

SKRIPSI

**Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Access By KAI di Era Digital
dengan Metode E-GovQual**

(Studi Kasus : Pengguna di Kota Malang)



Oleh :

M. Ryan Syahreza

NIM : 20083000113

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2024

**Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Access By KAI di Era Digital
dengan Metode E-GovQual**

(Studi Kasus : Pengguna di Kota Malang)



SKRIPSI

Diajukan untuk Penelitian Skripsi
pada program S1 Sistem Informasi
Universitas Merdeka Malang

Oleh :

M. Ryan Syahreza

NIM : 20083000113

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2024**

MOTTO

**“HIDUP YANG TIDAK DIPERTARUHKAN TIDAK AKAN PERNAH
DIMENANGKAN”**

**“PUNCAK TERTINGGI DARI SEBUAH ILMU ITU, BALAS BUDI DAN
KESETIAAN”**

LEMBAR PERSETUJUAN


Yang bertanda tangan di bawah ini, Tim Dosen Pembimbing Skripsi dari mahasiswa:

Nama : Muhammad Ryan Syahreza
NIM : 20083000113
Program Studi : Sistem Informasi
Bidang Kajian : Analisis Kualitas Aplikasi
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Access By KAI di Era Digital Dengan Metode E-GovQual (Studi Kasus : Pengguna di kota Malang)

Malang, 18 Juli 2024

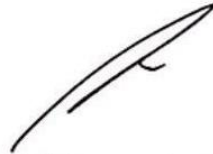
DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi
S1 Sistem Informasi



Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0711059203

Dosen Pembimbing



Aditya Galih Sulaksono, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0714018502

Dekan
Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Mariana Andarwati, SE., M.Si.
NIDN. 0716037601

LEMBAR PENGESAHAN

Dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Muhammad Ryan Syahreza
NIM : 20083000113
Judul : Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Access By
KAI di Era Digital dengan Metode E-GovQual
(Studi Kasus : Pengguna di Kota Malang)

Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji pada,

Hari : Kamis
Tanggal : 18 Juli 2024
Tempat : Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



Himawan Pramaditya, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0716098405

Sekretaris Penguji



Aditya Galih Sulaksono, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0714018502

Anggota Penguji



Kukuh Yudhistiro, S.Kom, M.Kom.
NIDN. 0722018504

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk

Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi

Malang, 18 juli 2024

Dekan Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang



Dr. Makdiana Andarwati, SE., M.Si
NIDN. 0716037601

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Ryan Syahreza
NIM : 20083000113
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul : **Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Access
By KAI di Era Digital dengan Metode E-
GovQual
(Studi Kasus : Pengguna di Kota Malang)**

Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :

“Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Access By KAI di Era Digital dengan Metode E-GovQual (Studi Kasus : Pengguna di Kota Malang)”

Adalah benar benar hasil karya saya dan bukan karya orang lain (plagiasi/jiplakan) serta tidak didasarkan pada data palsu, baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan daftar pustaka

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik sesuai dengan peraturan perundang -undangan yang berlaku.

Malang, 1 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan



SEPULUH RIBU RUPIAH
1000
METERAI
TEMPEL
DACBEALX382131198

(Muhammad Ryan Syahreza)

ABSTRAK

Perkembangan teknologi di era digital telah meningkatkan layanan transportasi kereta api di Indonesia, salah satunya melalui sistem tiket online. Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan aplikasi Access By KAI yang dikembangkan oleh PT. KAI dengan menggunakan metode E-GovQual. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur seperti pemesanan tiket, informasi perjalanan, dan layanan tambahan. Dengan survei terhadap pengguna di Malang dan analisis menggunakan SPSS 25, hasil menunjukkan bahwa aplikasi Access By KAI umumnya memiliki kualitas yang baik namun terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, seperti efektivitas dan keandalan. Rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan disusun berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA).

Kata Kunci: Teknologi digital, Transportasi kereta api, Pelayanan tiket online

ABSTRACT

The advancement of technology in the digital era has improved railway transportation services in Indonesia, particularly through online ticketing systems. This study evaluates the service quality of the Access By KAI application developed by PT. KAI using the E-GovQual method. The application offers various features such as ticket booking, travel information, and additional services. Through a survey of users in Malang and analysis using SPSS 25, results indicate that the Access By KAI application generally possesses good quality but has some areas needing improvement, such as efficiency and reliability. Recommendations for service quality enhancement are provided based on the Importance Performance Analysis (IPA).

