

HALAMAN MOTTO

“Hendaklah menjadi orang yang senantiasa bersabar dalam menghadapi
segala bentuk ujian”



HALAMAN PERSEMBAHAN

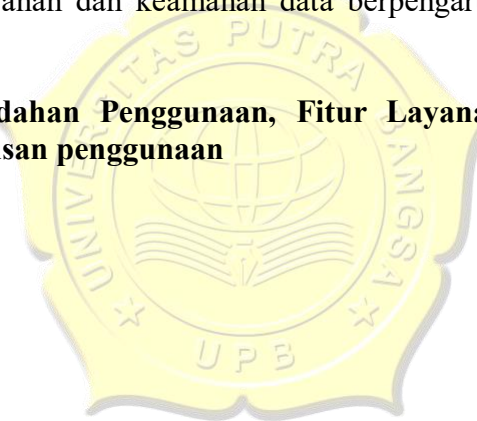
Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas selesainya laporan skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua peneliti yang telah mendoakan, memberikan dukungan dan bantuan baik secara moril maupun materi demi keberhasilan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan dan masukan dengan sepenuh hati selama proses penyusunan skripsi.
3. Teman – teman Manajemen Reguler Angkatan 2020 yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh civitas akademika Universitas Putra Bangsa, terima kasih atas ilmu dan pengalamannya selama ini.
5. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.

ABSTRAK

Di era modern saat ini transportasi menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat dan sudah tidak dapat di pisahkan dari aktifitas sehari-hari karena telah menjadi kebutuhan, perkembangan transportasi yang ada saat ini tidak dapat dipungkiri semua aktifitas masyarakat dapat berjalan dengan lancar dan minimnya hambatan. Adanya perkembangan transportasi maka perusahaan membuat inovasi dengan menghadirkan teknologi yang memudahkan masyarakat dalam penggunaannya, serta menjadi peluang bagi perusahaan jasa dan transportasi untuk membuat inovasi dengan menghadirkan aplikasi yang dapat memudahkan penggunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan data terhadap keputusan penggunaan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *Access by KAI* di Kebumen. Sampel penelitian sebanyak 100 responden, menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menyebar kuesioner. Teknik analisa data yang digunakan yaitu menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik dengan menggunakan bantuan program SPSS 25 *for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan data berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Kata kunci: Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Keamanan Data, keputusan penggunaan



ABSTRACT

In today's modern era, transportation has become an important part of people's lives and can no longer be separated from daily activities because it has become a necessity. It cannot be denied that the current development of transportation means that all community activities can run smoothly and with minimal obstacles. With the development of transportation, companies are making innovations by presenting technology that makes it easier for people to use it. and is an opportunity for service and transportation companies to innovate by presenting applications that can make things easier for their users. This study aims to determine the influence of ease of use, service features, and data security on usage decisions. The population in this study were Access by KAI users in Kebumen. The sample size was 100 respondents, using non-probability sampling with a purposive sampling technique. Data collection involved distributing questionnaires. Data analysis used descriptive and statistical analysis with the help of SPSS 25 for Windows. The results indicate that ease of use, service features, and data security influence usage decisions.

Keywords: ease of use, service features, data security, usage decisions.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelengkapan dalam pencapaian gelar Sarjana Manajemen di Universitas Putra Bangsa Kebumen ini dengan baik. Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan dan Keamanan Data Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi *Access by KAI*”** bertujuan untuk memenuhi Sebagian dari persyaratan guna menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Universitas Putra Bangsa Kebumen.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan peneliti dalam mengimplementasikan ilmu yang telah di dapat selama kuliah dengan realita kehidupan nyata, khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Peneliti telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang dimiliki, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur. Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki dalam penulisan skripsi ini, ini semua dikarenakan masih kurangnya ilmu dan pengetahuan yang dimiliki peneliti.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah berkontribusi dengan memberikan sumbangan baik moril maupun materi. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Anton Prasetyo, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan penelitian skripsi ini.
2. Bapak dan ibu dosen beserta staf dan karyawan Universitas Putra Bangsa Kebumen.
3. Kedua orang tua peneliti yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat serta kasih sayang yang tak terhingga.
4. Teman – teman Manajemen Reguler Angkatan 2020 yang telah berjuang bersama selama masa perkuliahan.
5. Serta pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan kerja samanya bagi kesuksesan penelitian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Namun peneliti berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Kebumen, 14 Agustus 2025



Nur Hasanah
NIM. 205504277

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Batasan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1 Tinjauan Teori	16

