

Nomor Daftar: 024/S/BD/24/VI/2025

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN
APLIKASI *MOBILE* ACCESS BY KAI MENGGUNAKAN
METODE *MOBILE SERVICE QUALITY* (MS-QUAL) DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Bisnis**

Oleh:

Atthaya Layla Zhafira Hilwana

NIM 2104663

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
KAMPUS DAERAH TASIKMALAYA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2025**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI *MOBILE ACCESS BY KAI*
MENGUNAKAN METODE *MOBILE SERVICE QUALITY (MS-QUAL)* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Oleh

Atthaya Layla Zhafira Hilwana

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Bisnis**

© Atthaya Layla Zhafira Hilwana

Universitas Pendidikan Indonesia

Juni 2025

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

**Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, difoto copy, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis**

ATTHAYA LAYLA ZHAFIRA HILWANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ATTHAYA LAYLA ZHAFIRA HILWANA

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI *MOBILE ACCESS BY KAI*
MENGUNAKAN METODE *MOBILE SERVICE QUALITY (MS-QUAL)* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

disetujui dan disahkan oleh dosen pembimbing:

Pembimbing I



Dr. Syti Sarah Maesaroh, S.P., M.M.

NIP. 920190219900625201

Pembimbing II



Muhammad Rizki Nugraha, S.Pd., M.T.

NIP. 920230219930823101

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Bisnis Digital UPI

Kampus Tasikmalaya



Dr. Syti Sarah Maesaroh, S.P., M.M.

NIP. 920190219900625201

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI *MOBILE ACCESS BY KAI* MENGUNAKAN METODE *MOBILE SERVICE QUALITY (MS-QUAL)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

ABSTRAK

Oleh

Atthaya Layla Zhafira Hilwana

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi *mobile Access by KAI*, khususnya kualitas layanan pemesanan tiket kereta. Kualitas layanan dianalisis menggunakan sembilan dimensi yang terdapat pada metode *Mobile Service Quality (MS-QUAL)*, yaitu *efficiency, system availability, content, privacy, fulfillment, responsiveness, compensation, contact*, dan *billing* yang dinilai berdasarkan dua perangkat skor, yaitu *importance* dan *performance*. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan komparatif yang ada pada metode kuantitatif. Sumber data penelitian ini adalah primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik *probability sampling* dengan pendekatan *simple random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 400. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif menggunakan analisis kesenjangan pada metode *Mobile Service Quality (MS-QUAL)* dan analisis tingkat kesesuaian serta analisis kuadran IPA pada metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Uji statistik nonparametrik menggunakan *Wilcoxon Signed-Rank Test* juga dilakukan guna menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas layanan aplikasi *mobile Access by KAI* masih tergolong kurang baik karena nilai kesenjangan keseluruhannya adalah -0,75, tingkat kesesuaian keseluruhan 84,48%, terdapat tujuh atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan pada kuadran I IPA, dan terdapat perbedaan signifikan antara kepentingan/harapan (*importance*) dengan kinerja (*performance*) dari seluruh dimensi *Mobile Service Quality (MS-QUAL)* yang digunakan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi *mobile Access by KAI*.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, MS-QUAL, IPA, Aplikasi Mobile, Access by KAI*

SERVICE QUALITY ANALYSIS OF ACCESS BY KAI MOBILE APPLICATION USING MOBILE SERVICE QUALITY (MS-QUAL) AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS

ABSTRACT

by

Atthaya Layla Zhafira Hilwana

This study aims to analyze the service quality of the Access by KAI mobile application, particularly the quality of the train ticket booking service. The service quality is analyzed using the nine dimensions of the Mobile Service Quality (MS-QUAL) method, namely efficiency, system availability, content, privacy, fulfillment, responsiveness, compensation, contact, and billing, which are assessed based on two scoring measures, importance and performance. This research is a descriptive quantitative study with a comparative approach within the quantitative method. The data sources used are both primary and secondary. Data collection was carried out using a questionnaire. The research sample was taken using a probability sampling technique with a simple random sampling approach, involving 400 respondents. The data obtained were analyzed descriptively using gap analysis based on the MS-QUAL method, and the conformity level analysis along with the IPA quadrant analysis using the Importance Performance Analysis (IPA) method. A non-parametric statistical test, the Wilcoxon Signed-Rank Test, was also conducted to test the research hypothesis. The results of the study show that, overall, the service quality of the Access by KAI mobile Application is still considered inadequate, with an overall gap value of -0,75, an overall conformity level of 84,48%, seven attributes identified as priorities for service quality improvement in IPA quadrant I, and a significant difference found between importance and performance accross all MS-QUAL dimensions used to analyze the mobile application's service quality.

