

ABSTRAK

Resa, 1228010178, (2026) Pengaruh Kualitas Layanan Digital Dan Kepercayaan Pengguna Aplikasi Access By Kai Terhadap Kepuasan Pengguna Ka Siliwangi Rute Sukabumi-Cipatat.

Perkembangan digitalisasi layanan publik memungkinkan masyarakat mengakses pelayanan secara lebih mudah. Salah satu bentuk inovasi layanan digital di bidang transportasi adalah aplikasi Access by KAI yang dikembangkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero). Namun, dalam implementasinya, khususnya pada layanan Kereta Api Siliwangi rute Sukabumi–Cipatat, masih ditemukan sejumlah kendala yang berdampak pada pengalaman dan kepuasan pengguna aplikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan digital dan kepercayaan pengguna terhadap kepuasan pengguna aplikasi Access by KAI. Dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam pemanfaatan layanan transportasi publik berbasis aplikasi digital.

Kerangka berpikir penelitian ini didasarkan pada teori Electronic Government Quality (E-GovQual) yang menekankan kualitas layanan digital. Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada Expectation Confirmation Theory (ECT) yang menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan. Berdasarkan kerangka tersebut, dirumuskan hipotesis bahwa kualitas layanan digital dan kepercayaan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan teknik pengambilan sampel purposive convenience sampling. Penentuan jumlah responden dilakukan menggunakan rumus Cochran untuk populasi infinitif. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS) untuk menguji hubungan antarvariabel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dan kepercayaan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Access by KAI. Kepercayaan pengguna memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas layanan digital dan memiliki pengaruh secara simultan, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan digital dan penguatan kepercayaan pengguna merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan transportasi publik berbasis aplikasi.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Pengguna