

Analisis *Continuance Use Intention* Aplikasi Access by KAI Menggunakan *Expectation Confirmation Model*

Sarip Hidayatulloh^{*1}, Fazia Putri Handira^{#2}

[#] Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Jl. Ir H. Juanda No.95, Ciputat, Kec. Ciputat Timur, Tangerang Selatan, 15412,

¹sarip_hidayatulloh@uinjkt.ac.id, ²fazia.putri21@mhs.uinjkt.ac.id

✉ Corresponding author: sarip_hidayatulloh@uinjkt.ac.id

ABSTRAK

Continuance Use Intention merupakan suatu kondisi di mana pengguna merasa puas terhadap pengalaman menggunakan sistem informasi, sehingga mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut secara konsisten di masa depan. Aplikasi Access by KAI adalah layanan resmi milik PT KAI yang menyediakan fasilitas pemesanan tiket kereta api secara online. Permasalahan yang dihadapi adalah menurunnya rating aplikasi sejak peluncuran Access by KAI ditahun 2023, rendahnya pengguna aktif Access by KAI, dan layanan bantuan pada aplikasi Access by KAI yang tidak responsif. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi berupa saran dan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis menggunakan *Expectation Confirmation Model* (ECM) berupa penambahan fitur desain UI/UX dalam aplikasi Access by KAI. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang telah dimodifikasi dengan menambahkan variabel *system quality*, *service quality*, *information quality*, dan *habit*. Populasi penelitian adalah pengguna aplikasi Access by KAI yang berdomisili di wilayah Jabodetabek, dengan jumlah sampel sebanyak 400 responden yang dipilih melalui metode *purposive sampling*. Teknik analisis data dilakukan dengan metode PLS-SEM menggunakan aplikasi SmartPLS versi 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat *continuance use intention* berada pada kategori kuat dengan nilai sebesar 0.733 (73%) dan faktor-faktor yang mempengaruhi *continuance use intention* yaitu *perceived usefulness*, *habit*, dan *satisfaction*. Perubahan desain *interface* pada aplikasi Access by KAI sebagai bentuk implementasi dari usulan perbaikan juga diharapkan dapat mendukung PT KAI dalam mempertimbangkan penambahan fitur yang dianggap penting dan dibutuhkan oleh pengguna aplikasi.

Kata kunci: Access by KAI, Analisis, *Continuance Use Intention*, *Expectation Confirmation Model*, SmartPLS.

ABSTRACT

Continuance Use Intention refers to a condition in which users are satisfied with their experience of using an information system, thereby encouraging them to continue using the system consistently in the future. Access by KAI is the official mobile application developed by PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) that provides online railway ticket booking services. However, the application has experienced several challenges, including a decline in its user rating since its launch in 2023, a relatively low number of active users, and unresponsive customer support services. This study aims to provide practical recommendations for improving the application based on an analysis using the *Expectation Confirmation Model* (ECM), particularly through enhancements to the application's user interface (UI) and user experience (UX) design. The study adopts a modified ECM by incorporating four additional constructs: *system quality*, *service quality*, *information quality*, and

habit. The research population consists of Access by KAI users residing in the Greater Jakarta metropolitan area (Jabodetabek), with a sample of 400 respondents selected using purposive sampling. Data were analyzed using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) approach implemented in SmartPLS 4. The findings indicate that continuance use intention is at a strong level, with an explanatory value of 0.733 (73%). Furthermore, perceived usefulness, habit, and satisfaction were identified as significant determinants of continuance use intention. The proposed interface redesign is expected to serve as a practical implementation of the study's recommendations and assist PT KAI in prioritizing the development of application features that better address users' needs and expectations.

Keyword : Access by KAI; analysis; continuance use intention; Expectation Confirmation Model (ECM); SmartPLS.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mengalami perkembangan yang cukup pesat di era sekarang. Dengan perkembangannya saat ini, teknologi informasi menjadi semakin handal dan canggih. Dengan kehandalan dan kecanggihannya teknologi dapat mengatasi banyak permasalahan dan memberikan kemudahan serta inovasi baru bagi manusia dalam menjalani kehidupan yang lebih cepat dan tidak membutuhkan waktu banyak [1].