Keywords: *Digital technology, Railway transportation, Online ticketing service*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini merupakan persembahan istimewa untuk :

- Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat, serta hidayahnya sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik.
- Untuk kedua orang tua saya, mereka adalah orang tua saya adalah orang yang hebat, selalu memberikan doa yang tulus untuk kesuksesan anaknya, dan selalu melindungi keluarganya.
- Untuk teman-teman dan sahabat yang sama sama berjuang dalam penyusunan skripsi ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa syukur dan rendah hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi dalam penelitian ini.

Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas kasih, rahmat, dan petunjuk-Nya yang senantiasa melimpahkan keberkahan dalam setiap langkah perjalanan penelitian ini. Semua ini adalah anugerah-Nya, dan dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa tanpa-Nya, tak ada yang mungkin tercapai.

Terima kasih kepada dosen pembimbing, Bapak Aditya Galih Sulaksono, S.Kom., M.Kom, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dorongan yang sangat berarti. Keberhasilan penelitian ini tidak lepas dari kesabaran dan pemahaman beliau, yang senantiasa memberikan pandangan kritis dan membantu memperbaiki setiap aspek penelitian.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak Kelurahan Klojen, Kota Malang, yang telah memberikan izin dan kerjasama dalam pelaksanaan penelitian. Kerjasama yang baik dari pihak kelurahan menjadi kunci keberhasilan penelitian ini.

Kepada rekan-rekan yang turut memberikan dukungan moral dan semangat, terima kasih atas doa, motivasi, dan semangat positif yang diberikan. Kebersamaan ini memberikan energi positif dalam mengatasi setiap tantangan.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan di kampus yang saling berbagi pengalaman dan pengetahuan. Kalian adalah sumber inspirasi dan dukungan yang luar biasa.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa setiap langkah dalam penelitian ini adalah hasil kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat.

Terima kasih kepada semua yang telah berperan dan berkontribusi dalam keberhasilan penelitian ini.

Semoga Tuhan memberkati kita semua.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah mencurahkan hikmat dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul. “Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Access By KAI di Era Digital dengan Metode E-GovQual (Studi Kasus : Pengguna di Kota Malang)”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi Pada Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa ada bantuan dan dorongan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Aditya Galih Sulaksono, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing
2. Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
3. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi
4. Bapak Prof. Drs. Anwar Sanusi, MPA, Ph.D. selaku Rektor Universitas Merdeka Malang

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 1 Agustus 2024

Muhammad Ryan Syahreza

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	
SAMPUL DALAM.....	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTACT	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Aplikasi Mobile.....	6
2.1.2 Aplikasi Access By KAI.....	6
2.1.3 E-Government.....	8
2.1.4 Kualitas Layanan.....	9
2.1.5 E-Government Quality (E-GovQual).....	10
2.1.6 Importance Performance Analysis (IPA).....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Desain Penelitian	17

3.2	Lokasi Penelitian	18
3.3	Populasi & Sampel atau Obyek penelitian	18
3.3.1	Populasi Penelitian	18
3.3.2	Sampel Penelitian.....	18
3.4	Teknik Pengumpulan Data	19
3.4.1	Data Primer	19
3.4.2	Data Skunder.....	21
3.4.3	Skala Pengukuran.....	21
3.5	Teknik Analisis Data	22
3.5.1	Uji Validitas	22
3.5.2	Uji Reliabilitas	23
3.5.3	IPA	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		25
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	25
4.1.1	Sejarah Aplikasi Access By KAI.....	25
4.1.2	Layanan Aplikasi Access By KAI	25
4.2	Hasil Kuisisioner.....	26
4.2.1	Karakteristik Responden	27
4.2.2	Uji Validitas	28
4.2.3	Uji Reliabilitas	30
4.2.4	Analisis Importance Performance Analysis (IPA).....	30
4.3	Pembahasan	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		36
5.1	Kesimpulan.....	36
5.2	Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA		38
HASIL CEK PLAGIASI.....		40
LAMPIRAN.....		43

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Pertanyaan E-GovQual	12
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. Atribut E-GovQual.....	20
Tabel 4. Instrument Skala Likert.....	22
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Data Kinerja	28
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Data Kepentingan.....	29
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Data Kinerja	30
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Data Kepentingan.....	30
Table 9. Hasil Analisis IPA.....	31
Table 10. Hasil Rekomendasi	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Aplikasi Access By KAI	7
Gambar 2. Dimensi E-GovQual	11
Gambar 3. Desain Penelitian.....	17
Gambar 5. Form login.	25
Gambar 6. Home Page	26
Gambar 7. Diagram Jenis Kelamin	27
Gambar 8. Diagram Usia.....	28
Gambar 9. Diagram Kartesius.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata Peneliti	43
Lampiran 2. Kuisisioner	44
Lampiran 3. Tabulasi Data	46
Lampiran 4. Surat LOA.....	47