



PENGARUH KETEPATAN WAKTU DAN KEMUDAHAN PENGUNAAN APLIKASI *ACCESS BY KAI* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAI DI STASIUN RANCAEKEK

Dina Sonia

Universitas Wanita Internasional

Dea Restika

Universitas Wanita Internasional

Jl. Pasir Kaliki No. 179 A, Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia

Korespondensi penulis: dinasonia289@gmail.com

Abstrak. *This study aims to examine the effect of punctuality and ease of use of the Access by KAI application on passenger satisfaction of KAI Commuterline Bandung Raya Daop 2 at Rancaekek Station. Issues related to train delays and technical problems in using the Access by KAI application are suspected to affect passenger satisfaction. This research employs a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to passengers who use the Access by KAI application. The independent variables in this study are punctuality and ease of use of the application, while the dependent variable is passenger satisfaction. Data analysis was conducted using validity tests, reliability tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. The results indicate that punctuality and ease of use of the Access by KAI application have a significant effect on passenger satisfaction, both simultaneously and partially.*

Keywords: *Punctuality; Ease of Use; Access by KAI; Passenger Satisfaction*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI terhadap kepuasan penumpang KAI Commuterline Bandung Raya Daop 2 di Stasiun Rancaekek. Permasalahan keterlambatan perjalanan kereta serta kendala teknis dalam penggunaan aplikasi Access by KAI diduga dapat memengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang yang menggunakan aplikasi Access by KAI. Variabel independen dalam penelitian ini adalah ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan aplikasi, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan penumpang. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI berpengaruh signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan penumpang.

Kata kunci: Ketepatan Waktu; Kemudahan Penggunaan; Access by KAI; Kepuasan Penumpang

PENDAHULUAN

Ketepatan waktu dan kemudahan akses layanan digital merupakan dua faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi kereta api komuter. Ketepatan waktu mencerminkan keandalan operasional yang berkaitan langsung dengan kepastian perjalanan, sedangkan kemudahan penggunaan aplikasi layanan digital berperan dalam membentuk pengalaman serta kepuasan penumpang. Secara teoritis, layanan yang tepat waktu dan sistem digital yang mudah digunakan akan meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

PENGARUH KETEPATAN WAKTU DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI ACCESS BY KAI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAI DI STASIUN RANCAEKEK

Tabel 1. Data Keterlambatan Kereta periode bulan November 2025

Waktu	Periode Tanggal	Jumlah Keterlambatan	Jumlah Kereta datang dan Berangkat	Presentase Keterlambatan
Minggu Ke 1	1 s/d 7	243	365	66,6%
Minggu Ke 2	8 s/d 14	167	363	46,0%
Minggu Ke 3	15 s/d 21	237	371	63,9%
Minggu ke 4	22 s/d 30	332	490	67,8%

Sumber: Data diolah 2025, Buku PERKA

Kondisi empiris di Stasiun Rancaekek menunjukkan masih adanya permasalahan dalam kedua aspek tersebut. Berdasarkan data operasional bulan November 2025, persentase keterlambatan kereta berada pada kisaran 46,0% hingga 67,8% setiap minggunya, dengan sebagian besar periode menunjukkan tingkat keterlambatan di atas 50%. Meskipun keterlambatan tingkat rendah mendominasi, frekuensinya yang tinggi tetap mengganggu kepastian perjalanan dan kenyamanan penumpang. Selain itu, masih terjadinya keterlambatan tingkat menengah hingga tinggi mengindikasikan adanya permasalahan operasional yang belum tertangani secara optimal.

Rating values

5 star ratings:	330,736
4 star ratings:	7,494
3 star ratings:	11,241
2 star ratings:	0
1 star ratings:	30,371

Gambar 1. Rating Aplikasi Access By KAI

Sumber: *AndroidRank*

Di sisi lain, aplikasi *Access by KAI* sebagai layanan digital pendukung mobilitas penumpang menunjukkan kondisi yang tidak sepenuhnya konsisten. Data rating pengguna memperlihatkan dominasi penilaian bintang lima, namun diikuti oleh jumlah rating bintang satu yang cukup signifikan. Hal ini mencerminkan adanya ketimpangan pengalaman pengguna, yang diduga disebabkan oleh kendala teknis seperti error aplikasi, gangguan login, aplikasi tertutup secara tiba-tiba, serta masalah pada proses pembayaran.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal, yaitu layanan kereta yang tepat waktu dan aplikasi yang mudah serta andal digunakan, dengan kondisi aktual, yaitu keterlambatan operasional dan hambatan teknis aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis pengaruh ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan aplikasi *Access by KAI* terhadap kepuasan penumpang KAI Commuterline di Stasiun Rancaekek.