Salah satu bidang yang menjadi bagian dari perkembangan teknologi saat ini ialah *e-commerce*. *E-commerce* merupakan aktivitas membeli atau menjual produk secara online, baik oleh konsumen maupun antar perusahaan, dengan memanfaatkan komputer atau perangkat elektronik sebagai alat transaksi. Saat ini, *e-commerce*, yang secara sederhana diartikan sebagai aktivitas jual beli daring, semakin populer dan telah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat. *E-commerce* saat ini sudah banyak berkembang di bagian sektor bisnis, salah satunya yaitu penjualan tiket kereta api. Banyak aplikasi yang membantu masyarakat dalam mengakses tiket kereta api dengan cepat dan mudah salah satunya yaitu Access by KAI [2].

Namun aplikasi ini memiliki beberapa permasalahan setelah pengguna melakukan *update* versi terbaru yaitu Access by KAI. Berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan, aplikasi Access by KAI yang menunjukkan rating yang cukup rendah

sejak peluncurannya di 2023 bahkan mengalami penurunan dari 3.1 menjadi 2.7 sebagaimana tercatat di Google Play Store pada Februari 2025 yang mengindikasikan bahwa ekspektasi pengguna tidak terpenuhi sehingga berdampak pada penurunan tingkat kepuasan mereka. Lalu rendahnya pengguna aktif pada aplikasi Access by KAI hanya mencapai 7.778.438 *user* tidak seimbang dengan *user registered* yang telah mencapai 15.295.568 *user* yang mana menunjukkan potensi rendahnya niat keberlanjutan pengguna (*Continuance Use Intention*) aplikasi Access by KAI, dan permasalahan terkait banyaknya pengguna mengeluhkan layanan pengaduan pada Access by KAI yang tidak responsif dan membantu pengguna dalam menyelesaikan masalahnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat *continuance use intention* pengguna aplikasi Access by KAI sebagai indikator loyalitas pengguna, bagaimana analisis faktor-faktor yang memengaruhi *continuance use intention* melalui pendekatan model *Expectation Confirmation Model* dapat memberikan dasar strategis bagi PT KAI dalam meningkatkan loyalitas pengguna Access by KAI, dan bagaimana hasil analisis model ECM dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang perbaikan desain UI/UX aplikasi Access by KAI guna meningkatkan pengalaman dan loyalitas pengguna. Penelitian ini menggunakan pemodelan *Expectation Confirmation Model* (ECM) karena berdasarkan dari

permasalahan yang ada dapat dikaitkan dengan variabel-variabel dalam *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang dapat memengaruhi niat keberlanjutan penggunaan atau *continuance use intention* pengguna. ECM memiliki beberapa keunggulan salah satunya adalah kemampuannya dalam memberikan wawasan lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mendorong pengguna untuk terus menggunakan produk secara berulang [3].

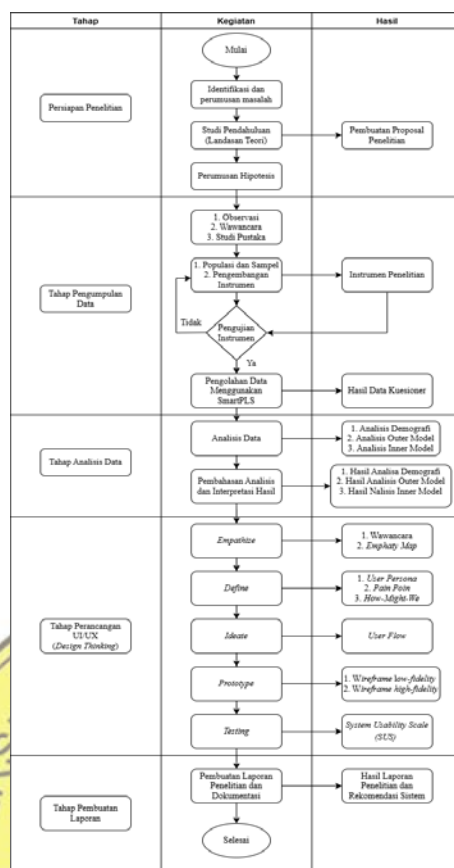
Adapun tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat *continuance use intention* pengguna aplikasi Access by KAI sebagai bentuk evaluasi loyalitas digital pelanggan, menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan aplikasi Access by KAI melalui model ECM yang dimodifikasi serta menjadikannya dasar strategis bagi PT KAI dalam meningkatkan kualitas aplikasi dalam meningkatkan pengguna aktif, dan menghasilkan rekomendasi desain perbaikan UI/UX berdasarkan hasil analisis ECM sebagai upaya meningkatkan kualitas pengalaman pengguna serta loyalitas pengguna.

