

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* KAI ACCESS TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN KERETA API DAOP  
VIII SURABAYA**

**SKRIPSI  
DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA AKUNTANSI**



**Oleh:**

**YEFI NIA OPIANA**

**NIM.041811333044**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**SURABAYA**

**2022**

**THE EFFECT OF KAI ACCESS E-SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMERS LOYALTY OF  
DAOP VIII SURABAYA TRAIN**

**THESIS**

**SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF BACHELOR OF ACCOUNTING**



**by:**

**YEFI NIA OPIANA**

**NIM.041811333044**

**ACCOUNTING STUDY PROGRAM**

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS**

**AIRLANGGA UNIVERSITY**

**SURABAYA**

**2022**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* KAI ACCESS TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN KERETA API DAOP VIII  
SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH:**

**YEFI NIA OPIANA**

**NIM: 041811333044**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:**

**DOSEN PEMBIMBING**



**Isnalita, Dr, Dra.,M.Si.,Ak.**

**NIP. 196608221991032001**

**Kamis, 21 April 2022**

**KOORDINATOR PROGRAM STUDI**



**Alfiyatul Qomariyah, S.Ak.,MBA.,Ph.D.**

**NIP. 198909142016113201**

**Kamis, 21 April 2022**

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Yefi Nia Opiana, 041811333044), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 28 Maret 2022



Yefi Nia Opiana

NIM.: 041811333044

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wata'ala yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, ketabahan, serta kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *E-service Quality* Penggunaan Aplikasi KAI Access Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Kereta Api Daerah Operasi VIII Surabaya” sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Skripsi ini memuat penjabaran mengenai kinerja *e-service quality* pada aplikasi KAI Access yang dihubungkan dengan tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi, khususnya bagi calon penumpang yang memiliki jadwal keberangkatan di stasiun-stasiun yang berada di wilayah Daerah Operasi VIII Surabaya. Penelitian ini didasarkan pada kesenjangan hasil beberapa penelitian terdahulu terkait munculnya ketidakpuasan pelanggan terhadap aplikasi *e-ticketing*. Adanya penelitian ini bertujuan untuk memastikan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap aplikasi KAI Access.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Ibu Isnalita, Dr, Dra.,M.SI.,Ak., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, memberikan petunjuk, saran, serta koreksi hingga skripsi ini selesai.

Terima kasih dan penghargaan penulis ucapkan pula kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Mohammad Nasih, S.E., M.T., Ak., selaku Rektor Universitas Airlangga Surabaya beserta jajarannya
2. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., CMA., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
3. Dr. Wiwik Supratiwi, Dra., M.BA, Ak., selaku Ketua Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
4. Dr. Elia Mustikasari, SE.,M.Si.,Ak., selaku Dosen Wali yang telah memberikan pengarahan akademik setiap semesternya selama menjalankan studi
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu serta memberikan arahan kepada penulis

6. Keluarga besar penulis, khususnya kedua orang tua penulis, Bapak Jumali dan Ibu Srini, yang telah memberikan dukungan serta do'a untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Tante dan paman tercinta, tante Wiyanti dan paman Sholahuddin yang selalu memberikan motivasi dan arahan kepada penulis. Kakek Nadi dan nenek Sarmi yang selalu memberikan motivasi dan do'a untuk penulis dari kecil sampai sekarang. Keponakan tersayang, Umar, Uzma, Lensi, Naveendra, dan Putri yang selalu memberikan keceriaan dikala penulis jenuh dalam menulis.
7. Almarhum Bapak Sugianto, selaku ayah kandung penulis. Semoga almarhum mendapatkan tempat yang terbaik di sisi-Nya.
8. Teman-teman AKS1 2018, khususnya Gita, Marita, Kiki, Dewi, Fitria, Amanda, serta teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
9. Group NCT, selaku group musik yang selalu menemani penulis ketika mengerjakan skripsi.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah Subhanahu wata'ala memberikan berkah pahala atas segala kebaikan dan pertolongan yang telah diberikan. Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis akan menerima segala bentuk kritik dan saran yang ditujukan untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis, pembaca dan pihak-pihak lainnya.

