

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA APLIKASI *ACCESS BY KAI*
(Pada Daerah Istimewa Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

RIAN ADITYA

202304046

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA APLIKASI

ACCESS BY KAI

(Pada Daerah Istimewa Yogyakarta)

Diajukan Oleh :

Rian Aditya

202304046


Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta


Tanggal: 16 Agustus 2024

Mengesahkan


Penguji 1,

Penguji 2,


Wina Driyan Pradana, S.E., M.M.
NIDN. 0519079501


Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc.
NIDN. 0519029002

Pembimbing,


Rizki Wahyuning Damayanti, S.E., M.sc.
NIDN. 0528059801

Ketua Program Studi,


Nurwani Eko Astuti, S.E., MBA.
NIDN. 0506098101

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Rian Aditya

NPM : 202304046

Program Studi : Manajemen (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Aplikasi Access by KAI (Pada Daerah Istimewa Yogyakarta)

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian ini kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 16 Agustus 2024



Rian Aditya

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Aplikasi *Access by KAI* (Pada Daerah Istimewa Yogyakarta)”. Sebagai salah satu syarat menyelesaikan program Sarjana (S-1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Kedua orang tua yang merupakan panutan penulis Ayahanda Eddy dan pintu surga penulis Ibunda Wakini. Terimakasih atas semua doa, pengorbanan, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis. Dengan adanya beliau penulis dapat melanjutkan pendidikan di bangku perkuliahan ini.
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Ibu Muwarni Eko Astuti, S.E., MBA., selaku Ketua Prodi Manajemen (S-1).
4. Ibu Rizki Wahyuning Damayanti, S.E., M.Sc., selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Bapak Wina Driyan Pradana, S.E., M.M., dan Ibu Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc., selaku dosen penguji skripsi.
6. Seluruh sivitas akademika Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
7. Keluarga tercinta terutama Bapak Lasmono yang merupakan paman penulis dan juga Almh. Biyung Samirja yang merupakan nenek penulis yang telah merawat penulis saat masih kecil serta memberikan semangat, support, do'a, dan yang selalu mempercayai penulis untuk dapat mencapai tujuan.

8. Kepada para sahabat Surajudin, Rinata, dan lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu mendukung dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala kebaikan yang telah dilakukan kepada saya. Akhirnya besar harapan saya, semoga skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang.

Yogyakarta, 16 Agustus 2024

Penulis,

Rian Aditya

UNIVERSITAS PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian.....	16
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Landasan Teori.....	18
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Berpikir	40
D. Pengembangan Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
A. Desain Penelitian.....	45
B. Tempat dan Waktu Penelitian	45
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	46
D. Populasi dan Sampel	48
E. Teknik Pengumpulan Data	49

F. Teknik Analisis Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Deskripsi Data	55
B. Pengujian Hipotesis	75
C. Pembahasan	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	96

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Unduhan aplikasi pembelian tiket <i>online</i>	6
Tabel 1. 2 Ulasan pengguna aplikasi <i>Access by KAI 2024</i>	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	45
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian.....	46
Tabel 3. 3 Skala Likert	50
Tabel 4. 1 Deskriptif Statistik	60
Tabel 4. 2 Nilai Rerata Interval Kelas	62
Tabel 4. 3 Nilai Rerata Per Item Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4. 4 Nilai Rerata Per Item Variabel Promosi.....	64
Tabel 4. 5 Nilai Rerata Per Item Variabel Kemudahan Penggunaan.....	65
Tabel 4. 6 Nilai Rerata Per Item Variabel Kepuasan Konsumen	66
Tabel 4. 7 Uji Validitas	68
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas	70
Tabel 4. 9 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov.....	71
Tabel 4. 10 Uji Multikolinearitas Berdasarkan Nilai VIF.....	72
Tabel 4. 11 Uji Heteroskedastisitas Glejser	73
Tabel 4. 12 Regresi Linier Berganda	74
Tabel 4. 13 Uji T (Parsial).....	76
Tabel 4. 14 Uji F (Simultan)	77
Tabel 4. 15 Uji Koefisien Determinasi.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penetrasi Internet 2018-2024	1
Gambar 1. 2 Tampilan KAI Access Tampilan Lama	3
Gambar 1. 3 Tampilan Aplikasi Terbaru <i>Access by KAI</i> 2024	4
Gambar 1. 4 Penumpang Kereta Api Tahun 2019-2023.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	40
Gambar 3. 1 Persentase Pra Survei Masyarakat Yogyakarta	48
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	57
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaannya.....	58
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Jenis Kereta Api Yang Digunakan	59

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
UNIVERSITAS YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Survei Pra Penelitian	97
Lampiran 2 Hasil Survei Pra Penelitian	100
Lampiran 3 Permohonan Menjadi Responden	102
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	104
Lampiran 5 Identitas Responden	112
Lampiran 6 Tabulasi Jawaban Responden	124
Lampiran 7 Nilai Variabel Penelitian	132
Lampiran 8 Hasil Uji Instrumen Penelitian	135
Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik	147
Lampiran 10 Regresi Linear Berganda dan Hasil Uji Hipotesis	151
Lampiran 11 Jadwal Penelitian	153
Lampiran 12 Surat Keterangan Bebas Keuangan	155
Lampiran 13 Kartu Bimbingan	157
Lampiran 14 Hasil Cek Plagiarisme	159