

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENGGUNA APLIKASI KAI ACCESS**

(Survei Pada Pengguna KAI Access)

FAKHRI AZZAM PRADESHA

8215154952



*Mencerdaskan dan
Memantabatkan Bangsa*

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

ANALYSIS THE FACTORS WHICH INFLUENCE KAI

ACCESS APPLICATION USERS

(SURVEY ON KAI ACCESS APPLICATION USERS)

FAKHRI AZZAM PRADESHA

8215154952



*Mencerdaskan dan
Memantabatkan Bangsa*

**This is Written as One of The Requirement for achieving a Bachelor Degree
of Economics in Faculty of Economics, State University of Jakarta**

STUDY PROGRAM OF S1 MANAJEMEN

FACULTY OF ECONOMY

JAKARTA STATE UNIVERISTY

2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas pengguna KAI *Access*, (2) Untuk mengetahui Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang Pengguna KAI *Access*, (3) Untuk mengetahui Kepercayaan pengguna KAI *Access* berpengaruh terhadap Loyalitas pengguna KAI *Access*, (4) Untuk mengetahui Kepercayaan pengguna KAI *Access* berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang Pengguna KAI *Access*, (5) Untuk mengetahui Loyalitas berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang pengguna KAI *Access*. Metode Penelitian menggunakan kuesioner. Sampel penelitian ini sebanyak 200 responden yang telah membeli tiket Kereta Api pada Aplikasi KAI *Access* di Jabotabek. Penelitian ini menggunakan Aplikasi AMOS versi 22 untuk mengolah dan menganalisa data hasil penelitian. Hasil pengujian dari hasil uji hipotesis menunjukkan seluruh hipotesis diterima.

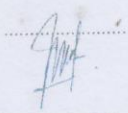






ABSTRACT

Purpose from this research (1) To know Servqual affect to Loyalty in KAI Access Application User, (2) To know Servqual affect to Repurchase Interest in KAI Access Application User, (3) To know Trust in KAI Access Application User affect to Loyalty in KAI Access Application User, (4) To know Trust in KAI Access Application User affect to Repurchase Interest in KAI Access Application User, (5) To know Loyalty in KAI Access Application User affect to Repurchase Interest in KAI Access Application User. Research Method use questionnaire is metode pengumpulan data yang peneliti pakai. The Sample in this research amounted 200 respondents who bought Train ticket on KAI Access Application at Jabotabek. This research using AMOS Application 22 version for processing and research data analysis. The result from hypotesis testing shown all hypotesis is accepted.



LEMBAR PENGESAHAN

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Suherman, M.Si NIP. 197311162006041001 Ketua	
2	Dr. Mohammad Rizan, SE., M.M NIP. 197206272006041001 Penguji Ahli 1	
3	Rahmi, S.E., M.S.M NIP. 198305012018032001 Penguji Ahli 2	
4	Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M NIP. 197404162006041001 Pembimbing 1	
5	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP. 198702092015042001 Pembimbing 2	
Nama : Fakhri Azzam Pradesha No. Registrasi : 8215154952 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 19 Juli 2021			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi Saya adalah karya asli dan Saya belum pernah mengajukan gelar akademik sarjana di Universitas Negeri Jakarta atau di Perguruan Tinggi lain manapun
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarah dan dicantumkan di daftar pustaka
3. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan ketidakbenaran, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik yaitu dengan mencabut gelar yang Saya peroleh, dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, Agustus 2021

Yang membuat Pernyataan



Fakhri Azzam Pradesha

No Registrasi 8215154952

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Falchriz Azam Pradesha
NIM : 0215154952
Fakultas/Prodi : Ekonomi / M Manajemen
Alamat email : falchrizazamp@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMBERI GARUH
PENGGUNA APLIKASI KAI ACCESS

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta

Penulis

nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah atas terlaksananya penulisan Skripsi ini dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN APLIKSAI KAI ACCESS”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan mendapat gelar Sarjana.

Keterbatasan kemampuan peneliti, menyebabkan peneliti sering mendapat kesulitan. Peneliti menyadari bahwa penulisan Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak selama penyusunan Skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orangtua serta sanak saudara, yang selalu mendukung dan mendo'akan.
2. Bapak Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Dr. Suherman, M.Si., selaku Kordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Agung Kresna Murti Rivai P., ST, M.M. yang selalu membimbing dalam penulisan Skripsi.
5. Ika Febrilia, SE., M.M., yang selalu membimbing dalam penulisan Skripsi.

6. Teman-teman Manajemen C 2015 dan Pejantan Tangguh yang selalu mendukung.
7. Sahabat Rumah Aktivis Shalih yang selalu memberikan spiritual (terutama Aceng Burhanudin) supaya peneliti tidak malas-malasan dalam mengerjakan Skripsi
8. Kekasih Khayalan “Tizara Fanisa” yang tiada henti-hentinya selalu masuk kedalam bayangan selama 4 tahun.
9. Kekasih Khayalan “Siti Maryam” yang tiada henti-hentinya selalu masuk kedalam bayangan selama 2 tahun.

Peneliti masih menyadari bahwa penulisan Skripsi ini jauh dari kesempurna, baik isi maupun teknik penyajian, oleh karena itu kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak, peneliti terima dengan terbuka. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan dorongan untuk melakukan Penelitian Manajemen Pemasaran di masa mendatang.