Surabaya, 28 Maret 2022

Penulis

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya bukti empiris yang menyatakan bahwa *e-service quality* KAI Access memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan melakukan observasi terhadap 152 responden pengguna aplikasi KAI Access di DAOP VIII Surabaya. Analisis data dilakukan dengan korelasi, regresi linear sederhana, determinasi, dan uji hipotesis (uji t). Hasil dari pengolahan data menunjukkan bahwa *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan memiliki nilai probabilitas  $< 0,05$ , demikian juga *e-service quality* terhadap loyalitas pelanggan memiliki nilai probabilitas  $< 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa *e-service quality* memberikan pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Batasan pada penelitian ini yaitu lokasi penelitian yang berada di DAOP VIII Surabaya, sehingga hasil penelitian belum bisa digeneralisasikan ke wilayah lainnya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan terkait *e-service quality* KAI Access terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan serta berguna bagi pihak manajerial sebagai pedoman untuk meningkatkan kinerja *e-service quality* KAI Access.

Kata kunci: *e-service quality*, kepuasan, loyalitas, KAI Access, aplikasi

**ABSTRACT**

*This study aims to find out the empirical evidence that kai access e-service quality has a significant influence on customer satisfaction and loyalty. The research approach used is a quantitative approach by observing 152 respondents of KAI Access application users at DAOP VIII Surabaya. Data analysis is performed with correlation, simple linear regression, determination, and hypothesis test (test t). The results of data processing show that e-service quality to customer satisfaction has a probability value of  $< 0.05$ , as well as e-service quality to customer loyalty has a probability value of  $< 0.05$ , so it can be concluded that e-service quality has an influence on customer satisfaction and loyalty. The limitations on this study are the research location located in DAOP VIII Surabaya, so that the results of the study cannot be generalized to other regions. This research is expected to provide insights related to KAI Access e-service quality to customer satisfaction and loyalty and be useful for managerial parties as a guideline to improve KAI Access's e-service quality performance.*

*Keywords: e-service quality, satisfaction, loyalty, KAI Access, application*



## DAFTAR ISI

|                                                                                |               |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                                                | <b>iii</b>    |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>                                    | <b>iv</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                     | <b>v</b>      |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                           | <b>vii</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                          | <b>viii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                         | <b>ix</b>     |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                      | <b>xii</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                      | <b>xiii</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                   | <b>xv</b>     |
| <br><b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                                             | <br><b>1</b>  |
| <br><b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                         | <br><b>10</b> |
| 2.1 Landasan Teori.....                                                        | 10            |
| 2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....                           | 10            |
| 2.1.1.1 Persepsi Kemudahan ( <i>Perceived Ease of Use</i> ) .....              | 11            |
| 2.1.1.2 Persepsi Kegunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> ) .....                | 12            |
| 2.1.1.3 Niat Perilaku Menggunakan ( <i>Behavioral Intention to Use</i> ) ..... | 13            |
| 2.1.1.4 Sikap Terhadap Penggunaan ( <i>Attitude Toward Use</i> ) .....         | 14            |
| 2.1.1.5 Penggunaan Sistem yang Sebenarnya ( <i>Actual System Use</i> ) .....   | 14            |
| 2.2 Variabel Penelitian .....                                                  | 15            |
| 2.2.1 <i>E-Service Quality</i> .....                                           | 15            |
| 2.2.1.1 Pengertian <i>E-service Quality</i> .....                              | 15            |
| 2.2.1.2 Dimensi <i>E-Service Quality</i> .....                                 | 16            |
| 2.2.2 Kepuasan Pelanggan .....                                                 | 20            |
| 2.2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....                                    | 20            |
| 2.2.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....                                        | 21            |
| 2.2.3 Loyalitas Pelanggan .....                                                | 22            |

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....                              | 22        |
| 2.2.3.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....                                  | 23        |
| 2.3 Penelitian Terdahulu .....                                            | 24        |
| 2.4 Kerangka Konseptual .....                                             | 26        |
| 2.5 Pengembangan Hipotesis .....                                          | 27        |
| 2.5.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....  | 27        |
| 2.5.2 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 29        |
| <b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>                                       | <b>31</b> |
| 3.1 Pendekatan Penelitian .....                                           | 31        |
| 3.2 Model Empiris.....                                                    | 31        |
| 3.3 Definisi Operasional Variabel.....                                    | 32        |
| 3.3.1 Variabel Dependen.....                                              | 32        |
| 3.3.2 Variabel Independen .....                                           | 33        |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data .....                                           | 36        |
| 3.5 Populasi dan Sampel .....                                             | 37        |
| 3.6 Teknik Analisis .....                                                 | 39        |
| 3.6.1 Uji Instrumen .....                                                 | 39        |
| 3.6.1.1 Uji Validitas .....                                               | 40        |
| 3.6.1.2 Uji Reliabilitas .....                                            | 41        |
| 3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....                                              | 42        |
| 3.6.2.1 Uji Normalitas.....                                               | 42        |
| 3.6.2.2 Uji Linearitas.....                                               | 42        |
| 3.6.3 Analisis Korelasi .....                                             | 43        |
| 3.6.4 Analisis Regresi Linear Sederhana .....                             | 44        |
| 3.6.5 Koefisien Determinasi.....                                          | 45        |
| 3.6.6 Uji Hipotesis .....                                                 | 45        |
| 3.6.6.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....                                | 45        |
| <b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                   | <b>47</b> |
| 4.1 Gambaran Umum .....                                                   | 47        |