KAJIAN TEORITIS

Administrasi Bisnis

Menurut (Zunan S et al., 2024) dalam bukunya Pengantar Administrasi Bisnis, Administrasi dalam konteks bisnis dipahami sebagai suatu proses yang mencakup kegiatan perencanaan,

pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Administrasi tidak dapat dipisahkan dari konteks sosial tempat kegiatan operasional berlangsung. Di dalamnya terdapat interaksi antara individu, kelompok, serta lembaga dalam masyarakat. Sebagai fenomena sosial, administrasi memiliki dimensi yang luas dan melintasi batas tradisional administrasi bisnis.

Secara umum administrasi bisnis menurut (Safrawali & Siregar, 2022) merupakan salah satu dari beberapa ilmu sosial yang mempelajari proses kerjasama antara individu dalam mencapai tujuan bersama. Ilmu ini berfokus pada perilaku manusia dalam konteks organisasi dan manajemen.

Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah proses yang melibatkan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian strategi pemasaran dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, menciptakan nilai tambah, serta mencapai tujuan bisnis secara efektif. Sebagai salah satu fungsi penting dalam sebuah organisasi, pemasaran bertugas untuk menjadi penghubung antara perusahaan dan pasar. Manajemen pemasaran memainkan peran strategis dalam keberhasilan perusahaan. Dengan memahami kebutuhan pelanggan, perusahaan dapat menciptakan produk atau layanan yang relevan, memperluas pangsa pasar, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan mencapai keunggulan kompetitif. Konsep dasar pemasaran melibatkan berbagai elemen, seperti segmentasi pasar, penargetan, dan positioning (STP), serta penerapan bauran pemasaran yang meliputi produk, harga, tempat (distribusi), dan promosi. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan keunikan dan diferensiasi produk yang mampu menarik minat konsumen. (Frans Sudirjo et al., 2025)

Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen (*consumer behavior*) dapat diartikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh konsumen dalam pengambilan keputusan berdasarkan keinginan yang ada pada dirinya dan memperoleh manfaat setelah mengkonsumsi terhadap pilihan dari keputusan yang telah diambil, manfaat itu dibagi menjadi dua bentuk yaitu nilai guna cardinal dan nilai guna ordinal atau dapat dikatakan nilai guna yang kepuasannya dapat dihitung dan nilai guna yang kepuasannya tidak dapat dihitung (Maria Kristina Situmorang, 2021).

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam jasa angkutan kereta api merupakan kesesuaian antara jadwal yang telah diatur oleh Pengatur Perjalanan Kereta Api (PPKA) pada Grafik Perjalanan Kereta Api (GAPEKA) terhadap pemberangkatan dan kedatangan kereta api. Pedoman untuk mengatur pelaksanaan perjalanan kereta api yang terdiri dari stasiun, waktu perjalanan, jarak tempuh, kecepatan, dan posisi perjalanan kereta api mulai dari berangkat, bersilangan, bersusulan, datang dan berhenti yang diilustrasikan dalam bentuk grafis dengan simbol garis yang bertujuan untuk mengendalikan perjalanan kereta api tertera pada GAPEKA. Di GAPEKA tersebut tercantum nomor kereta api, nama kereta api, lintas, arah antar stasiun, waktu berangkat, waktu datang, kecepatan maksimal, durasi perjalanan, tempat penyusulan dan tempat bersilang kereta api (GAPEKA, 2025). Dalam Penelitian (Haryanto et al., 2024) ketepatan waktu dalam transportasi kereta api adalah tentang operator transportasi yang harus mampu memastikan bahwa kereta api berjalan tepat waktu, mulai dari keberangkatan hingga kedatangan di stasiun tujuan. Hal ini menunjukkan kinerja yang baik dan memastikan bahwa kesepakatan waktu antara operator dan penumpang terpenuhi. Ketepatan waktu menunjukkan sejauh mana perjanjian untuk waktu tertentu antara pihak yang terlibat dapat dipertahankan dan dijalankan juga menunjukkan pada pelaksanaan layanan transportasi kereta api sesuai prosedur dan jadwal keberangkatan.