Kontribusi utama dalam penelitian ini ialah memberikan model usulan penelitian dari kerangka penelitian *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang dimodifikasi dengan penambahan 4 variabel yaitu *system quality*, *service quality*, dan *information quality*. Selain itu dari analisis menggunakan ECM dapat memberikan gambaran tingkat *continuance use intention* pengguna aplikasi Access by KAI juga faktor-faktor apa saja mempengaruhi *continuance use intention*. Dan terakhir memberikan rekomendasi perbaikan desain

UI/UX aplikasi Access by KAI berbasis hasil analisis ECM untuk meningkatkan pengalaman dan loyalitas pengguna secara berkelanjutan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed method*. Pada penelitian ini kuantitatif untuk menganalisis berbagai faktor serta mencapai tujuan berupa hasil tingkat pengukuran *continuance use intention* pada aplikasi Access by KAI, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Sedangkan melalui pendekatan kualitatif untuk penggalan lebih dalam terkait permasalahan yang ada pada aplikasi Access by KAI kepada pihak perusahaan dan pengguna Access by KAI. Metode penelitian ini mencakup tahapan pengumpulan data, pengolahan data, serta analisis data, yang kemudian diikuti oleh interpretasi hasil penelitian, serta perancangan UI/UX yang menghasilkan rekomendasi sistem UI/UX. Penelitian ini menggunakan pemodelan *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang merupakan sebuah model yang menjelaskan bahwa persepsi pelanggan terhadap perbandingan antara harapan awal mereka dengan kinerja nyata yang dialami dapat memengaruhi tingkat kepuasan setelah pembelian dilakukan. Kepuasan yang diperoleh kemudian akan berdampak pada niat pelanggan untuk melakukan pembelian ulang di waktu yang akan datang [4]. Penelitian ini mengikuti metodologi sistematis seperti yang digambarkan pada Gambar 1 (Alur Penelitian).



Gambar 1. Alur Penelitian

A. Alur Penelitian:

Dalam penelitian ini terdapat 5 tahapan yang akan dilakukan yang mana sebagai berikut:

- 1) **Persiapan Penelitian:** Penelitian ini dimulai dengan mengidentifikasi kesenjangan dalam penelitian-penelitian yang sudah ada terkait dengan adopsi *e-commerce* di Indonesia. Tinjauan literatur yang komprehensif dilakukan untuk memahami temuan-temuan sebelumnya, dengan fokus pada penelitian yang menggunakan model ECM dan kerangka kerja penggunaan teknologi lainnya yang relevan. Langkah ini memastikan bahwa penelitian ini dibangun di atas teori-teori yang sudah ada sembari mengidentifikasi kontribusi baru. Dalam tahapan ini terdapat proses pengidentifikasian masalah terkait penggunaan aplikasi *Access by KAI*.

- 2) **Pengumpulan Data:** Proses pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode berbasis survei untuk mengumpulkan data primer dari responden. Kuesioner terstruktur dirancang dengan menggunakan skala likert untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap variabel penelitian. Survei didistribusikan secara online kepada pengguna aplikasi *Access by KAI* di Jabodetabek karena penumpang kereta api mayoritas yaitu dari wilayah Jabodetabek [5]. Teknik pengambilan sampel non-probability sampling digunakan untuk memilih responden yang memiliki pengalaman dalam menggunakan aplikasi *Access by KAI*. Skala likert digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok mengenai berbagai fenomena sosial [6] ambil dr

rujukan jurnal ini. Responden diminta untuk mengisi setiap item pertanyaan dengan memilih salah satu dari 7 pilihan yang tersedia dan setiap pertanyaan diberi skor 1-7 dengan kategori skor 1 “Sangat Tidak Setuju”, skor 2 “Tidak Setuju”, skor 3 “Agak Tidak Setuju”, skor 4 “Netral”, Skor 5 “Agak Setuju”, skor 6 “Setuju”, dan skor 7 “Sangat Setuju”. Jumlah sampel minimum ditentukan menggunakan rumus perhitungan Slovin dengan margin of error 5% [7] dengan tingkat kepercayaan 95% mendapatkan sampel minimum sebanyak 400 responden.

