.3.4 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	12
2.4 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	12
2.5 Kualitas Layanan	13
2.6 Metode Pengukur Kualitas Layanan	15
2.6.1 Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	15
2.6.2 Metode <i>WEBQUAL 4.0</i>	16
2.6.3 Metode <i>Mobile Service Quality</i> (M-SERVQUAL)	16
2.7 Metode <i>Mobile Service Quality</i> (M-SERVQUAL)	17
2.8 Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Pengumpulan Data	27
3.2 Populasi dan Sampel	33
3.2.1 Populasi	33
3.2.2 Sampel	34
3.3 Kerangka Pikir	35
3.4 Hipotesis	35
3.5 Tahapan Penelitian	36
3.6 Metode Penyelesaian	38
3.6.1 Analisis Data	38
3.6.2 Pengujian Data	43
3.6.3 Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	

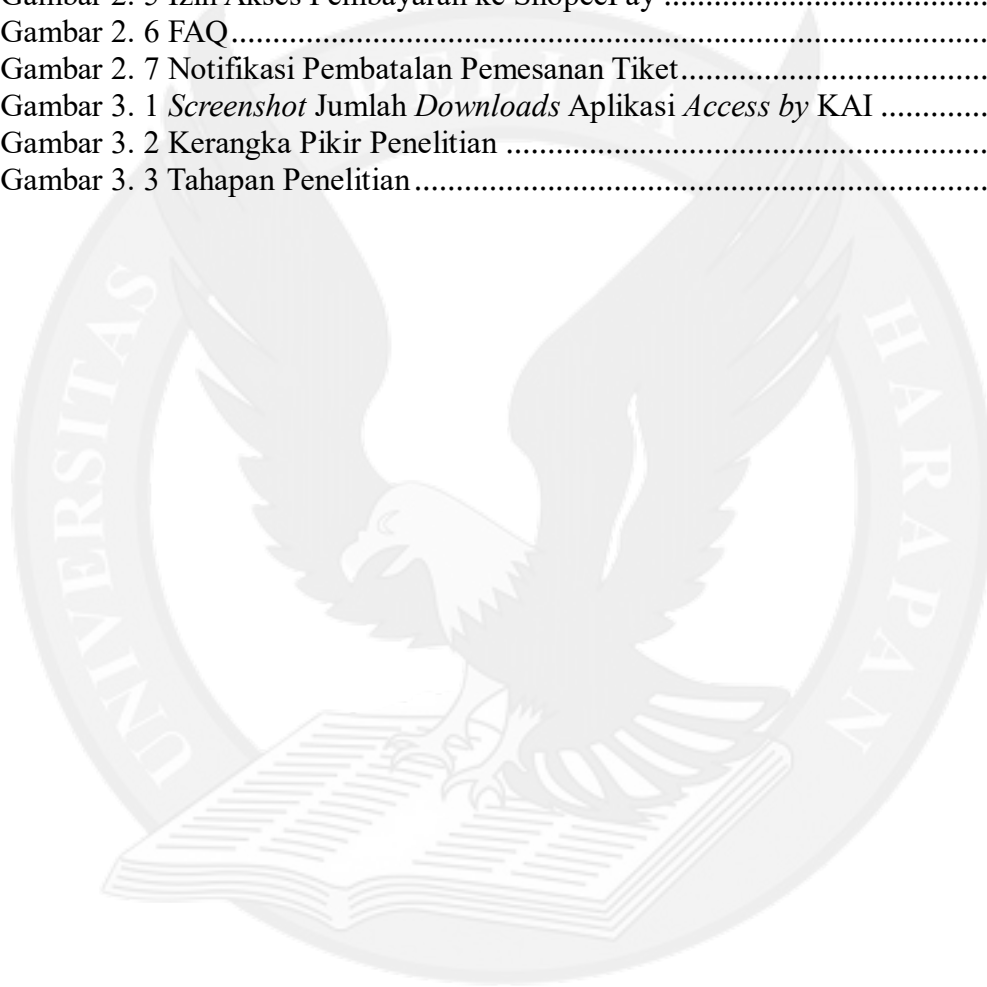
4.1 Hasil Pengumpulan Data	47
4.2 Hasil Analisis Data	47
4.3 Hasil Pengujian Data	60
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis	63
4.5 Pembahasan Hasil	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar 1. 1 Ulasan Aplikasi <i>Access by KAI</i> di App Store	2
Gambar 2. 1 Logo <i>Access by KAI</i>	7
Gambar 2. 2 Tabel Kuadran Metode IPA	11
Gambar 2. 3 Icon Pemesanan Tiket	18
Gambar 2. 4 Jadwal Kereta Api Medan - Binjai Tgl 31 Agustus 2024	18
Gambar 2. 5 Izin Akses Pembayaran ke ShopeePay	19
Gambar 2. 6 FAQ.....	20
Gambar 2. 7 Notifikasi Pembatalan Pemesanan Tiket.....	20
Gambar 3. 1 <i>Screenshot</i> Jumlah <i>Downloads</i> Aplikasi <i>Access by KAI</i>	33
Gambar 3. 2 Kerangka Pikir Penelitian	35
Gambar 3. 3 Tahapan Penelitian	36