Kemudahan Pengguna

Use Perceived Ease of Use (persepsi kemudahan penggunaan) adalah faktor penting dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). *Perceived ease of use* adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah digunakan. *Perceived ease of use* dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan teknologi, ketersediaan bantuan teknis, dan ketersediaan sumber daya. Kemudahan penggunaan adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah digunakan setelah dipelajari. Kemudahan penggunaan terkait dengan efisiensi dan kemudahan navigasi pada antarmuka teknologi (Soetam Rizky Wicaksono, 2022)

Kemudahan Pengguna Merupakan Sejauh mana pengguna merasa sistem atau aplikasi mudah digunakan, dipahami, dan memberikan kenyamanan tanpa hambatan teknis. Ketika aplikasi memiliki fitur yang tidak rumit, penumpang lebih cepat beradaptasi, merasa puas, dan memiliki kecenderungan tinggi untuk terus menggunakannya (Kurniawan et al., 2024)

Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang ialah kesesuaian antara harapan, kehendak, dan kebutuhan pelanggan terhadap dampak yang dirasakan dari memesan dan memakai sebuah produk atau jasa secara berulang. Kepuasan penumpang memegang peran yang penting bagi kesinambungan dan evolusi perusahaan, dengan mempertimbangkan saran dan masukan penumpang dan merespon permintaan atas saran tersebut, maka akan melimpahkan hasil yang makin optimal dan berdampak pada kelayakan penumpang dalam menggunakan jasa kereta api. (DN Rahmasari, 2023). Menurut (Putra et al., 2020) Kepuasan Penumpang merupakan suatu kondisi yang menggambarkan terpenuhinya dan bahkan terlampauinya harapan pelanggan atas suatu jasa atau produk atau layanan yang dilakukan oleh pihak pengelola/produsen/pelaku usaha.

Adapun Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut: H_0-1 : Tidak ada pengaruh Ketepatan waktu terhadap Kepuasan penumpang. H_1-1 : Ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan penumpang H_0-2 : Tidak ada pengaruh Kemudahan penggunaan terhadap Kepuasan Penumpang H_1-2 : Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. H_0-3 : Tidak ada pengaruh Ketepatan waktu dan Kemudahan Penggunaan terhadap kepuasan Penumpang H_1-3 : Ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI terhadap kepuasan penumpang. Subjek penelitian ini adalah seluruh penumpang KAI Commuterline Bandung Raya yang menggunakan layanan di Stasiun Rancaekek, sedangkan objek penelitian mencakup variabel-variabel yang berkaitan dengan kepuasan penumpang. Variabel penelitian terdiri dari dua variabel independen, yaitu ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI, serta satu variabel dependen, yaitu kepuasan penumpang KAI Commuterline Bandung Raya. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif kuantitatif, dengan sumber data berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang yang berkaitan dengan ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan penumpang di Stasiun Rancaekek. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari jurnal, artikel ilmiah, serta situs web resmi perusahaan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang KAI Commuterline Bandung Raya di Stasiun Rancaekek. Karena jumlah penumpang bersifat besar dan terus berubah, maka populasi penelitian ini termasuk populasi tidak diketahui jumlahnya (infinite population). Sampel

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI ACCESS
BY KAI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAI DI STASIUN RANCAEKEK**

penelitian berjumlah 96 responden, yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dengan margin of error sebesar 10%. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan metode accidental sampling, yaitu responden yang secara kebetulan ditemui di lokasi penelitian dan bersedia mengisi kuesioner.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disusun dalam bentuk Google Form dan diberikan kepada responden di Stasiun Rancaekek. Pengukuran data menggunakan skala Likert untuk menilai tingkat persepsi dan kesetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 27, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, analisis verifikatif, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji korelasi, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan analisis dalam aspek jenis kelamin sebanyak 96 responden, menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan dengan persentase sebesar 53,1%, sementara laki-laki mencapai 46,9%. Berdasarkan analisis dalam aspek usia sebanyak 96 responden, mayoritas responden merupakan kelompok usia produktif yang memiliki tingkat mobilitas tinggi. Persentase terbesar berada pada rentang usia 21–25 tahun, yaitu sebanyak 52,1%. Kelompok usia di atas 25 tahun menempati posisi kedua dengan 38,5%, sedangkan kelompok usia di bawah 20 tahun sebesar 9,4%. Berdasarkan latar belakang pekerjaan, 96 responden tersebar ke dalam berbagai profesi dengan komposisi sebagai berikut: Pelajar/Mahasiswa (30,2%), Staff/Karyawan (29,2%), Wirausaha (16,7%), Tenaga Kesehatan (9,4%), Tidak Bekerja (7,3%), Tenaga Pendidik (3,1%), dan Pegawai Negeri (4,2%).