- 3) *Analisis Data*: Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden berupa data primer. Data yang diperoleh harus sesuai dengan kriteria yang digunakan untuk menentukan sampel yaitu pengguna aplikasi Access by KAI, pengguna minimal berusia 17 tahun, dan pernah melakukan transaksi minimal 2 kali. Penelitian ini menggunakan PLS-SEM sebagai metode analisis data yang terdiri dari 2 pengujian yaitu *outer model* (pengujian valid dan reliabel) dan *inner model* (pengujian hipotesis) [8].
- 4) *Perancangan UI/UX*: Pada penelitian ini memberikan rekomendasi sistem UI/UX yang didasari oleh hasil analisis ECM dimana dasar dalam pembuatan redesign UI/UX ini yaitu dari hipotesis yang ditolak dan penggalan lebih dalam dari perspektif pengguna dengan melakukan wawancara terhadap 5 pengguna. Dalam perancangan UI/UX penelitian ini didasari dengan menggunakan metode design thinking. Pada design thinking terdapat 5 tahapan yaitu *emphasize* (analisis masalah), *define* (pengumpulan masalah), *ideate* (penyelesaian masalah), *prototype*

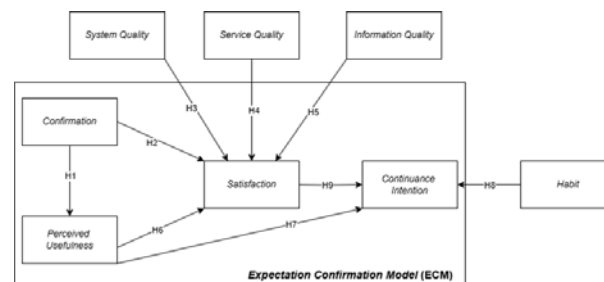
(kerangka dasar pengembangan sistem), dan test (pengujian) [9].

- 5) *Pembuatan Laporan / (Kesimpulan)*: fase terakhir ini merangkum temuan utama penelitian dan membahas pengembangan penelitian ini untuk penelitian selanjutnya yang sejenis dengan topik keberlanjutan pengguna teknologi informasi. Penelitian ini mengakui adanya keterbatasan seperti responden pada penelitian ini dibatasi hanya pengguna Access by KAI di wilayah Jabodetabek saja dan mengusulkan arahan untuk penelitian di masa depan yang dapat mengumpulkan data dengan cakupan yang lebih luas tanpa membatasi sampel responden dan mengkaji ulang variabel yang tidak signifikan dengan mengembangkan kembali model atau menambahkan variabel yang telah terbukti berpengaruh signifikan.

B. Model Penelitian: Penelitian ini menggunakan model *Expectation Confirmation Model* (ECM). Berdasarkan kerangka kerja ECM, variabel-variabel penelitian utama didefinisikan, termasuk *confirmation*, *satisfaction*, *perceived usefulness*, dan *continuance use intention*. Hipotesis dirumuskan untuk menguji bagaimana faktor-faktor ini mempengaruhi keberlanjutan pengguna dalam menggunakan aplikasi Access by KAI diantara pengguna di Jabodetabek. Model usulan digunakan untuk menggambarkan hubungan antar variabel dalam menentukan hipotesis. Konstruksi ECM yang diadopsi dalam penelitian ini adalah *confirmation*, *satisfaction*, *perceived usefulness*, dan *continuance use intention*. Penambahan variabel tersebut dilakukan dari sudut pandang lain, dimana variabel *system quality* karena mempertimbangkan aspek keandalan serta fungsionalitas sistem yang dirasakan oleh pengguna dalam menentukan keberlanjutan penggunaan aplikasi Access by KAI, *service quality* karena menilai kualitas interaksi dan pelayanan yang diberikan kepada

pengguna selama mereka berinteraksi dengan aplikasi *Access by KAI*, dan *information quality* karena menilai sejauh mana kualitas informasi yang tersedia dapat mendukung pengalaman pengguna sebelum dan selama penggunaan aplikasi *Access by KAI* [10]. Terakhir penambahan variabel *habit* karena tindakan yang dilakukan secara berulang

cenderung menumbuhkan perasaan senang terhadap perilaku tersebut, sehingga keinginan untuk melanjutkannya meningkat [11]. Gambar 2 merupakan model usulan dalam penelitian ini.



Gambar 2. Model Usulan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat 9 hipotesis yang akan diuji yang ditunjukkan dalam Gambar 2. Kesembilan hipotesis tersebut ditunjukkan pada Gambar 2 dengan penjelasan antara lain:

H1 : Apakah *confirmation* mempunyai pengaruh positif terhadap terhadap *perceived usefulness* pada Access by KAI.

H2 : Apakah *confirmation* mempunyai pengaruh positif terhadap *satisfaction* pada Access by KAI.

