

## **HALAMAN MOTTO**

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya Dia mendapat (pahala dari (kebajikan) yang dikerjakan dan mendapat (siksa) dari kejahatan yang diperbuatnya”

(Q.S. Al-Baqarah: 286)

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.s Al-Insyirah: 5-6)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bukti semangat usahaku serta cinta kasih sayangku kepada orang-orang yang sangat berharga dalam hidupku. Untuk karya sederhana ini, penulis persembahkan kepada:

1. Ibu tercinta, terimakasih telah menjadi sosok Ibu yang begitu luar biasa untuk penulis. Terima kasih atas cinta yang begitu tulus dan tak pernah berhenti mengalir untuk penulis. Terima kasih atas setiap kasih sayang yang tak pernah berkurang, atas kesabaran yang selalu ada, dan atas perhatian yang begitu tulus. Ibu selalu hadir dalam setiap langkah penulis dan menjadi tempat pulang yang paling nyaman untuk penulis. Terima kasih telah menjadi Ibu terbaik dalam hidup penulis, yang dengan penuh kasih selalu mengusahakan yang terbaik untuk anaknya. Semoga Allah senantiasa melimpahkan kesehatan, umur panjang, dan kebahagiaan untuk Ibu, hingga kelak penulis bisa membalas setiap kebaikan dan membahagiakan Ibu dengan sepenuh hati.
2. Bapak tercinta, terima kasih telah menjadi sosok Bapak yang begitu luar biasa dalam hidup penulis. Terima kasih atas cinta dan kasih sayang yang selalu bapak berikan, atas setiap perhatian kecil yang begitu berarti, serta selalu antusias mendengarkan setiap cerita penulis setiap harinya. Terima kasih karena tidak pernah lelah mengusahakan yang terbaik untuk anak perempuanmu, dan atas setiap nasihat yang menjadi bekal berharga dalam perjalanan hidup penulis. Semoga Allah senantiasa melimpahkan kesehatan, umur panjang, dan kebahagiaan, serta memberikan kesempatan kepada penulis untuk membahagiakan Bapak dengan sepenuh hati.

3. Untuk mas dan mbaku tercinta, penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan, perhatian, dan kasih sayang yang senantiasa diberikan kepada penulis sebagai adik bungsu. Terima kasih karena tidak pernah lelah memberikan nasihat, mengingatkan, serta menguatkan penulis dalam setiap langkah, bahkan di saat penulis merasa lelah dan hampir menyerah. Kehadiran kalian menjadi salah satu alasan penulis mampu bertahan hingga sampai pada titik ini.
4. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan MJRAK2 yang telah menjadi bagian dalam perjalanan ini. Bersama kalian, hari-hari yang penuh tekanan terasa lebih ringan, dan langkah yang berat terasa lebih mudah dijalani. Terima kasih atas kebersamaan, tawa, cerita, serta dukungan yang saling menguatkan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Setiap momen yang kita lewati, baik suka maupun duka, telah menjadi kenangan berharga yang tidak akan terlupakan. Semoga langkah kita ke depan selalu dimudahkan, meskipun nantinya akan berjalan di jalan yang berbeda. Tetaplah menjadi pribadi hebat dengan impian-impian yang terus diperjuangkan.
5. Dan untuk diriku sendiri, Sofi Nisa Khoeriyah, terimakasih karena selalu bertahan dan berjuang hingga sampai pada titik ini. Terimakasih karena tetap kuat meskipun perjalanan selama masa perkuliahan tidak selalu mudah dan penuh dengan berbagai ujian. Terima kasih karena tidak menyerah, tetap melangkah, dan terus berusaha menjadi lebih baik setiap harinya. Skripsi ini menjadi salah satu bukti bahwa semua proses, air mata, dan perjuangan tidak pernah sia-sia.

