

HALAMAN MOTTO

“Akan menjadi orang yang di-dengar bukan ter-dengar. Akan menjadi orang ter-pandang bukan menjadi orang di-pandang”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini, maka penulis mempersembahkannya sebagai tanda terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua saya tercinta, Bapak M. Pujiono dan Ibu Tri Utamimah terima kasih atas segala kasih sayang, pengorbanan, perhatian, dukungan, dan doa yang tidak pernah putus untuk penulis. Terima kasih telah menjadi tempat pulang terbaik, sumber kekuatan, serta alasan terbesar bagi penulis untuk terus berjuang dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap proses kehidupan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Bapak dan Ibu.
2. Kakak saya Rafika Puji Hapsari terima kasih atas segala arahan, dukungan, motivasi, perhatian, dan doa yang selalu diberikan kepada penulis. Terima kasih telah menjadi sosok yang selalu memberikan semangat serta mengingatkan penulis untuk terus melangkah maju dalam meraih cita-cita.
3. Eni Kaharti S.E.,M.Acc.,CA.,ACPA, selaku dosen pembimbing saya terima kasih atas waktu, kesabaran, arahan, bimbingan, ilmu, serta motivasi yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Segala masukan dan pembelajaran yang diberikan menjadi pengalaman berharga bagi penulis.
4. Teruntuk sahabat tercinta, Laely Tri Nugrahaeni, Rizka Azmi, dan Gita Novalia terima kasih atas kebersamaan, dukungan, motivasi, perhatian, dan tawa yang telah diberikan selama ini. Terima kasih karena selalu hadir untuk mendengarkan setiap cerita, keluh kesah, serta memberikan semangat kepada penulis selama

menjalani masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Semoga persahabatan yang terjalin dapat terus terjaga dengan baik.

5. Teruntuk teman-teman kelas yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas kebersamaan, bantuan, pengalaman, cerita, serta kenangan yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Semoga tali silaturahmi yang telah terjalin tetap terjaga meskipun langkah kita akan menempuh jalan yang berbeda.
6. Terakhir untuk diri saya sendiri, terima kasih karena telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah sampai berada pada titik ini. Terima kasih telah mampu melewati berbagai proses, tantangan, kegagalan, keraguan, dan tekanan yang datang selama perjalanan perkuliahan. Tidak mudah untuk sampai di tahap ini, tetapi setiap usaha yang dilakukan telah membuktikan bahwa tidak ada perjuangan yang sia-sia. Skripsi ini menjadi salah satu bukti bahwa penulis mampu menyelesaikan apa yang telah dimulai. Perjalanan ini bukanlah akhir, melainkan awal dari perjalanan yang lebih panjang untuk meraih impian, menghadapi tantangan baru, dan menjadi pribadi yang lebih baik di masa depan.

ABSTRAKSI

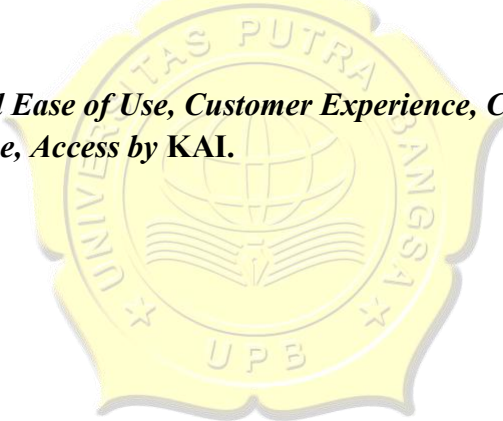
Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Customer Experience* terhadap *Intention to Continue* dengan *Customer Satisfaction* sebagai variabel intervening pada pengguna aplikasi *Access By KAI*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan teknik *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 105 responden pengguna aplikasi *Access By KAI*. Hipotesis dalam penelitian ini diuji menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan software SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, *Customer Experience* berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, *Perceived Ease of Use* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Intention to Continue*, *Customer Experience* berpengaruh secara signifikan terhadap *Intention to Continue*, *Customer Satisfaction* berpengaruh secara signifikan terhadap *Intention to Continue*, *Customer Satisfaction* berhasil memediasi pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Continue*, dan *Customer Satisfaction* tidak berhasil memediasi pengaruh *Customer Experience* terhadap *Intention to Continue*.

Kata Kunci: *Perceived Ease of Use, Customer Experience, Customer Satisfaction, Intention to Continue, Access by KAI.*

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of Perceived Ease of Use and Customer Experience on Intention to Continue among Access by KAI application users, with Customer Satisfaction as an intervening variable. Data collection in this study was carried out using a questionnaire with a purposive sampling technique and a sample of 105 respondents. The hypotheses in this study were tested using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method with SmartPLS 3.0 software. The results of this study indicate that Perceived Ease of Use has a significant effect on Customer Satisfaction, Customer Experience has a significant effect on Customer Satisfaction, Perceived Ease of Use has no significant effect on Intention to Continue, Customer Experience has a significant effect on Intention to Continue, Customer Satisfaction has a significant effect on Intention to Continue, Customer Satisfaction successfully mediates the effect of Perceived Ease of Use on Intention to Continue, and Customer Satisfaction does not successfully mediate the effect of Customer Experience on Intention to Continue.

Keywords: *Perceived Ease of Use, Customer Experience, Customer Satisfaction, Intention to Continue, Access by KAI.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Customer Experience* terhadap *Intention to Continue* dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel *Intervening* pada Pengguna Aplikasi *Access by KAI*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.