Keywords: *Service Quality, MS-QUAL, IPA, Mobile Application, Access by KAI*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	13
1.6 Struktur Organisasi Skripsi	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Aplikasi <i>Mobile</i>	15
2.2 Manajemen Pelayanan Publik	18
2.2.1 Manajemen.....	18
2.2.2 Pelayanan Publik.....	19
2.2.3 Definisi Manajemen Pelayanan Publik.....	19
2.3 Kualitas Layanan	20
2.4 <i>Mobile Service Quality</i> (MS-QUAL)	23

2.4.1 Pentingnya MS-QUAL Untuk Kualitas Layanan	24
2.4.3 Dimensi <i>Mobile Service Quality</i> (MS-QUAL).....	25
2.4.4 Mengukur Kualitas Layanan Menggunakan MS-QUAL.....	26
2.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	27
2.6 Penelitian Terdahulu.....	29
2.7 Kerangka Pemikiran	40
2.8 Hipotesis.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	43
3.1 Objek Penelitian	43
3.2 Desain Penelitian	43
3.3 Metode Penelitian.....	46
3.3.1 Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan	47
3.3.2 Operasionalisasi Variabel	48
3.3.3 Jenis dan Sumber Data.....	56
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	57
3.4.1 Populasi.....	57
3.4.2 Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	57
3.5 Teknik Pengumpulan Data	59
3.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	60
3.6.1 Uji Validitas.....	60
3.6.2 Uji Reliabilitas	61
3.7 Rancangan Analisis Data.....	61
3.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	61
3.7.1.1 Metode <i>Mobile Service Quality</i> (MS-QUAL).....	61
3.7.1.2 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	63
3.7.2 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	65

3.7.2.1 Uji Normalitas.....	65
3.7.2.2 Uji Hipotesis Penelitian	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
4.1 Hasil dan Pembahasan.....	68
4.1.1 Karakteristik Responden.....	68
4.1.2 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas	74
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas.....	75
4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	78
4.1.3 Analisis Data Deskriptif.....	79
4.1.3.2 Metode <i>Mobile Service Quality</i> (MS-QUAL).....	79
4.1.3.3 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	107
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	136
4.1.4.1 Hasil Uji Normalitas	136
4.1.4.2 Hasil Uji Hipotesis	139
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	141
5.1 Simpulan.....	141
5.2 Implikasi Praktis.....	143
5.3 Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA	145
LAMPIRAN.....	155
RIWAYAT HIDUP	195

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Ulasan Aplikasi Mobile Access by KAI di Google Play Store ...	5
Tabel 1.2 Rating Aplikasi Mobile Access by KAI di Google Play Store	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan	48
Tabel 3.2 Skala Likert <i>Importance & Performance</i>	59
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	69
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Tujuan Pemesanan Tiket Kereta	71
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi	72
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Versi Android	73
Tabel 4.7 Karakteristik Berdasarkan Pengalaman Pengguna	74
Tabel 4. 8 Tabulasi Silang	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepentingan (<i>Importance</i>)	75
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kinerja (<i>Performance</i>)	76
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	78
Tabel 4.12 Rekapitulasi Importance Dimensi <i>Efficiency</i>	80
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Importance Dimensi <i>System Availability</i>	80
Tabel 4.14 Rekapitulasi Importance Dimensi <i>Content</i>	81
Tabel 4.15 Rekapitulasi Importance Dimensi <i>Privacy</i>	81
Tabel 4.16 Rekapitulasi Importance Dimensi <i>Fulfillment</i>	82
Tabel 4.17 Rekapitulasi Importance Dimensi <i>Responsiveness</i>	82
Tabel 4.18 Rekapitulasi Importance Dimensi <i>Compensation</i>	83
Tabel 4.19 Rekapitulasi Importance Dimensi <i>Contact</i>	83
Tabel 4.20 Rekapitulasi Importance Dimensi <i>Billing</i>	84
Tabel 4.21 Rekapitulasi Performance Dimensi <i>Efficiency</i>	85
Tabel 4.22 Rekapitulasi Performance Dimensi <i>System Availability</i>	85
Tabel 4.23 Rekapitulasi Performance Dimensi <i>Content</i>	86
Tabel 4.24 Rekapitulasi Performance Dimensi <i>Privacy</i>	87
Tabel 4.25 Rekapitulasi Performance Dimensi <i>Fulfillment</i>	87