2. Hasil Uji Validitas

Tabel 3. Uji Validitas Ketepatan Waktu

Variabel	Variabel X1	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Ketepatan Waktu	X1.1	0.413	0.2006	VALID
	X1.2	0.385	0.2006	VALID
	X1.3	0.729	0.2006	VALID
	X1.4	0.346	0.2006	VALID
	X1.5	0.752	0.2006	VALID
	X1.6	0.769	0.2006	VALID

Pada data di atas menunjukkan bahwa semua pernyataan yang berjumlah 6 item dan diajukan untuk variabel ketepatan waktu (X1) membuktikan bahwa jumlah nilai rhitung > rtabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan valid.

Tabel 4. Uji Validitas Kemudahan Penggunaan Aplikasi Access By KAI

Variabel	Variabel X2	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kemudahan Penggunaan Aplikasi	X2.1	0.539	0.2006	VALID
	X2.2	0.492	0.2006	VALID
	X2.3	0.405	0.2006	VALID
	X2.4	0.533	0.2006	VALID
	X2.5	0.576	0.2006	VALID
	X2.6	0.507	0.2006	VALID
	X2.7	0.546	0.2006	VALID
	X2.8	0.539	0.2006	VALID

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI ACCESS
BY KAI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAI DI STASIUN RANCAEKEK**

	X2.9	0.547	0.2006	VALID
--	------	-------	--------	-------

Pada data tabel di atas menunjukkan bahwa semua pernyataan yang berjumlah 9 item dan diajukan untuk variabel Kemudahan Penggunaan (X2) membuktikan bahwa jumlah nilai rhitung > rtabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan valid.

Tabel 5. Uji Validitas Kepuasan Penumpang

Variabel	Variabel X1	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kepuasan Penumpang	Y1	0.513	0.2006	VALID
	Y2	0.530	0.2006	VALID
	Y3	0.507	0.2006	VALID
	Y4	0.504	0.2006	VALID
	Y5	0.527	0.2006	VALID
	Y6	0.491	0.2006	VALID
	Y7	0.233	0.2006	VALID
	Y8	0.523	0.2006	VALID

Pada data tabel di atas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang berjumlah 9 item dan diajukan untuk variabel Kepuasan penumpang (y) membuktikan bahwa jumlah nilai rhitung > rtabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan valid.

3. Hasil Uji Reabilitas

Tabel 6. Hasil uji reabilitas

Variabel	Chronbach Alpha	Coeffisient Chronbach Alpha	Keterangan
X1	0.807	0.60	Reliabel
X2	0.819	0.60	Reliabel
y	0.777	0.60	Reliabel

Berdasarkan data tabel di atas dapat diketahui nilai cronbach alpha untuk variabel Ketepatan Waktu (X1) sebesar 0.807, nilai cronbach alpha untuk variabel Kemudahan penggunaan (X2) sebesar 0.819, serta nilai cronbach alpha variabel Kepuasan penumpang (Y) sebesar 0.777. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai cronbach alpha dari semua variabel > 0,60 yang berarti telah memenuhi syarat reliabilitas berdasarkan nilai cronbach alpha.

4. Hasil Analisis Deskriptif

Tabel 7. Deskriptif Ketepatan waktu

Tanggapan Responden	SSS (5)	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	Total Skor	IS	Keterangan
X1.1	16	31	33	14	2	333	69.4%	KUAT
X1.2	25	42	22	6	1	372	77.5%	KUAT
X1.3	18	27	15	30	6	309	64.4%	KUAT
X1.4	18	39	37	2	0	361	75.2%	KUAT
X1.5	18	23	15	29	11	296	61.7%	KUAT
X1.6	12	16	17	35	16	261	54.4%	CUKUP
TS	107	178	139	116	36	1932	67.1%	
%	18.6	30.9	24.1	20.1	6.25	335,41		
Standar Deviasi	10.832							

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI ACCESS
BY KAI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAI DI STASIUN RANCAEKEK**