Bekasi, Desember 2020

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	22
1.3 Tujuan Penelitian.....	22
1.4 Manfaat Penelitian.....	23
BAB II KAJIAN TEORITIK	25
2.1 Kajian Pustaka.....	25
2.1.1 Loyalitas.....	25
2.1.2 Minat Beli Ulang	30
2.1.3 Kualitas Layanan	33
2.1.4 Kepercayaan.....	37
2.2 Review Penelitian yang Relevan.....	41
2.3 Kerangka Teoritik	66
2.4 Hipotesis.....	67
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	68
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	68

3.2 Metode Penelitian.....	68
3.3 Variable dan Pengukurannya	70
3.3.1 Variabel Independen.....	70
3.3.2 Variabel Dependen	70
3.3.3 Variabel Intervening.....	70
3.4 Populasi dan Sampel	70
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	74
3.6 Operasional Variabel.....	74
3.7 Teknik Analisis Data.....	81
3.8 Uji Instrumen.....	81
3.8.1 Uji Validasi.....	81
3.8.2 Uji Reliabilitas	81
3.8.3 Kesesuaian Model.....	82
3.8.4 Pengujian Hipotesis	85
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	86
4.1 Deskripsi Data.....	86
4.2 Hasil Analisis Data.....	90
4.2.1 Analisis Data.....	90
4.2.2 <i>Exploratory Factor Analysis (EFA)</i>	98
4.2.3 <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	101
4.2.4 Full Model.....	106
4.2.5 Fit Model.....	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Implikasi	114
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	115
5.4 Saran	115
5.4.1 Saran Praktisi.....	115
5.4.2 Saran Teoritis.....	116
DAFTAR PUSTAKA	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengguna Transportasi di Indonesia.....	1
Tabel 1.2 Data Ulasan Pengguna Aplikasi KAI Access	13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	63
Tabel 3.1 Jumlah Responden Penelitian Terdahulu.....	71
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	74
Tabel 3.3 Skala Likert.....	81
Tabel 3.4 Goodness of Fit	85
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	86
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	87
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	88
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	88
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	89
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran.....	89
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Kualitas Layanan	90
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Kepercayaan	93
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Loyalty.....	94
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Minat Beli Ulang	96
Tabel 4.12 <i>KMO</i> dan <i>Barlet's Test</i> Kualitas Layanan	98
Tabel 4.13. <i>KMO</i> dan <i>Barlet's Test</i> Kepercayaan.....	99
Tabel 4.14. <i>KMO</i> dan <i>Barlet's Test</i> Loyalitas.....	100
Tabel 4.15. <i>KMO</i> dan <i>Barlet's Test</i> Minat Beli Ulang	100
Tabel 4.16. Uji Reliabilitas	101
Tabel 4.17. Hasil Uji <i>Fit</i> Kualitas Layanan	102
Tabel 4.18. Uji <i>Fit</i> Kepercayaan	103
Tabel 4.19. Uji <i>Fit</i> Loyalitas	104
Tabel 4.20. Uji <i>Fit</i> Minat Beli Ulang	105
Tabel 4.21. Hasil Uji <i>Full MODEL SEM</i>	106
Tabel 4.22. Hasil Uji <i>Fit MODEL SEM</i>	108
Tabel 4.23. Hipotesis.....	109



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tarif KA Taksaka GMR-YK.....	2
Gambar 1.2 Tarif KA Taksaka GMR-YK	2
Gambar 1.3. Tarif Bus Sinar Jaya Eksekutif Jkt-Yk.....	4
Gambar 1.4 Tarif Bus Sinar Jaya Eksekutif Jkt-Yk.....	4
Gambar 1.5 Tarif maskapai GA-214.....	5
Gambar 1.6 Tampilan Awal KAI Access	6
Gambar 1.7 Tampilan Awal KAI Access	6
Gambar 1.8 Tampilan Awal Traveloka.....	7
Gambar 1.9 Pengguna Internet di Indonesia.....	7
Gambar 1.10 KAI Access	8
Gambar 1.11 KAI Access	8
Gambar 1.12 Ulasan KAI Access	9
Gambar 1.13 Ulasan KAI Access	9
Gambar 1.14 Ulasan KAI Access	10
Gambar 1.15 Ulasan KAI Access	10
Gambar 1.16 Ulasan KAI Access	11
Gambar 1.17 Ulasan KAI Access	11
Gambar 1.18 Ulasan KAI Access	12
Gambar 1.18 Ulasan KAI Access	12
Gambar 1.20 Tarif KA Taksaka GMR-YK KAI Access	14
Gambar 1.21 Tarif KA Taksaka GMR-YK KAI Access	14
Gambar 1.22 Tarif KA Taksaka GMR-YK Traveloka	15
Gambar 1.23 Tarif KA Taksaka GMR-YK Traveloka	16
Gambar 1.24 Tarif KA Taksaka GMR-YK Traveloka	16
Gambar 1.25 Tarif KA Taksaka GMR-YK Tiket.com	18
Gambar 1.26 Tarif KA Taksaka GMR-YK Tiket.com	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner Penelitian.....	122
Lampiran 2 Exploratory Faktor Analysis.....	127
Lampiran 3 Exploratory Confitmatory Factor Analysis	134
Lampiran 4 Exploratory Faktor Analysis Model Fit Summary	143