Tabel 4.26 Rekapitulasi Performance Dimensi <i>Responsiveness</i>	88
Tabel 4.27 Rekapitulasi Performance Dimensi <i>Compensation</i>	88
Tabel 4.28 Rekapitulasi Performance Dimensi <i>Contact</i>	89
Tabel 4.29 Rekapitulasi Performance Dimensi <i>Billing</i>	89
Tabel 4.30 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Efficiency</i>	91
Tabel 4.31 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>System</i>	93
Tabel 4.32 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Content</i>	95
Tabel 4.33 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Privacy</i>	97
Tabel 4.34 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Fulfillment</i>	98
Tabel 4.35 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Responsiveness</i>	100
Tabel 4.36 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Compensation</i>	101
Tabel 4.37 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Contact</i>	103
Tabel 4.38 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Billing</i>	104
Tabel 4.39 Nilai Kesenjangan Seluruh Dimensi	105
Tabel 4.40 Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Efficiency</i>	108
Tabel 4.41 Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>System Availability</i>	110
Tabel 4.42 Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Content</i>	111
Tabel 4.43 Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Privacy</i>	113
Tabel 4.44 Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Fulfillment</i>	114
Tabel 4. 45 Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Responsiveness</i>	115
Tabel 4.46 Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Compensation</i>	116
Tabel 4.47 Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Contact</i>	117
Tabel 4.48 Tingkat Kesesuaian Dimensi <i>Billing</i>	118
Tabel 4.49 Tingkat Kesesuaian Seluruh Dimensi	120
Tabel 4.50 Nilai Rata-Rata Kinerja (<i>Performance</i>)	121
Tabel 4.51 Nilai Rata-Rata Kepentingan (<i>Importance</i>)	123
Tabel 4.52 Hasil Uji Normalitas	136
Tabel 4.53 Hasil Uji Hipotesis	139

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Penumpang Kereta Api	1
Gambar 1.2 Preferensi Moda Transportasi Jarak Jauh Masyarakat Indonesia	2
Gambar 1.3 Harapan Penggunaan Teknologi Oleh Perusahaan	2
Gambar 1.4 Saluran Pemesanan Tiket KA Periode Januari–Juni 2023	3
Gambar 2.1 Beranda Aplikasi Mobile Access by KAI	15
Gambar 2.2 Alur Pemesanan Tiket	17
Gambar 2.3 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	29
Gambar 2.4 Kerangka Berpikir	41
Gambar 2.5 Paradigma Penelitian	42
Gambar 3.1 Desain Tahapan Penelitian	46
Gambar 4.1 Hasil Analisis Kuadran IPA	126

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	155
Lampiran 2 Instrumen Penelitian	156
Lampiran 3 Ulasan Pengguna Aplikasi Mobile Access by KAI.....	175
Lampiran 4 Perkembangan Transportasi Nasional	180
Lampiran 5 Preferensi Moda Transportasi Jarak Jauh Masyarakat Indonesia....	180
Lampiran 6 Buku Kegiatan Bimbingan Tugas Akhir	181

DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N. D., & Sudarwanto, T. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi DANA di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8(3), 1006–1012.
- Adisyah, D. R., & Mulyana, O. P. (2023). Hubungan Quality of Work Life dan Work Engagement Pada Karyawan. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 10(1), 384–396.
- Agostino, D., Arnaboldi, M., & Lema, M. D. (2020). New Development: COVID-19 As an Accelerator of Digital Transformation in Public Service Delivery. *Public Money and Management*, 1–4. <https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1764206>
- Ahmad, N., Mirza, M., & Yoman, M. (2024). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan (Studi Kasus PT. Ekspedisi Pada Jaya Kota Tangerang). *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4, 2999–3007.
- Akbar, R. I., Purnama, D. G., Salsabila, A., & Salsabila, A. (2022). Metode IPA Untuk Menentukan Prioritas Perbaikan Atribut Kualitas Layanan SIAKAD. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian LPPM UMJ*, 1. <http://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnaslit>
- Amara, R. S., Mutiah, N., & Febriyanto, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Mobile Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Pengguna E-Commerce Shopee di Kota Pontianak). *Jurnal Komputer dan Aplikasi*, 10(2), 274–287.
- Amruddin, Priyanda, R., Agustina, T. S., Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., Yuniati, I., Untari, I., Mujiani, S., & Wicaksono, D. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pradina Pustaka.
- Anastasya, D., Husaein, A., & Aryani, L. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual Untuk Pengguna Di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)*, 4(2), 793–802. <https://doi.org/10.33998/jms.v4i2>
- Antara. (2025). *Survei: Mayoritas Penumpang Nilai Harga Tiket Kereta Api Terjangkau*. <https://www.antaraneews.com/berita/4598662/survei-mayoritas-penumpang-nilai-harga-tiket-kereta-api-terjangkau>
- Apsari, M. R., Wardhana, A., & Pradana, M. (2022). Analysis of TIX ID Application User Satisfaction Reviewed from E-Service Quality Using Importance-Performance Analysis (IPA) Method. *Proceedings of the 3rd Asia Pacific Conference on Industrial Engineering and Operations Management Johor Baru*, 3831–3845.
- Arfiansyah, V., & Widyastuti. (2024). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Continuance Intention Melalui E-Satisfaction Sebagai Variabel