2.1.1	Pengertian Techonlogy Acceptance Model (TAM)	16
2.1.2	Pengertian <i>E-Ticketing</i>	17
2.1.3	Keputusan Penggunaan	19
2.1.4	Kemudahan Penggunaan	24
2.1.5	Fitur Layanan	27
2.1.6	Keamanan Data	29
2.2	Penelitian Terdahulu	32
2.2.1	Penelitian (Aini et al., 2022)	32
2.2.2	Penelitian (Sukmawati, Kartika, 2022)	33
2.2.3	Penelitian (Setiawan et al., 2022)	34
2.2.4	Penelitian (Aisha, 2020)	35
2.2.5	Penelitian (Muhammad Fadhlan et al., 2023)	36
2.2.6	Penelitian (Akbar, 2023)	37
2.3	Hubungan Antar Variabel	41
2.4	Model Empiris	43
2.5	Hipotesis	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		45
3.1	Objek dan subjek penelitian	45
3.1.1	Objek Penelitian	45
3.1.2	Subjek Penelitian	45
3.2	Variabel Penelitian	45
3.3	Definisi Operasional Variabel	46
3.4	Instrument atau Alat Pengumpulan Data	50

3.5	Data dan Teknik Pengumpulan Data	51
3.5.1	Jenis Data	51
3.5.2	Teknik Penumpulan Data	52
3.6	Populasi dan Sampel.....	53
3.6.1	Populasi.....	53
3.6.2	Sampel	53
3.7	Teknik Analisis.....	55
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	55
3.7.2	Analisis Kuantitatif.....	55
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	65
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	65
4.1.2	Visi, Misi dan Tujuan.....	66
4.2	Analisis Deskriptif.....	66
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat.....	67
4.2.2	Karakteristik Responden Jenis Kelamin	68
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	69
4.3	Analisa Statistik.....	70
4.3.1	Uji Validitas	70
4.3.2	Reliabilitas	72
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	73

4.3.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
4.3.5	Uji Hipotesis.....	78
4.3.6	Koefisien Determinasi	80
4.4	Pembahasan.....	81
4.4.1	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi <i>Access by KAI</i>	81
4.4.2	Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi <i>Access by KAI</i>	82
4.4.3	Pengaruh Keamanan Data Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi <i>Access by KAI</i>	83
4.4.4	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan dan Keamanan Data terhadap Keputusan Penggunaan.....	84
BAB V	SIMPULAN	85
5.1	Simpulan	85
5.2	Keterbatasan.....	85
5.3	Implikasi	86
5.3.1	Implikasi Praktis.....	86
5.3.2	Implikasi Teoritis	89
DAFTAR PUSTAKA		91

DAFTAR TABEL

Tabel I - 1 Data Penjualan Tiket Melalui Aplikasi KAI Access Tahun 2020-2022.	3
Tabel I - 2 Data Pembelian Tiket Menggunakan Aplikasi Tahun 2021-2023	4
Tabel I - 3 Data Jumlah Penumpang Kereta Api	5
Tabel I - 4 Hasil Miniriset Terhadap 31 Responden	5
Tabel II - 1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel III - 1 Indikator dan Distribusi variabel keputusan Penggunaan	47
Tabel III - 2 Indikator dan Distribusi variabel kemudahan Penggunaan	48
Tabel III - 3 Indikator dan Distribusi variabel fitur Layanan	49
Tabel III - 4 Indikator dan Distribusi variabel keamanan data	49
Tabel IV - 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	67
Tabel IV - 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel IV - 3 Responden Berdasarkan Usia	68
Tabel IV - 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel IV - 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	69
Tabel IV - 6 Hasil uji validitas kemudahan penggunaan	71
Tabel IV - 7 Hasil uji validitas variabel fitur layanan.....	71
Tabel IV - 8 Hasil uji validitas variabel keamanan data	71
Tabel IV - 9 Hasil uji validitas variabel keputusan penggunaan	72
Tabel IV - 10 Hasil uji reliabilitas	72
Tabel IV - 11 Hasil uji multikolinearitas.....	73
Tabel IV - 12 Hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov Tes	75

Tabel IV - 13 Hasil uji Regresi Linier Berganda	76
Tabel IV - 14 Hasil Uji t.....	78
Tabel IV - 15 Hasil Uji f.....	79
Tabel IV - 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar IV - 1 Fitur Layanan <i>Access by</i> KAI	66
Gambar IV - 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Kuisisioner	97
Lampiran 2 - Tabulasi Data	101
Lampiran 3 - Data Responden	106
Lampiran 4 - Hasil Uji	111
Lampiran 5 - Tabel r.....	116
Lampiran 6 - Tabel t.....	118
Lampiran 7 - Kartu Konsultasi Skripsi	123
Lampiran 8 - Kartu Tanda Peserta Seminar Proposal Skripsi.....	124

