

ABSTRAK

Naomi Rosyta Hakim, 14119683

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KAI ACCESS MENGGUNAKAN METODE *PIECES*

Skripsi, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma, 2023.

Kata Kunci : Analisis, KAI Access, Kereta Api Indonesia, Pengalaman Pengguna, *PIECES*.

(xiv + 44 + Lampiran)

Kehadiran teknologi dan internet di zaman digital dan modern memberikan efek baik terhadap revolusi di bidang bisnis jasa. Aplikasi KAI Access merupakan contoh dari perkembangan teknologi di bidang bisnis jasa transportasi. PT Kereta Api Indonesia (KAI) yang sebelumnya memberlakukan transaksi pembelian tiket kereta api secara langsung di loket stasiun, terkadang membuat pembeli menjadi harus mengantri panjang. Akhirnya PT (KAI) resmi menciptakan mobile application yaitu Aplikasi KAI Access. Aplikasi KAI Access per-tanggal 1 Juli 2023 telah diunduh lebih dari 10.000.000 pengguna Google PlayStore, namun ratingnya cukup rendah yaitu 3/5. Maka karena hal ini perlu diadakannya penelitian lebih lanjut mengenai kualitas aplikasi KAI Access dari sisi kepuasan pengguna. Pada penelitian ini, penulis melakukan analisis tingkat kepuasan berdasarkan pengalaman pengguna aplikasi KAI Access menggunakan Metode *PIECES* yang terdiri 6 variabel diantaranya *Performance, Information and Data, Economy, Control and Security, Efficiency, Service*. Penelitian ini mengumpulkan data melalui kuesioner yang terdiri dari 20 pernyataan dan telah dibagikan kepada 110 responden pengguna aplikasi KAI Access. Dalam pengujian validitas dan reliabilitas data responden penulis menggunakan Software *IBM SPSS* dan kemudian diolah menggunakan metode *PIECES*. Hasil analisis menggunakan Skala Likert Aplikasi KAI Access sudah masuk dalam kategori Puas dan Sangat Puas untuk Para Pengguna. Terdapat beberapa rekomendasi perbaikan diantaranya menghadirkan fitur PIN Keamanan, dan Harga khusus pada aplikasi KAI Access.

Daftar Pustaka (2007 – 2023)