|                                                   |            |
|---------------------------------------------------|------------|
| 4.2 Deskriptif Statistik Variabel.....            | 53         |
| 4.3 Hasil Estimasi dan Pembuktian Hipotesis ..... | 78         |
| 4.4 Interpretasi Hasil dan Pembahasan .....       | 88         |
| <b>BAB 5 KESIMPULAN .....</b>                     | <b>94</b>  |
| 5.1 Kesimpulan .....                              | 94         |
| 5.2 Keterbatasan.....                             | 95         |
| 5.3 Saran.....                                    | 96         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                       | <b>98</b>  |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                              | <b>103</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....           | 11 |
| Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....                                | 27 |
| Gambar 4.1 Frekuensi Kunjungan Stasiun Keberangkatan Responden..... | 50 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Operasional Variabel <i>E-Service Quality</i> .....                                                            | 34 |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan .....                                                                  | 35 |
| Tabel 3.3 Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan .....                                                                 | 35 |
| Tabel 3.4 Pengukuran Skala Likert .....                                                                                  | 37 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Demografi Responden .....                                                                        | 47 |
| Tabel 4.2 Hasil Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i> (ESQ) .....                                                 | 54 |
| Tabel 4.3 Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (KpP) .....                                                       | 62 |
| Tabel 4.4 Hasil Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (LyP) .....                                                      | 66 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Variabel ESQ, KpP,<br>dan LyP .....                                        | 71 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas terhadap Variabel <i>E-Service Quality</i><br>(ESQ) .....                               | 73 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas terhadap Variabel Kepuasan<br>Pelanggan (KpP) .....                                     | 73 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas terhadap Variabel Loyalitas<br>Pelanggan (LyP) .....                                    | 74 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Menggunakan <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....                                               | 75 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Menggunakan <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....                                              | 76 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas terhadap Variabel <i>E-Service Quality</i> (ESQ)<br>dan Kepuasan Pelanggan (KpP) .....   | 77 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas terhadap Variabel <i>E-Service Quality</i> (ESQ)<br>dan Loyalitas Pelanggan (LyP) .....  | 77 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi Variabel <i>E-Service Quality</i> (ESQ) dengan<br>Variabel Kepuasan Pelanggan (KpP) .....  | 79 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi Variabel <i>E-Service Quality</i> (ESQ) dengan<br>Variabel Loyalitas Pelanggan (LyP) ..... | 80 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Variabel ESQ dengan<br>Variabel KpP .....                                  | 81 |

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Variabel ESQ dengan<br>Variabel LyP ..... | 82 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel ESQ dengan<br>Variabel KpP .....    | 84 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel ESQ dengan<br>Variabel LyP .....    | 85 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji T Variabel ESQ dengan Variabel KpP .....                           | 86 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji T Variabel ESQ dengan Variabel LyP .....                           | 87 |
| Tabel 4.21 Pengujian Hipotesis .....                                                    | 87 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                              |     |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran A-1 Tabel Penelitian Terdahulu .....                                | 103 |
| Lampiran A-2 Angket Kuesioner Penelitian.....                                | 104 |
| Lampiran A-3 Tabulasi Data Jawaban Responden .....                           | 110 |
| Lampiran A-4 Hasil Pengolahan Data SPSS versi 26.0.....                      | 120 |
| Lampiran A-5 Tabel r dan Tabel t.....                                        | 138 |
| Lampiran A-6 Gambar Tampilan Aplikasi Mobile KAI Access .....                | 139 |
| Lampiran A-7 Tampilan Kuesioner pada Google Form via <i>Smartphone</i> ..... | 140 |
| Lampiran A-8 Gambar Pamflet untuk Mencari Responden Penelitian .....         | 142 |
| Lampiran A-9 Surat Keterangan Tes Kesamaan ( <i>Similarity</i> ) .....       | 143 |