Rentang Nilai	261-372	KUAT
Kriteria	KUAT	

Berdasarkan hasil uji deskriptif terhadap variabel Ketepatan Waktu (X1), Pernyataan skor tertinggi yaitu sebesar 77,5% dengan kategori kuat terdapat pada variabel X1.2 yang menyatakan “informasi jadwal keberangkatan pada aplikasi akurat” dan pernyataan skor terendah yaitu sebesar 54,4% dengan kategori cukup terdapat pada variabel X1.6 yang menyatakan bahwa “perjalanan tidak mengalami penundaan yang berarti (berhenti terlalu lama di jalur)”. Secara keseluruhan indikator ketepatan waktu tergolong kuat dengan persentase sebesar 67,1% dengan standar deviasi 10.832. Hasil ini menunjukkan bahwa indikator ketepatan waktu secara umum dinilai kuat oleh Penumpang.

Tabel 8. Deskriptif Kemudahan penggunaan

Tanggapan Responden	SSS (5)	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	Total Skor	IS	Keterangan
X2.1	35	46	14	1	0	403	84%	Sangat Kuat
X2.2	28	39	23	6	0	377	78,6%	Kuat
X2.3	31	38	25	1	1	385	80,2%	Sangat Kuat
X2.4	33	36	25	1	1	347	80,6%	Sangat Kuat
X2.5	28	29	31	8	0	365	76%	Kuat
X2.6	35	31	25	5	0	384	80%	Sangat Kuat
X2.7	14	28	33	15	6	288	66%	Kuat
X2.8	29	30	33	3	1	371	77,2%	Kuat
X2.9	28	44	18	6	0	382	79,6%	Kuat
TS	261	321	227	46	9	3,342	77,4%	KUAT
%	30,2	37,1	26,3	5,32	1,04	386,80		
Standar Deviasi	8,077							
Rentang Nilai	288 – 403						KUAT	
Kriteria	KUAT							

Berdasarkan hasil uji deskriptif terhadap variabel Ketepatan Waktu (X1), Pernyataan skor tertinggi yaitu sebesar 84% dengan kategori sangat kuat terdapat pada variabel X2.1 yang menyatakan “Menu pada aplikasi mudah untuk dinavigasi” dan pernyataan skor terendah yaitu sebesar 66% dengan kategori kuat terdapat pada variabel X2.7 yang menyatakan bahwa “Aplikasi jarang mengalami error atau gangguan teknis”. Secara keseluruhan indikator ketepatan waktu tergolong kuat dengan persentase sebesar 77,4% dengan standar deviasi 8.077. Hal ini menyatakan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI secara umum dinilai kuat oleh responden

Tabel 9. Deskriptif Kepuasan Penumpang

Tanggapan Responden	SSS (5)	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	Total Skor	IS	Keterangan
Y1	33	34	28	1	0	387	80,6%	Sangat Kuat
Y2	23	35	35	3	0	366	76,2%	Kuat
Y3	35	42	16	3	0	397	82,8%	Sangat Kuat
Y4	36	44	13	1	2	399	83,2%	Sangat Kuat
Y5	28	41	24	3	0	382	79,6%	Kuat

PENGARUH KETEPATAN WAKTU DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI ACCESS BY KAI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAI DI STASIUN RANCAEKEK

Y6	30	31	32	3	0	376	78,4%	Kuat
Y7	49	34	12	1	0	419	87,2%	Sangat Kuat
Y8	53	25	17	1	0	418	87%	Sangat Kuat
TS	287	286	177	16	2	3,144	81,9%	Sangat Kuat
%	37,4	37,2	23,0	2,09	0,26			
Standar Deviasi	6,567							
Rentang Nilai	366 - 419						Sangat Kuat	
Kriteria	Sangat Kuat							

Berdasarkan hasil uji deskriptif terhadap variabel Ketepatan Waktu (X1), Pernyataan skor tertinggi yaitu sebesar 87,2% dengan kategori sangat kuat terdapat pada variabel Y7 yang menyatakan “Bersedia menggunakan kembali layanan Pt KAI di masa mendatang” dan pernyataan skor terendah yaitu sebesar 76% dengan kategori kuat terdapat pada variabel Y2 yang menyatakan bahwa “layanana aplikasi bekerja seperti apa yang telah dibayangkan sebelumnya”. Secara keseluruhan indikator ketepatan waktu tergolong sangat kuat dengan persentase sebesar 81,9% dengan standar deviasi 6.567. Hal ini menyatakan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan PT KAI tergolong kuat.