- Mediasi (Studi Pada Aplikasi Access by KAI). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 12(3), 554–568.
- Arghisa, D., Afriani, S., & Rahman, A. (2021). An Analysis of Service Quality Towards Customer Satisfaction Using Importance Performance Analysis (IPA) Method. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan*, 2(4), 427–434. <https://doi.org/10.53697/emak.v2i4>
- Astungkara, P., Hyang, I., Wasa, W., & Yang, T. (2022). *Modul Pengantar Statistik Parametrik dan Nonparametrik*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Astuti, R. P., Kumayah, S., & Agustina. (2020). Dinamika Transportasi Berbasis Online Di Era Revolusi Industri 4.0. *SAINS: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(2), 216–231.
- Atoillah, F., Gonzales, A. R., & Amirulloh, J. (2024). Analisis Penggunaan Perangkat Android Dengan Perbandingan Parameter Benjamin Sparkman Fakultas Teknologi Informasi Yadika. *JOSIATI: Jurnal Sistem Informasi Aplikasi Teknologi Informasi*, 1(2), 141–153. <https://doi.org/10.53567/josiati.v1i2.14>
- Aulia, G., Lattu, A., & Permana, M. A. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Access By KAI : Personal Innovativeness In Information Technology Sebagai Variabel Moderator. *JOURNAL CERITA: Creative Education of Research in Information Technology and Artificial Informatics*, 11(1), 28–39. <https://doi.org/10.33050/cerita.v11i1.3381>
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Berita Resmi Statistik Perkembangan Transportasi Nasional Oktober 2024*.
- Balaskas, S., Panagiotarou, A., & Rigou, M. (2022). The Influence of Trustworthiness and Technology Acceptance Factors on the Usage of e-Government Services during COVID-19: A Case Study of Post COVID-19 Greece. *Administrative Sciences*, 12(4). <https://doi.org/10.3390/admsci12040129>
- Berlianne, J. R., Koswara, S., Handayani, R., Fachrizal, A., & Hidayah, R. T. (2020). Mobile Service Quality, Perceived Usefulness, and Perceived Ease of Use to Improve Customer Satisfaction (Study on BCA Mobile Application Users). *Solid State Technology*, 63(5), 2723–2732. www.solidstatetechology.us
- Cahyono, Y., Purwanto, A., Nurul Azizah, F., Wijoyo, H., Sihotang, M., & Sugianto, A. (2020). Impact of Service Quality, University Image, and Students Satisfaction Towards Student Loyalty: Evidence From Indonesian Private Universities. *Journal of Critical Reviews*, 7(9), 3916–3924. <https://ssrn.com/abstract=3873702>
- Damayanti, P. R., & Palupi, G. S. (2023). Penerapan Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Analisis Kualitas Layanan Transfer Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo. *Journal of Emerging*

Information System and Business Intelligence (JEISBI), 4(3).
<https://cekgangguan.id/layanan/m-banking->