Penyusunan skripsi ini merupakan wujud penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh penulis selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori ke dalam praktik nyata, khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis telah berupaya menyusun skripsi ini secara maksimal dengan berlandaskan pada teori-teori yang relevan serta didukung oleh berbagai sumber literatur. Namun demikian, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan fisik, memberikan bantuan tenaga, bantuan pikiran, bantuan motivasi dan dorongan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Putra Bangsa Kebumen.

2. Bapak Parmin, S.E., M.M selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa
3. Ibu Eni Kaharti, S.E., M.Acc., CA., ACPA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen, karyawan, dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi.
5. Kedua Orang Tua saya tercinta, Bapak M. Pujiono dan Ibu Tri Utamimah yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang tanpa henti serta mendoakan yang terbaik untuk saya.
6. Kakak saya Rafika Puji Hapsari yang selalu memberikan arahan, dukungan material, dan doa yang telah diberikan sehingga saya dapat mencapai tujuan ini.
7. Teman-teman dan sahabat saya yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan kerjasama dalam penyusunan skripsi.
8. Semua responden yang telah memberikan waktunya kepada penulis untuk data yang sangat diperlukan untuk keberlangsungan peulisan skripsi.

Semoga Allah SWT memberikan balasan dan pahala kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Semoga dengan selesainya penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAKSI.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Batasan Masalah.....	21
1.4 Tujuan Penelitian.....	25
1.5 Manfaat Penelitian.....	26
BAB II	28
KAJIAN PUSTAKA	28
2.1. Tinjauan Teori	28

2.1.1.	<i>Expectation Confirmation Model (ECM)</i>	28
	<i>Expectation Confirmation Model (ECM)</i> atau biasanya disebut.....	28
2.1.2.	<i>Intention to Continue</i>	31
2.1.3.	<i>Customer Satisfaction</i>	36
2.1.4.	<i>Perceived Ease of Use</i>	42
2.1.5.	<i>Customer Experience</i>	46
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	51
2.3.	Hubungan Antar Variabel.....	63
2.4.	Model Empiris	68
2.5.	Hipotesis	69
BAB III		71
METODE PENELITIAN		71
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	71
3.1.1	Objek Penelitian.....	71
3.1.2	Subjek Penelitian.....	71
3.2.	Variabel Penelitian	71
3.3.	Definisi Operasional Variabel	73
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	77
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	79
2.5.1	Jenis Data	79
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	80
3.6.	Populasi dan Sampel.....	81
3.6.1	Populasi.....	81
3.6.2	Sampel.....	82
3.6.3	Teknik Pengambilan Sampel	82

3.7.	Teknik Analisis.....	84
3.7.1	Analisis Deskriptif	84
3.7.2	Analisis Kuantitatif	85
3.8.	Alat Analisis Data.....	85
3.8.1	Metode Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	86
3.8.2	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	88
3.8.3	Pengujian Hipotesis.....	89
3.8.4	Pengujian Hipotesis Intervening	89
BAB IV		91
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		91
4.1.	Analisis Deskriptif.....	91
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	91
4.1.2	Data Profil Responden	93
4.2.	Analisis Statistik.....	96
4.2.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	96
4.3.	Pengujian Hipotesis.....	103
4.4.	Pembahasan	107
BAB V		116
SIMPULAN		116
5.1.	Simpulan.....	116
5.2.	Keterbatasan	118
5.3.	Implikasi.....	119
5.3.1.	Implikasi Praktis.....	119
5.3.2.	Implikasi Teoritis	123
DAFTAR PUSTAKA		131

DAFTAR TABEL

Tabel I - 1 Data Penjualan Tiket Melalui Aplikasi Acces By KAI Tahun 2023-2025.....	5
Tabel I - 2 Data Jumlah Penumpang Kereta Api Tahun 2022-2024.....	7
Tabel I - 3 Faktor yang Mempengaruhi Niat untuk Melanjutkan Penggunaa Pada Aplikasi Access By KAI	11
Tabel II - 1 Penelitian Terdahulu.....	58
Tabel III - 1 Indikator dan Distribusi Variabel Intention to Continue Pada Kuesioner.....	74
Tabel III - 2 Indikator dan Distribusi Variabel Peceived Eae of Use Pada Kuesioner	75
Tabel III - 3 Indikator dan Distribusi Variabel Peceived Eae of Use Pada Kuesioner	76
Tabel III - 4 Indikator dan Distribusi Variabel Customer Experience Pada Kuesioner	77
Tabel IV - 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	93
Tabel IV - 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	94
Tabel IV - 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	95
Tabel IV - 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	96
Tabel IV - 5 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	98
Tabel IV - 6 Validitas Diskriminan.....	99
Tabel IV - 7 Reabilitas Konsistensi Internal	101

Tabel IV - 8 Laten Variabel Correlation.....	102
Tabel IV - 9 Hasil Pengujian Hipotesis.....	104



DAFTAR GAMBAR

Gambar I – 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar II – 2 Aplikasi Pembelian Tiket <i>Online</i> yang Paling Diminati	6
Gambar II – 1 <i>Expectation Confirmation Model</i> (ECM).....	27
Gambar II – 2 Model Empiris	64
Gambar IV – 1 <i>Outer Loading</i>	92
Gambar IV – 2 Hasil Pengujian Hipotesis	98



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Kuesioner Penelitian	141
Lampiran 2 - Rekapitulasi Hasil Kuesioner	146
Lampiran 3 - Hasil Uji Validitas.....	153
Lampiran 4 - Hasil Uji Reliabilitas Konsistensi Internal	155
Lampiran 5 - Hasil Pengujian Inner Model.....	156
Lampiran 6 - Hasil Pengujian Uji Hipotesis	157
Lampiran 7 - Kartu Konsultasi Skripsi	158
Lampiran 8 - Kartu Tanda Peserta Seminar Proposal.....	159