5. Hasil Uji Asumsi Klasik

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		96	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.77777508	
Most Extreme Differences	Absolute	.066	
	Positive	.039	
	Negative	-.066	
Test Statistic		.066	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.362	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.350
		Upper Bound	.375

Berdasarkan tabel output SPSS tersebut, diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0.200 lebih besar dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogorov-smirnov, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

Tabel 11. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.503	2.044		5.627	<.001		
	Ketepatan Waktu	.221	.065	.255	3.391	.001	.867	1.153
	Kemudahan Penggunaan	.479	.060	.604	8.029	<.001	.867	1.153

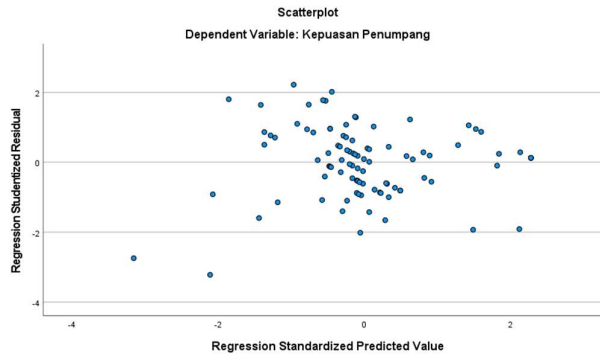
a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Berdasarkan tabel output "Coefficients" pada bagian "Collinearity Statistics" diketahui nilai Tolerance untuk variabel Ketepatan waktu (X1) dan Kemudahan Penggunaan (X2) adalah 0.867 lebih besar dari 0,10. Sementara, nilai VIF untuk variabel Ketepatan waktu (X1) dan

PENGARUH KETEPATAN WAKTU DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI ACCESS BY KAI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAI DI STASIUN RANCAEKEK

Kemudahan penggunaan (X2) adalah 1.153 lebih kecil dari 10,00. Maka mengacu pada dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi. Dengan demikian, variabel ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI dapat digunakan secara bersamaan dalam model regresi tanpa menimbulkan bias pada hasil analisis.

Tabel 12. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan output Scatterplots di atas diketahui bahwa: 1) Titik-titik data penyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0. 2) Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja. 3) Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, hingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

6. Hasil uji Regresi Linear Berganda

Tabel 13. Hasil Uji Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Sig.
Konstanta	11.503		
X1	0.221	3.391	0,001
X2	0.479	8.029	0.000
F hitung	55.251		0.000
R square	0.543		

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut: $Y = 11,503 + 0,221X_1 + 0,479X_2 + e$, Persamaan tersebut menunjukkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, dengan penjelasan sebagai berikut: 1) Nilai konstanta menunjukkan bahwa apabila ketepatan waktu (X₁) dan kemudahan penggunaan (X₂) bernilai nol atau tidak mengalami perubahan, maka tingkat kepuasan penumpang tetap berada pada nilai sebesar 11,503. Hal ini menandakan bahwa kepuasan penumpang tidak hanya dipengaruhi oleh kedua variabel tersebut, tetapi juga oleh faktor lain di luar model penelitian. 2) Nilai koefisien Ketepatan Waktu sebesar 0.221, positif menunjukkan adanya hubungan searah antara ketepatan waktu dan kepuasan penumpang. Artinya, setiap peningkatan ketepatan waktu sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,221, dengan asumsi variabel lain konstan. 3) Nilai koefisien Kemudahan Penggunaan (X₂) sebesar 0.479 dimana lebih besar dibandingkan X₁, Artinya, setiap peningkatan kemudahan penggunaan sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,479, dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai koefisien lebih

PENGARUH KETEPATAN WAKTU DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI ACCESS BY KAI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAI DI STASIUN RANCAEKEK

besar dibanding X_1 menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan penumpang.

7. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Tabel 14. Hasil Uji Koefisien Korelasi

		Ketepatan waktu	Kemudahan Penggunaan	Kepuasan Penumpang
Ketepatan waktu	Pearson Correlation	1	.365**	.476**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001
	N	96	96	96
Kemudahan Penggunaan	Pearson Correlation	.365**	1	.697**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001
	N	96	96	96
Kepuasan Penumpang	Pearson Correlation	.476**	.697**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	
	N	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 15. Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi

Nilai r	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Berdasarkan tabel hasil uji korelasi, diperoleh nilai koefisien korelasi Pearson sebesar 0,365 dengan nilai signifikansi < 0,001. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa hubungan antara ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan signifikan secara statistik. Sementara itu, nilai koefisien korelasi sebesar 0,365 berada pada kategori hubungan rendah dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan. Artinya, persepsi penumpang terhadap ketepatan waktu cenderung searah dengan persepsi terhadap kemudahan penggunaan, meskipun tingkat hubungan tersebut tergolong rendah.