- Demir, A., Maroof, L., Sabbah Khan, N. U., & Ali, B. J. (2020). The Role of E-Service Quality in Shaping Online Meeting Platforms: A Case Study From Higher Education Sector. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 13(5), 1436–1463. <https://doi.org/10.1108/JARHE-08-2020-0253>
- Desi, Aprilia, F., Andiyansyah, S., Kurniawati, A., & Silaningsih, E. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus pada Cafe XYZ. *Global Leadership Organizational Research in Management*, 3(2), 11–28. <https://doi.org/10.59841/glory.v3i1.2568>
- Dewi, R., Arfan, H., Nasir, M., & A, I. H. (2023). Peran Kualitas Layanan Elektronik Mobile dalam Meningkatkan Penjualan: Kerangka Konseptual dan Evaluasi Empiris. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 09, 29–44.
- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(1), 130–147. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i1>
- Ernawati. (2023). Analisis Pembelajaran Daring Mata Kuliah Praktek Dengan Uji T Berpasangan Dan Matriks IPA. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10, 5421–5431.
- Fadillah, A. A., & Safrilah. (2020). Analisis Kinerja Operasional KRL Commuter Line (Studi Kasus: Trayek Stasiun Bekasi Menuju Arah Jakarta). *Civil Engineering (SPRING) Journal*, 2(01), 24–33.
- Faisal Bahari, A., Basalamah, J., Murfat, M. Z., Hasan, A., & Basalamah, A. (2020). Customer Value, Brand Image And Promotion; Analysis Of Purchasing Decisions (Case Of Silk Fabrication). *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9(03), 6382–6386. www.ijstr.org
- Fan, H., Han, B., Gao, W., & Li, W. (2022). How AI Chatbots Have Reshaped the Frontline Interface in China: Examining the Role of Sales–Service Ambidexterity and the Personalization–Privacy Paradox. *International Journal of Emerging Markets*, 17(4), 967–986. <https://doi.org/10.1108/IJOEM-04-2021-0532>
- Frizni, D., & Fachri Adnan, M. (2024). Penerapan Inovasi Access by KAI dalam Transformasi Pelayanan Publik pada PT KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa (JAPD)*, 05. <https://doi.org/10.47134/villages.v5i>
- Ghosh, S., Ness, S., & Salunkhe, S. (2024). The Role of AI Enabled Chatbots in Omnichannel Customer Service. *Journal of Engineering Research and Reports*, 26(6), 327–345. <https://doi.org/10.9734/jerr/2024/v26i61184>
- GoodStats. (2023). *KAI Lakukan Transformasi Digital, Luncurkan Aplikasi Access By KAI!* <https://goodstats.id/article/kai-lakukan-transformasi-digital-luncurkan-aplikasi-access-by-kai-eY2wM>.

- Guntara, R. G. (2023). Aplikasi Deteksi Phising Berbasis Android Menggunakan Metode Pengembangan Perangkat Lunak DSRM. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(1), 303–310. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i1.12379>
- Hartanto, A. Y. (2022). *Masyarakat Masih Lebih Pilih Kendaraan Pribadi Walau BBM Naik*. Jakpat <https://tirto.id/masyarakat-masih-lebih-pilih-kendaraan-pribadi-walau-bbm-naik-gwBN>.
- Huang, E. Y., Lin, S. W., & Fan, Y. C. (2015). M-S-QUAL: Mobile service quality measurement. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14(2), 126–142. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2015.01.003>
- Indrawan, H., Irawan, B., & Suprpti, T. (2023). Klasifikasi Ulasan Pengguna Aplikasi Access by KAI Berbasis Aspek Dengan Algoritma Naive Bayes dan SVM. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 7(6), 3541–3548.
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna*.
- Jobber, D., & Chadwick, F. E. (2016). *Principles and Practice of Marketing* (8 ed.). Maidenhead: McGraw-Hill Higher Education.
- Joo, Y., Seo, D., Shin, D., & Lim, S. S. (2020). Enlarging I/O Size for Faster Loading of Mobile Applications. *IEEE Embedded Systems Letters*, 12(2), 50–53. <https://doi.org/10.1109/LES.2019.2932108>
- KAI. (2023a). *Akses Lebih Mudah dengan Aplikasi Access*. https://www.kai.id/information/full_news/5758-akses-lebih-mudah-dengan-aplikasi-access.
- KAI. (2023b). *Soft Launching Access by KAI, KAI Tingkatkan Fitur dan Layanan KAI Access*. https://www.kai.id/information/full_news/5693-soft-launching-access-by-kai-kai-tingkatkan-fitur-dan-layanan-kai-access.
- KAI. (2025, Januari 5). *Siaran Pers*. https://www.kai.id/information/full_news/6333-masa-nataru-20242025-kai-catat-kenaikan-jumlah-penumpang-5-dibandingkan-tahun-lalu-dengan-otp-kedatangan-978.
- Kamila, K. A., Muhammad, K., & Asyari, H. (2023). Service Quality Analysis Of Tokopedia And Shopee Mobile Commerce Applications Using Mobile Service Quality (M-S-QUAL) And Importance Performance Analysis (IPA) Methods. *Journal of Industrial and Mechanical Engineering*, 1(1), 15–24.
- Katadata Insight Center. (2024). *Harapan Responden tentang Penggunaan Artificial Intelligence dalam Perusahaan di Indonesia*. <https://databoks.katadata.co.id/index.php/teknologi-telekomunikasi/statistik/67a5d0d8441a3/survei-konsumen-ingin-perusahaan-pakai-ai-untuk-tingkatkan-layanan>.
- Komharudin, Firman, A., & Nurapipah, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Metode E-SERVQUAL Untuk Mengetahui Kepuasan Konsumen E-

