

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEMUDAHAN
PEMBAYARAN, FITUR LAYANAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI *ACCESS BY KAI***

(Studi kasus pada Masyarakat Kota Madiun)

SKRIPSI



OLEH :

PIPIT ERMAWATI

NIM. 2003102145

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2024

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEMUDAHAN
PEMBAYARAN, FITUR LAYANAN DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI *ACCESS BY KAI***

(Studi kasus pada Masyarakat Kota Madiun)

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 Manajemen

OLEH :

PIPIT ERMAWATI

NIM. 2003102145

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Pipit Ermawati telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 26 Juli 2024

Pembimbing I,



Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

Madiun, 26 Juli 2024

Pembimbing II,



Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M.
NIDN. 0708129501

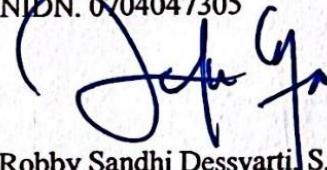
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Pipit Ermawati ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Jum'at tanggal 02 Agustus 2024.

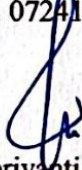
Panitia Penguji,


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

Ketua


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.
NIDN. 0724128802

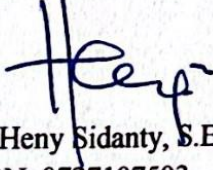
Sekretaris


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

Anggota


Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M.
NIDN. 0708129501


Anggota


Dr. Heny Sidanty, S.E., M.M.
NIDN. 0727107503

Anggota




Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN. 0727078603



Mengesahkan,
Kaprodi S1 Manajemen


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Pipit Ermawati

NIM : 2003102145

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Bisnis

Menyatakan bahwa sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 25 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Pipit Ermawati

NIM. 2003102145

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Pipit Ermawati

NIM : 2003102145

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Bisnis

Menyatakan bahwa sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 25 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

Pipit Ermawati

NIM. 2003102145

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Jangan terlalu membebani dirimu dengan berpikir yang berlebihan, bukalah hatimu untuk sering beristigfar, dan biarkan Allah yang memudahkan jalan untukmu”

“Hasbunallah wani mal wakil ni mal maula wani'man nasir”

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA :

Kedua orang tuaku tercinta dan adekku tersayang yang telah memberikan cinta dan dukungan dalam segala hal, sahabat dan juga orang terkasih yang telah memberikan dukungan selama penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur selalu peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemudahan Pembayaran, Fitur Layanan, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi *Access by KAI* (Studi Kasus pada Masyarakat Kota Madiun)” dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan S-1 pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan tepat waktu karena tidak lepas dari bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M. Pd. Selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., A.k., C.A., CPA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti., S.E., M.M., CPSM. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas PGRI Madiun, dan selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah bersedia memberikan bimbingan, arahan dan ilmu pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
4. Ibu Indra Ayu Fatmala, S.E., M.M., CPSMM. Selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia memberikan bimbingan, arahan dan ilmu pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
5. Pihak Stasiun Madiun yang telah mengizinkan Stasiun Madiun untuk dijadikan objek penelitian skripsi ini.

6. Kedua orang tua yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta, doa dan dukungan sehingga penulis bisa berada di titik ini.
7. Sahabat, serta teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan.
8. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti penghargaan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	20
C. Rumusan Masalah.....	21
D. Tujuan Penelitian.....	21
E. Kegunaan Penelitian	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	24
A. Kajian Pustaka.....	24
1. Grand Theory of Planed Behavior	24
2. Kemudahan Penggunaan	25

3. Kemudahan Pembayaran.....	27
4. Fitur Layanan.....	29
5. Kepercayaan Konsumen.....	32
6. Keputusan Penggunaan	36
C. Kerangka Berfikir	45
D. Hipotesis Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Tempat dan Waktu Penelitian	51
B. Desain Penelitian	52
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	54
1. Populasi	54
2. Sampel.....	54
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	56
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	56
1. Variabel Penelitian.....	56
2. Definisi Operasional Variabel	57
E. Teknik Pengumpulan Data	60
F. Instrumen Penelitian.....	61
G. Teknik Analisis Data	62
1. Uji Statistik Deskriptif.....	63
2. Uji Data Instrumen Variabel Penelitian.....	64
3. Uji Reabilitas	64
4. Uji Asumsi Klasik	65

5. Analisis Regresi Linier Berganda	66
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	70
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	70
B. Deskripsi Data	70
C. Deskripsi Jawaban Responden	74
1. Uji Instrumen.....	81
2. Uji Asumsi Klasik.....	86
3. Uji Regresi Linear Berganda	90
4. Pengujian Hipotesis	92
5. Uji Koefisien Determinasi.....	94
D. Pembahasan.....	95
BAB V PENUTUP	102
A. Pembahasan.....	102
B. Implikasi.....	103
D. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	110
RIWAYAT HIDUP	182

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data pengguna aplikasi Access by KAI Tahun 2021 – 2023 di Kota Madiun	6
Tabel 1. 2 Data Penumpang Kereta Api di Wilayah Madiun Tahun 2019 – 2023.....	7
Tabel 1. 3 Data Penumpang Kereta Api 3 Tahun sebelum dan sesudah adanya aplikasi Access by KAI.....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3. 1 Waktu Pelaksanaan.....	51
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian.....	58
Tabel 3. 3 Skala Likert	62
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Domisili Madiun	73
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan menggunakan Aplikasi	73
Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kemudahan Penggunaan	74
Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kemudahan Pembayaran	75
Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Fitur Layanan	77
Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan Konsumen	78
Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Penggunaan	80
Tabel 4. 10 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	82
Tabel 4. 11 Uji Validitas Variabel Lokasi	82

Tabel 4. 12 Uji Validitas Variabel Fasilitas	83
Tabel 4. 13 Uji Validitas Variabel Kepercayaan Konsumen	84
Tabel 4. 14 Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan.....	85
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas	86
Tabel 4. 16 Uji Normalitas	87
Tabel 4. 17 Uji Multikolinieritas	87
Tabel 4. 18 Uji Heteroskedastitas	89
Tabel 4. 19 Uji Regresi Linear Berganda.....	90
Tabel 4. 20 Uji t.....	92
Tabel 4. 21 Uji Koefisien Determinasi	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Gambaran Indikator Digital Utama Negara Indonesia	2
Gambar 1. 2 Pengguna aplikasi Access by KAI (10jt pengguna)	4
Gambar 1. 3 Data jumlah pengguna transportasi terbanyak pada Tahun 2024.....	10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	110
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	117
Lampiran 3. Uji reabilitas.....	167
Lampiran 4. Uji Normalitas.....	173
Lampiran 5. Uji Multikorealitas	173
Lampiran 6. Uji Heterokedastisiditas	173
Lampiran 7. Uji Regresi Linier Berganda.....	174
Lampiran 8. Uji Determinasi.....	174