8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.737 ^a	.543	.533	2.807

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan (X2), Ketepatan Waktu (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Berdasarkan hasil pengujian diatas dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,543 menunjukkan bahwa 54,3% variasi kepuasan penumpang (Y) dapat dipengaruhi oleh ketepatan waktu (X1) dan kemudahan penggunaan (X2). Sementara itu, sebesar 45,7% variasi kepuasan penumpang (Y) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

9. Hasil Uji Hipotesis

Uji t (parsial)

Tabel 17. Hasil Uji t (parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.503	2.044		5.627	<.001
	Ketepatan Waktu (X1)	.221	.065	.255	3.391	.001
	Kemudahan Penggunaan (X2)	.479	.060	.604	8.029	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Berdasarkan uji t diatas dapat diketahui bahwa: 1) Ketepatan Waktu (X1) terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Berdasarkan nilai Signifikansi menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu (X1) memiliki nilai sig. sebesar 0,001. Nilai ini lebih kecil dari 0,05, yang berarti dapat dikatakan bahwa ketepatan waktu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan Perbandingan nilai t hitung dan t tabel. Nilai t hitung sebesar 3,391 dibandingkan dengan t tabel sebesar 1,986. Karena t hitung lebih besar daripada t tabel (3,391 > 1,986), Maka hipotesis nol (H₀) ditolak dan hipotesis alternatif (H₁) diterima. 2) Penggunaan (X2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y), Berdasarkan pengujian nilai signifikan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai ini jauh lebih kecil dari 0,05, yang berarti variabel Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang dan lebih kuat dari variabel Ketepatan waktu. Berdasarkan nilai t hitung sebesar 8,029, yang jauh lebih besar dibandingkan dengan t tabel sebesar 1,986. Karena 8,029 > 1,986, Maka hipotesis nol (H₀) ditolak dan hipotesis alternatif (H₂) diterima.

Uji F (simultan)

Tabel 18. Hasil Uji f (simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	870.977	2	435.488	55.251	<.001 ^b
	Residual	733.023	93	7.882		
	Total	1604.000	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

b. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan (X2), Ketepatan Waktu (X1)

Berdasarkan hasil uji F tersebut diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 55,251 lebih besar dari F tabel sebesar 3,09 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H₃ diterima, artinya secara signifikansi variabel ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan KAI Commuterline Bandung Raya Daop 2 di Stasiun Rancaekek berada pada kategori cukup baik. Penumpang menilai ketepatan waktu keberangkatan, kedatangan, dan waktu tempuh perjalanan sudah cukup memadai, meskipun masih terjadi keterlambatan dengan durasi rendah hingga menengah. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu telah memberikan manfaat bagi

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI ACCESS
BY KAI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAI DI STASIUN RANCAEKEK**

penumpang, namun masih perlu ditingkatkan agar kepastian waktu perjalanan menjadi lebih optimal. Kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI berada pada kategori baik. Aplikasi ini dinilai mudah digunakan, mudah dipahami, dan cukup nyaman dalam mengakses informasi perjalanan serta pemesanan tiket. Meskipun demikian, masih terdapat kendala seperti gangguan teknis, error aplikasi, dan akses yang kurang stabil. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem aplikasi tetap diperlukan agar pengalaman pengguna lebih konsisten. Kepuasan penumpang KAI Commuterline Bandung Raya di Stasiun Rancaekek juga berada pada kategori baik. Penumpang merasa layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan dan mampu mendukung kebutuhan mobilitas sehari-hari, baik dari aspek operasional perjalanan maupun penggunaan aplikasi. Namun, peningkatan pada konsistensi ketepatan waktu dan stabilitas aplikasi masih diperlukan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan penumpang secara berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI memiliki hubungan positif. Ketepatan waktu yang didukung oleh aplikasi yang mudah digunakan membantu penumpang memperoleh informasi secara cepat dan jelas, sehingga memudahkan perencanaan perjalanan dan meningkatkan kenyamanan. Secara parsial, ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, di mana semakin tepat waktu perjalanan kereta, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Selain itu, kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, terutama melalui kemudahan navigasi, kejelasan informasi, dan kenyamanan penggunaan aplikasi. Secara simultan, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan aplikasi Access by KAI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang dipengaruhi tidak hanya oleh layanan operasional kereta, tetapi juga oleh kualitas layanan digital yang mendukung perjalanan. Kombinasi antara ketepatan waktu dan aplikasi yang mudah digunakan mampu menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih baik bagi penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel Jurnal