- Commerce Shopee Pada Masyarakat Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(2), 464–474.
- Kotler, Philip., & Keller, K. Lane. (2016). *Marketing management*. Pearson Education Ltd.
- Kurniawan, D. (2020). Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah. *TAWAZUN: Journal of Sharia Economic Law*, 3(1), 63. <https://doi.org/10.21043/tawazun.v3i1.7835>
- Lestari, U. P., Masitoh, N., Halizah, S. N., Retnowati, E., Hidayatullah, A., Munir, M., Darmawan, D., & Mardikaningsih, R. (2021). Pengamatan Terhadap Perilaku Pembelian Tiket: Mengungkap Faktor-Faktor Menarik yang Mempengaruhi Niat Beli Tiket Pada Situs Traveloka di Kota Surabaya Melalui Kepercayaan dan Kredibilitas Informasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1, 53–60.
- Lysenko-Ryba, K., Zimon, D., Madzik, P., & Šírová, E. (2022). Examination of Aspects of Pro-Consumer Refund System. *TQM Journal*, 34(6), 1667–1690. <https://doi.org/10.1108/TQM-06-2021-0182>
- Made, I., Wira Ardana, D., Nengah, I., Artana, R., & Kurniawan, I. B. (2023). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Kreatif*, 8(2), 56–65.
- Maharani, A. S., & Putra, I. L. (2024). Analysis of The Influence of System Quality, Information Quality, Service Quality on Net Benefits in The Finance Billing Management System (FBMS). *Journal of Applied Accounting and Taxation*, 9(2), 216–223. <https://doi.org/10.30871/jaat.v9i2.7412>
- Mamakou, X. J., & Roumeliotou, K. P. (2022). Evaluating the Electronic Service Quality of E-Shops Using AHP-TOPSIS: The Case of Greek Coffee Chains During the COVID-19 Lockdown. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 20(1). <https://doi.org/10.4018/JECO.292469>
- Martilla, J. A., John, J., & James, C. (1977). Importance-performance analysis. Dalam *Journal of Marketing* (Vol. 41).
- Maryadi. (2020). Membandingkan Hasil Uji Statistika Parametrik dan Nonparametrik (Studi Kasus: Pelaksanaan Pengendalian Dana IDLE Pemerintah Daerah). *Journal of Applied Managerial Accounting*, 4(1), 142–149.
- Meilinda, N., Malinda, F., & Mutiara Aisyah, S. (2020). Literasi Digital Pada Remaja Digital (Sosialisasi Pemanfaatan Media Sosial Bagi Pelajar Sekolah Menengah Atas). *Jurnal Abdimas Mandiri*, 4(1), 62–69.
- Misischia, C. V., Poecze, F., & Strauss, C. (2022). Chatbots in Customer Service: Their Relevance and Impact on Service Quality. *Procedia Computer Science*, 201(C), 421–428. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.03.055>

- Mostafa, R. B. (2020). Mobile Banking Service Quality: a New Avenue for Customer Value Co-Creation. *International Journal of Bank Marketing*, 38(5), 1107–1132. <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2019-0421>
- Mutmainah, I., Yulia, I. A., Marnilin, F., & Mahfudi, A. Z. (2022). GAP Analysis Untuk Mengetahui Kinerja Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(1), 19–34. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i1.934>
- Naba, B., Widarko, A., & Rahman, F. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Kecepatan Transaksi, dan Keamanan Data Terhadap Loyalitas Nasabah BRI-Mobile (Studi Kasus Pada Mahasiwa FEB Universitas Islam Malang Angkatan 2021-2023). *e-Journal Riset Manajemen*, 14(1), 1521–1529.
- Naibaho, U. A., Akbar, H., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk (Literature Review Strategic Marketing Management). *JMPIS: Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(2), 1079–1089. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2>
- Nalibratawati, R., Putri, K. P., & Hamidah, F. N. (2024). Analisis Masalah dan Tantangan Dalam Mengelola Hubungan Dengan Pelanggan di PT Agung Solusi Trans: Strategi Komunikasi Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 16–30.
- Noei, E., Syer, M. D., Zou, Y., Hassan, A. E., & Keivanloo, I. (2017). A Study of The Relation of Mobile Device Attributes With the User-Perceived Quality of Android Apps. *Empirical Software Engineering*, 22(6), 3088–3116. <https://doi.org/10.1007/s10664-017-9507-3>
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Manajemen, M. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Tata Kelola*, 201–212.
- Paminto, A. K. (2020). Analisis dan Proyeksi Kebutuhan Energi Sektor Transportasi di Indonesia. *Jurnal Energi dan Lingkungan (Enerlink)*, 16(2), 51–54. <https://doi.org/10.29122/jel.v16i2.4801>
- Pan, M., Li, N., Law, R., Huang, X., Wong, I. A., Zhang, B., & Li, L. (2023). Service Attribute Prioritization Based on the Marginal Utility of Attribute Performance. *International Journal of Hospitality Management*, 114. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103560>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government Service Quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Dalam *Source: Journal of Marketing* (Vol. 49, Nomor 4).