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh promosi dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian tiket melalui aplikasi Access by KAI dengan kepercayaan sebagai variabel intervening pada masyarakat Kabupaten Banyumas. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Access by KAI di Kabupaten Banyumas. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, dengan kriteria pengguna yang pernah melakukan pembelian tiket melalui aplikasi Access by KAI serta berusia 17–40 tahun. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi promosi (X1), kemudahan penggunaan (X2), kepercayaan (Z), dan keputusan pembelian (Y). Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis statistik yang meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis jalur, analisis korelasi, serta uji Sobel dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel valid dan reliabel, model memenuhi asumsi normalitas, tidak terjadi multikolinearitas, dan tidak terjadi heterokedastisitas. Hubungan promosi terhadap kepercayaan menunjukkan pengaruh signifikan. Hubungan kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan menunjukkan pengaruh signifikan. Hubungan promosi terhadap keputusan pembelian tidak berpengaruh signifikan. Hubungan kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian menunjukkan pengaruh signifikan. Hubungan kepercayaan terhadap keputusan pembelian menunjukkan pengaruh signifikan.

**Kata kunci:** promosi, kemudahan penggunaan, kepercayaan dan keputusan pembelian.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of promotion and ease of use on ticket purchasing decisions through the Access by KAI application, with trust as an intervening variable among residents of Banyumas Regency. The population in this study were Access by KAI application users in Banyumas Regency. The sampling technique used non-probability sampling with a purposive sampling method. The sample in this study consisted of 100 respondents, with the criteria being users who had previously purchased tickets through the Access by KAI application and aged 17–40 years. The variables used in this study included promotion (X1), ease of use (X2), trust (Z), and purchase decision (Y). The data analysis methods used were descriptive and statistical analysis, including instrument testing, classical assumption testing, hypothesis testing, path analysis, correlation analysis, and the Sobel test using SPSS.*

*The results of this study indicate that all variables are valid and reliable, the model meets the assumption of normality, there is no multicollinearity, and there is no heteroscedasticity. The relationship between promotion and trust is significant. The relationship between ease of use and trust is significant. The relationship between promotion and purchase decision is not significant. The relationship between ease of use and purchasing decisions shows a significant influence. The relationship between trust and purchasing decisions shows a significant influence.*

*Keywords: promotion, ease of use, trust and purchasing decisions.*

## KATA PENGANTAR

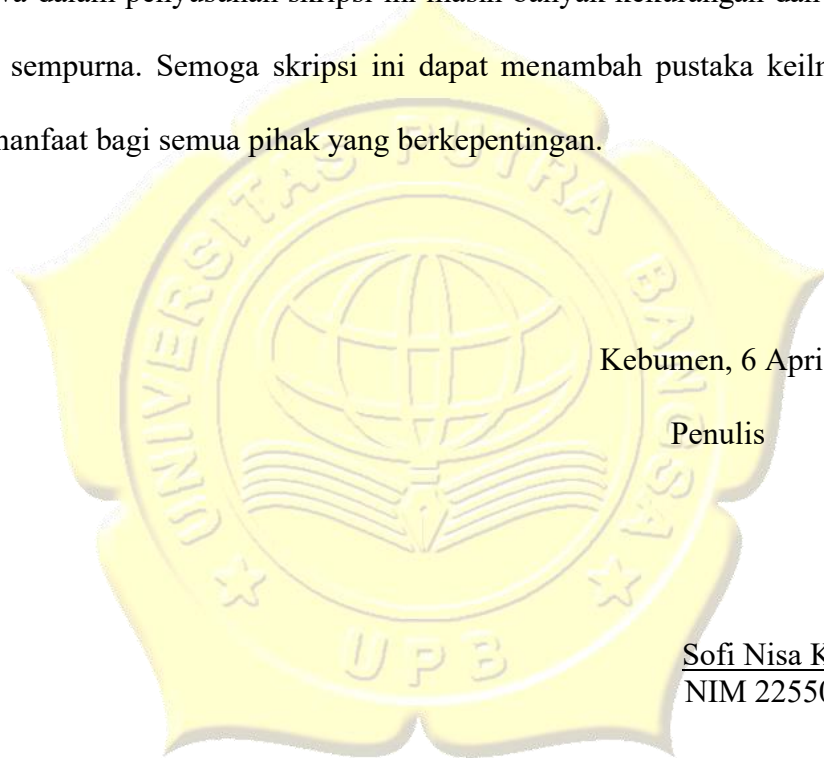
Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan ridho dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Promosi dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Melalui Access by KAI Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat guna mendapatkan gelar sarjana Strata-1 Manajemen pada program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa. Skripsi ini merupakan wujud implementasi ilmu yang telah penulis peroleh selama masa perkuliahan, serta menjadi sarana untuk mengaplikasikannya dalam penelitian ilmiah.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, saran, dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis bermaksud mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Ika Susilowati, S.Pd., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam memberikan bimbingan dan dorongan kepada penulis dalam penulisan skripsi.
2. Teristimewa, Ibu dan Ayahku tersayang. Terima kasih atas segala doa yang diber ikan, dukungan dan pengorbanan yang tidak ternilai. Terima kasih atas cinta kasih tiada henti yang diberikan, sehingga penulis dapat meraih gelar sarjana.
3. Teman-teman seperjuangan kelas MJRAK2, terimakasih atas semua dukungan dan motivasi yang diberikan hingga saat ini.

4. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan yang telah diberikan semua pihak dalam membantu penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini dapat menambah pustaka keilmuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.



Kebumen, 6 April 2026

Penulis

Sofi Nisa Khoeriyah  
NIM 225505043

## DAFTAR ISI

HALMAN 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.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	13
1.3. Batasan Masalah.....	15
1.4. Tujuan Penelitian.....	18
1.5. Manfaat Penelitian.....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	20
2.1. Tinjauan Teori .....	20
2.1.1. Teori TAM.....	20

2.1.2.	Keputusan Pembelian.....	23
2.1.3.	Kepercayaan.....	31
2.1.4.	Promosi .....	35
2.1.5.	Kemudahan Penggunaan.....	40
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	43
2.3.	Hubungan Antar Variabel.....	56
2.4.	Model Empiris.....	61
2.5.	Hipotesis.....	62
BAB III METODE PENELITIAN.....		64
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian .....	64
3.1.1.	Objek Penelitian.....	64
3.1.2.	Subjek Penelitian.....	64
3.2.	Variabel Penelitian .....	64
3.3.	Definisi Operasional Variabel.....	65
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	70
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	72
3.5.1	Jenis Data.....	72
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	73
3.6.	Populasi dan Sampel.....	74
3.6.1.	Populasi Penelitian.....	74
3.6.2.	Sampel Penelitian.....	74
3.6.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	74
3.7.	Teknik Analisis.....	76
3.7.1.	Analisis Deskriptif .....	77
3.7.2.	Analisis Statiska.....	77

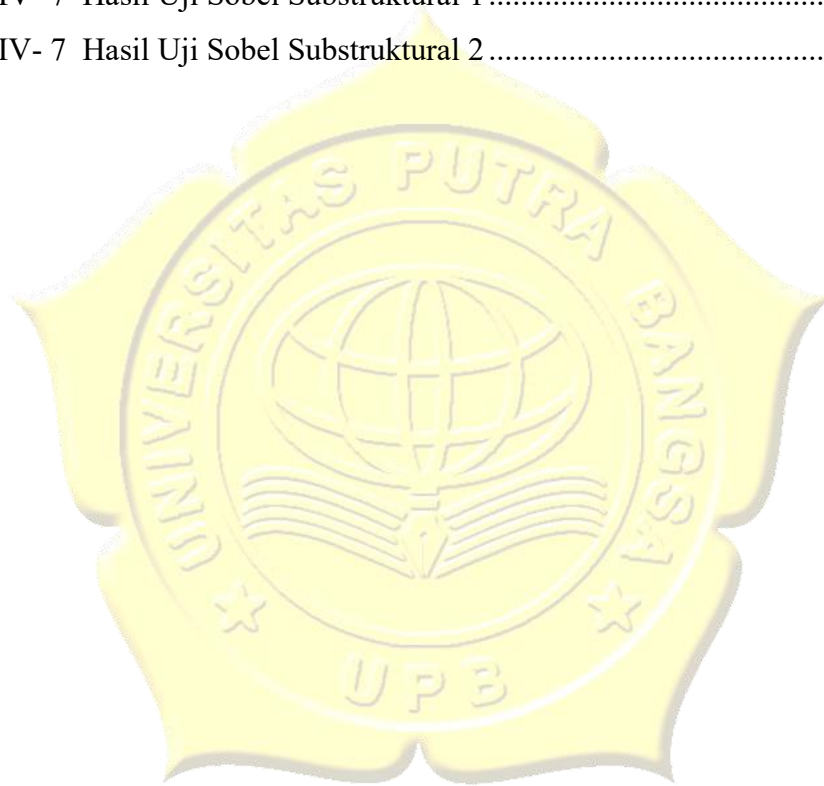
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	90
4.1. Analisis Deskriptif.....	90
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	90
4.1.2. Profil Responden.....	91
4.2. Analisis Statistik.....	95
4.2.1. Uji Instrumen .....	95
4.2.2. Uji Asumsi Klasik.....	100
4.2.3. Uji Hipotesis.....	106
4.2.4. Analisis Korelasi.....	112
4.2.5. Analisis Jalur.....	113
4.2.6. Uji Sobel.....	119
4.3. Pembahasan.....	120
BAB V SIMPULAN.....	127
5.1. Simpulan.....	127
5.2. Keterbatasan.....	129
5.3. Implikasi.....	130
5.3.1. Implikasi Praktis.....	130
5.3.2. Implikasi Teoritis.....	134
DAFTAR PUSTAKA .....	138
LAMPIRAN.....	142

## DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Tren Volume Transaksi Pembelian Tiket Kereta Api Melalui Aplikasi Access by KAI Semester I Tahun 2025 .....	4
Tabel II- 1 Penelitian Terdahulu .....	53
Tabel III- 1 Indikator dan Distribusi Kuesioner Promosi .....	66
Tabel III- 2 Indikator dan Distribusi Kuesioner Kemudahan Penggunaan.....	67
Tabel III- 3 Indikator dan Distribusi Kuesioner Kepercayaan.....	69
Tabel III- 4 Indikator dan Distribusi Kuesioner Keputusan Pembelian.....	70
Tabel IV- 1 Responden Berdasarkan Alamat.....	91
Tabel IV- 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	93
Tabel IV- 3 Responden Berdasarkan Usia.....	93
Tabel IV- 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	94
Tabel IV- 5 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	94
Tabel IV- 6 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	96
Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (Z) .....	97
Tabel IV- 8 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X1) .....	97
Tabel IV- 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan (X2).....	98
Tabel IV- 10 Hasil Uji Realibilitas .....	99
Tabel IV- 11 Hasil Uji Normalitas Substruktural .....	101
Tabel IV- 12 Hasil Uji Normalitas Substruktural 2 .....	103
Tabel IV- 13 Hasil Uji Multikoleniaritas Substruktural 1 .....	104
Tabel IV- 14 Hasil Uji Multikoleniaritas Substruktural 2 .....	104
Tabel IV- 15 Hasil Uji t Struktural 1 .....	108
Tabel IV- 16 Hasil Uji t Struktural 2 .....	109
Tabel IV- 17 Hasil Koefisien Determinasi Substruktural 1 .....	111
Tabel IV- 18 Hasil Koefisien Determinasi Substruktural 2 .....	111
Tabel IV- 19 Hasil Uji Korelasi .....	112
Tabel IV- 20 Hasil Uji Analisis Jalur Substruktural 1 .....	114
Tabel IV- 21 Hasil Uji Analisis Jalur Substruktural 2 .....	115

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I-1 Jumlah Kereta Api di Indonesia 2025 .....	2
Gambar IV- 1 Hasil Uji Normalitas Substruktural 1 .....	100
Gambar IV- 2 Hasil Uji Normalitas Substruktural 2 .....	102
Gambar IV- 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural 1 .....	105
Gambar IV- 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural 2 .....	106
Gambar IV- 5 Diagram Jalur.....	119
Gambar IV- 7 Hasil Uji Sobel Substruktural 1 .....	120
Gambar IV- 7 Hasil Uji Sobel Substruktural 2 .....	120



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	143
Lampiran 2 Data Responden.....	148
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden .....	153
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	157
Lampiran 5 Hasil Uji Realibilitas .....	161
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	162
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	166
Lampiran 8 Hasil Analisis Korelasi .....	168
Lampiran 9 Hasil Analisis Jalur.....	169
Lampiran 10 Hasil Uji Sobel.....	170
Lampiran 11 Tabel r.....	171
Lampiran 12 Tabel t.....	172
Lampiran 13 Kartu Konsultasi Skripsi.....	173
Lampiran 14 Kartu Tanda Peserta Seminar Proposal Skripsi.....	174