- Damayanti, F. (2025). Pengaruh ketepatan waktu, harga, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengguna PT Kereta Api Indonesia (studi kasus pada mahasiswa di Purwokerto).
- Haryanto, Sudrajat, A., & Aqilla, K. (2024). Pengaruh kepuasan pelanggan mahasiswa UNSIKA terhadap kualitas ketepatan waktu kereta api lokal Karawang–Cikarang. *Growth*, 22(2), 340.
- Kurniawan, A., Suyanto, S., & Nuraini, R. A. (2024). Pengujian efektivitas dan kemudahan penggunaan financial technology terhadap kinerja UMKM. *Wahana: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 26(2), 363–376.
- Narimawati, U., Sarwono, J., Dadang, M., & Marlina, B. W. (2020). Metode penelitian dalam implementasi ragam analisis untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi. *Jurnal*.
- Ningsih, D. (2021). Analisis ketepatan waktu dan pelayanan terhadap kepuasan penumpang KRL Jabodetabek. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 40–50.

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI ACCESS
BY KAI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAI DI STASIUN RANCAEKEK**

- Putra, O. Y. S., Sihombing, S., & Tasran, C. (2020). Pengaruh pelayanan dan fasilitas digital terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Kualanamu. *Warta Ardhia*, 46(1), 60–70.
- Rahmasari, D. N. (2023). Pengaruh ketepatan waktu, fasilitas, dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api Stasiun Semarang Tawang.
- Safrawali, S., & Siregar, B. (2022). Penerapan administrasi bisnis dan administrasi perkantoran modern di Kota Medan. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 2(2), 364–375.
- Salman, M., De Fretes, M. S. D., & Studi, P. (2024). Analisis strategi pemasaran dalam meningkatkan penjualan di Warkop Sehati Pangkalan Asem. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 4.
- Sari, Fazriansyah, & Mawardi. (2022). Persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan terhadap niat menggunakan aplikasi pembayaran digital. *Jurnal Manajemen*.
- Situmorang, J., & Sari, M. (2022). Pengaruh ketepatan waktu dan kualitas aplikasi terhadap kepuasan penumpang transportasi online. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 10(1), 33–42.
- Syifa, A. N., & Maulani, T. S. (2022). Pengaruh kemudahan penggunaan dan kepercayaan konsumen terhadap minat beli tiket kereta api secara online menggunakan aplikasi KAI Access. *Banking and Management Review*, 10(2), 1425–1442.

Buku Teks

- Alemia Henuk-Kacaribu. (2020). *Pengantar ilmu administrasi* (Vol. 1). Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi 10). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Narimawati, U., Sarwono, J., Dadang, M., & Marlina, B. W. (2020). *Metode penelitian dalam implementasi ragam analisis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Riduwan, & Akdon. (2020). *Rumus dan data dalam aplikasi statistika*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sahir, S. (2021). *Metodologi penelitian*. Medan: Penerbit KBM Indonesia.
- Soetam Rizky Wicaksono. (2022). *Teori dasar technology acceptance model*. Yogyakarta: CV Seribu Bintang.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

***PENGARUH KETEPATAN WAKTU DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI ACCESS
BY KAI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAI DI STASIUN RANCAEKEK***

Sundari, E., & Hanafi, I. (2023). *Manajemen pemasaran*. Pekanbaru: UIR Press.

Zunan, S., Judijanto, L., Azizah, I. S., Heirunissa, Islami, V., Suprayitno, D., Suci, A., Fajri, M., Andari, T., Adrayanti, I., Izzah, N., & Noerzaman, S. (2024). *Pengantar administrasi bisnis: Teori komprehensif*. Jakarta: PT Sonpedia Publishing Indonesia.

Website

GAPEKA. (2025). *Jadwal Stasiun Rancaekek*. Retrieved from <http://168railway>. diakses pada 20 november 2025

AndroidRank. (2025). *Access by KAI: App performance and user ranking on Android*. Retrieved from <https://www.androidrank.org>. diakses pada 5 desember 2025