DAFTAR TABEL

halaman

Tabel 2. 1 Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	13
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Pernyataan Kuesioner Kepuasan Pengguna	28
Tabel 3. 2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna.....	30
Tabel 3. 3 Pertanyaan Kuesioner Kepentingan Aplikasi.....	31
Tabel 3. 4 Pengukuran Tingkat Kepentingan Aplikasi.....	33
Tabel 4. 1 Profil Responden Kuesioner	47
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	48
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kepentingan	49
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan.....	50
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reabilitas Kepentingan	50
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif	51
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4. 11 Hasil Perhitungan <i>Mean Importance Score</i> (MIS).....	60
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS).....	61
Tabel 4. 13 Hasil Perhitungan <i>Weight Factors</i> (WF).....	61
Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan <i>Weight Score</i> (WS)	62
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	63
Tabel 4. 16 Hasil Uji T	64
Tabel 4. 17 Hasil Uji F	64

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A- 1: USIA RESPONDEN KUESIONER	A-1
LAMPIRAN A- 2: DOMISILI RESPONDEN KUESIONER.....	A-2
LAMPIRAN A- 3: DURASI PENGGUNAAN APLIKASI	A-3
LAMPIRAN A- 4: SEBERAPA SERING PENGGUNAAN APLIKASI.....	A-4
LAMPIRAN A- 5: ALASAN PENGGUNAAN APLIKASI	A-5
LAMPIRAN A- 6: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN X1A.....	A-6
LAMPIRAN A- 7: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN X1B.....	A-7
LAMPIRAN A- 8: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN X2A.....	A-8
LAMPIRAN A- 9: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN X2B.....	A-9
LAMPIRAN A- 10: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN X3A.....	A-10
LAMPIRAN A- 11: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN X3B.....	A-11
LAMPIRAN A- 12: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN X3C.....	A-12
LAMPIRAN A- 13: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN X4A.....	A-13
LAMPIRAN A- 14: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN X5A.....	A-14
LAMPIRAN A- 15: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN X5B.....	A-15
LAMPIRAN A- 16: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN YA	A-16
LAMPIRAN A- 17: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN YB	A-17
LAMPIRAN A- 18: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN Y1A.....	A-18
LAMPIRAN A- 19: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN Y1B	A-19
LAMPIRAN A- 20: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN Y2A.....	A-20
LAMPIRAN A- 21: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN Y2B	A-21
LAMPIRAN A- 22: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN Y3A.....	A-22
LAMPIRAN A- 23: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN Y3B	A-23
LAMPIRAN A- 24: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN Y3C	A-24
LAMPIRAN A- 25: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN Y4A.....	A-25
LAMPIRAN A- 26: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN Y5A.....	A-26
LAMPIRAN A- 27: DIAGRAM JAWABAN PERTANYAAN Y5B	A-27
LAMPIRAN B- 1: PERTANYAAN WAWANCARA	B-1
LAMPIRAN B- 2: JAWABAN NARASUMBER 1	B-2
LAMPIRAN B- 3: JAWABAN NARASUMBER 2	B-5
LAMPIRAN B- 4: JAWABAN NARASUMBER 3	B-7
LAMPIRAN B- 5: JAWABAN NARASUMBER 4	B-8
LAMPIRAN B- 6: JAWABAN NARASUMBER 5	B-9
LAMPIRAN C- 1: <i>OUTPUT</i> SPSS UJI VALIDITAS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI.....	C-1
LAMPIRAN C- 2: <i>OUTPUT</i> SPSS UJI VALIDITAS KEPENTINGAN APLIKASI.....	C-2
LAMPIRAN C- 3: <i>OUTPUT</i> SPSS UJI RELIABILITAS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI	C-3
LAMPIRAN C- 4: <i>OUTPUT</i> SPSS UJI RELIABILITAS KEPENTINGAN APLIKASI.....	C-4
LAMPIRAN C- 5: <i>OUTPUT</i> SPSS UJI STATISTIK DESKRIPTIF	C-5
LAMPIRAN C- 6: <i>OUTPUT</i> SPSS UJI NORMALITAS.....	C-6
LAMPIRAN C- 7: <i>OUTPUT</i> SPSS UJI MULTIKOLINEARITAS.....	C-7
LAMPIRAN C- 8: <i>OUTPUT</i> SPSS UJI HETEROSKEDASTISITAS	C-8

LAMPIRAN C- 9: <i>OUTPUT</i> SPSS ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA	C-9
LAMPIRAN C- 10: <i>OUTPUT</i> SPSS KOEFISIEN DETERMINASI	C-10
LAMPIRAN C- 11: <i>OUTPUT</i> SPSS UJI T	C-11
LAMPIRAN C- 12: <i>OUTPUT</i> SPSS UJI F	C-12