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pasaribu, B., Fathinah Muhtadi, H., Farah Diba, S., Anggara, N., & Kanti, W. (2024). Kesalahan Umum dalam Analisis Data: Data Normal dan Tidak Normal. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(3), 2413–2418. <http://jiip.stkipyapisdompou.ac.id>
- Prabowo, I. A., Wijayanto, H., Yudanto, B. W., & Nugroho, S. (2021). *Buku Ajar Pemograman Mobile Berbasis Android*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Pranoto, V. E., Setiawan, A. M., Tjuatja, F. G., Santoso, N. H., Putra, S. D., Ningsih, R. Y., & Pratiwi, C. P. (2023). Analisis Pengembangan Fitur Untuk Meningkatkan Penggunaan Aplikasi Pencari Pekerjaan. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 11, 51–60.
- Prasetyo, B., Ramadhani, F. D. C., & NurmanArifin, F. (2024). Service Quality Analysis of Unej Digital Library Using M-S-QUAL and Importance Performance Analysis Methods. *Kinetik: Game Technology, Information System, Computer Network, Computing, Electronics, and Control*. <https://doi.org/10.22219/kinetik.v9i3.1918>
- Pratama, W. Y., & Yuniar. (2022). Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Rumah Makan Ayam Ingkung Lastri. *e-Proceeding FTI*.
- Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 367–373. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1653>
- Prihatnomo, J. (2025, Januari 8). *KAI Daop 4 Semarang Layani Lebih Dari 12 Juta Penumpang Selama Tahun 2024, Naik 12 Persen Dibanding Tahun 2023*. https://www.suaramerdeka.com/nasional/0414302568/kai-daop-4-semarang-layani-lebih-dari-12-juta-penumpang-selama-tahun-2024-naik-12-persen-dibanding-tahun-2023?utm_source=chatgpt.com.
- Priyanto, R. (2025). Pelatihan Service Excellence Bagi Karyawan BTM Perkasa Purbalingga Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Perwira Journal of Community Development*, 5(1), 13–17.
- Puspasari, H., & Puspita, W. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 65–71. <http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK>
- Rahayu, D. S. (2022). E-Service Quality dari Mobile Application KAI Access PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP II Bandung. *Journal of Applied Business Administration*, 115–122. <https://jurnal.polibatam.ac.id>

- Rahmah, A., & Jamiat, N. (2022). Price Effect and Physical Evidence on Purchase Decision at Rooftop Coffee Bandung. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(3), 21289–21297. <https://doi.org/10.33258/birci.v5i3.6147>
- Rahmawan, A. D., & Rodiyah, I. (2024). Quality of Transportation Servicesby PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) at Surabaya Gubeng Station Focus on Digital Ticket Booking Through the KAI Access Application. *Journal of Geography, Regional Planning and Development*, 1(5), 4–21. <https://doi.org/10.61796/jgrpd.v1i5.1105>
- Renaldi, R., & Pradana, M. (2023). SEIKO : Journal of Management & Business Analisis Ekspektasi Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA). *SEIKO : Journal of Management & Business*, 6(1), 887–897. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.4114>
- Ridow, A., Metekohy, J., Sihotang, J. I., & Simarmata, J. (2024). *Pengantar Teknologi Digital: Web dan Mobile Teknologi*. <https://www.researchgate.net/publication/381291236>
- Riesta, A. M., Pribadi, M. J., Prasetyo, C. L., Tenggoro, B. W., Nadhiroh, B., Lathif, T., & Suryanto, M. (2021). Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan E-Govqual dan IPA. Dalam *JIFTI-Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Robotika* (Vol. 3).
- Roeke, A., & Nurlela, S. (2023). Analisis Kualitas Aplikasi Shopee Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). Dalam *Jurnal* (Vol. 5, Nomor 1). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech30>
- Sabila, S. S., Pradesa, A., Zulvia, P., Octaviandy Purba D, C., Stia, P., & Bandung, L. (2023). Penerapan Importance Performance Analysis (IPA) pada E-Service Quality Pembelian Tiket Kereta Lokal Melalui KAI Access. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 7.0*, 194–200.
- Sanjaya, Y. C. A. (2024). *Aplikasi Access by KAI Error Pelanggan Tak Bisa Login, Ini Penjelasan*. <https://www.kompas.com/tren/read/2024/01/04/100120965/aplikasi-kai-access-error-pelanggan-tak-bisa-login-ini-penjelasan-kai>.
- Sejati, P. P. (2025, Januari 13). *KAI Daop 5 Purwokerto Berangkatkan 3,9 Juta Pelanggan Sepanjang 2024, Catat Kenaikan 18 Persen!* <https://jateng.tribunnews.com/2025/01/13/kai-daop-5-purwokerto-berangkatkan-39-juta-pelanggan-sepanjang-2024-catat-kenaikan-18-persen>.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business Fifth Edition* (5 ed.).
- Sepriyanti, M., Afrianti, & Herlina, V. (2020). Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)*, 2(2), 144–154.

- Sianipar, D. M., Kholis Budiman, N., Qorihatunnasik, A., & Maesaroh, S. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Fitur Go-Food. *JAMBURA*, 6(2). <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Statista. (2024). *Generation Z in Indonesia - Statistics & Facts*. <https://www.statista.com/topics/12373/generation-z-in-indonesia/>
- Sudarijati, Arsyad, A., & Harini, S. (2023). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengembangkan Modal Intelektual UKM Kreatif. *Jurnal AgribiSains*, 9(2), 195–208.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sujana, M. R. (2022). Pengaruh Brand Awareness, Kualitas Produk Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana XL Di Kota Bogor. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2(2), 159–168. <https://doi.org/10.37641/jikes.v2i2.2022>
- Susanto, N., & Zulkamal, N. A. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking Bank X Pahlawan Dengan Integrasi Servqual, Kano, dan Qfd. *Industrial Engineering Online Journal*, 11(4).
- Syahfitri, M. N., & Kusnanto, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal: Studi Kasus Indihome di Kabupaten Karawang pada Masa Pandemi Covid-19. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(2), 216–237. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i2.567>
- Syahreza, M. R., & Sulaksono, A. G. (2024). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Aplikasi Access KAI sebagai E-Government dengan E-GovQual. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(3), 2458. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i3.5495>
- Syamsudin, Saoloan, H. M., & Sukrisno S, I. (2023). Keunggulan Bersaing yang memediasi Pengaruh Orientasi Pasar dan Orientasi Kewirausahaan terhadap Kinerja Pemasaran pada UMKM. *Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 4(2), 327–340. <https://doi.org/10.37012/ileka.v4i2.2010>
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (1 ed.). UMJ Pers.
- Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran: Edisi Revisi*. Penerbit CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2000). *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (2 ed.). Andi .
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009*.
- Wardhana, A. (2024). *Consumer Satisfaction in the Digital Edge* (1 ed.). Eureka Media Aksara. <https://www.researchgate.net/publication/385077839>
- Wiharthiko, F. D., Sari, A. A., Subandi, K., Tsaniyah, L., & Sugara, V. I. (2024). Penilaian Harapan dan Kepuasan Pelanggan Lembaga Penilaian Kesesuaian

menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Journal of Human And Education*, 4(1), 92–100.

- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti. *Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/index.php/integrasi>
- Zulkipli, Zulfachmi, & Abdul Rahmad. (2024). Alasan Peneliti Menggunakan Analisis Statistik Wilcoxon (Non Parametrik). *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial & Teknologi*, 6, 119–125. <https://scholar.google.com/>
- Zunaidi, R. A., Yulianita, I., Putra, P. S., & Mardhiana, H. (2023). Pengujian Usabilitas Aplikasi ITTS MART v2.0 melalui Pengukuran Customer Satisfaction Index (CSI) menggunakan Model E-SERVQUAL. *Januari*, 13(1), 202–215. <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>