H3 : Apakah *system quality* mempunyai pengaruh positif terhadap *satisfaction* pada *Access by KAI*.

H4 : Apakah *service quality* mempunyai pengaruh positif terhadap terhadap *satisfaction* pada *Access by KAI*.

H5 : Apakah *information quality* mempunyai pengaruh positif terhadap terhadap *satisfaction* pada *Access by KAI*.

H6 : Apakah *perceived usefulness* mempunyai pengaruh positif terhadap terhadap *satisfaction* pada Access by KAI.

H7 : Apakah *perceived usefulness* mempunyai pengaruh positif terhadap *continuance use intention* pada Access by KAI.

H8 : Apakah *habit* mempunyai pengaruh positif terhadap *continuance use intention* pada Access by KAI.

H9 : Apakah *satisfaction* mempunyai pengaruh positif terhadap *continuance use intention* pada *Access by KAI*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1 menunjukkan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan jumlah sampel sebanyak 400 responden dengan nilai *outer loading* dan *composite reliability* yang >0.7 dan juga nilai AVE >0.5 . Temuan menunjukkan bahwa semua variabel memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas.

Tabel 1. Hasil Uji *Outer Loading*

	C	CUI	H	IQ	PU	S	SERVQ	SQ
C1	0.905							
C2	0.895							
C3	0.906							
CUI1		0.875						
CUI2		0.911						
CUI3		0.884						
CUI4		0.890						
H1			0.875					
H2			0.882					
H3			0.882					
IQ1				0.863				
IQ2				0.892				
IQ3				0.888				
IQ4				0.891				
PU1					0.932			
PU2					0.917			
PU3					0.918			
S1						0.911		
S2						0.908		
S3						0.910		
SERVQ1							0.869	
SERVQ2							0.888	
SERVQ3							0.846	
SERVQ4							0.878	
SQ1								0.835
SQ2								0.843
SQ3								0.826
SQ4								0.861
SQ5								0.843

Tabel 2. Hasil Uji *Composite Reliability*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability (rho_a)</i>	<i>Composite Reliability (rho_c)</i>
C	0.885	0.887	0.929
CUI	0.912	0.913	0.938
H	0.854	0.855	0.911
IQ	0.906	0.907	0.934
PU	0.912	0.913	0.945
S	0.896	0.896	0.935
SQ	0.893	0.895	0.926
SERVQ	0.897	0.898	0.924

B. Pengujian Hipotesis

Tabel 2 menunjukkan pengujian hipotesis (*inner model*) yang mana didapatkan terdapat 2 hipotesis yang ditolak yaitu hipotesis

SERVQ → S dan IQ → S karena nilai *t-test* < 1.96 dengan tingkat signifikansi sebesar 5%.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

Jalur	T-test	Keterangan
C → PU	21.584	Diterima
C → S	6.669	Diterima
SQ → S	2.131	Diterima
SERVQ → S	1.785	Ditolak
IQ → S	1.388	Ditolak
PU → S	2.651	Diterima
PU → CUI	3.446	Diterima
H → CUI	8.132	Diterima
S → CUI	8.797	Diterima

Mengacu pada Tabel 2, hasil uji *t-test* menunjukkan bahwa H1, H2, H3, H6, H7, H8, dan H9 diterima, hal ini dikarenakan hasil *t-test* yang melebihi batas ambang yaitu 1.96. *T-test* pada H1 menunjukkan hasil sebesar 21.584 mengkonfirmasi bahwa *confirmation* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. *T-test* pada H2 menunjukkan hasil sebesar 6.669 mengkonfirmasi bahwa *confirmation* berpengaruh positif terhadap *satisfaction*. *T-test* pada H3 menunjukkan hasil sebesar 2.131 mengkonfirmasi bahwa *system quality* berpengaruh positif terhadap *satisfaction*. *T-test* pada H6 menunjukkan hasil sebesar 2.651 mengkonfirmasi bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *satisfaction*. *T-test* pada H7 menunjukkan hasil sebesar 3.446 mengkonfirmasi bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *continuous use intention*. *T-test* pada H8 menunjukkan hasil sebesar 8.132 mengkonfirmasi bahwa *habit* berpengaruh positif terhadap *continuous use intention*. *T-test* pada H9 menunjukkan hasil sebesar 8.797 mengkonfirmasi bahwa *satisfaction* berpengaruh positif terhadap *continuous use intention*. Sedangkan hasil uji *t-test* menunjukkan bahwa H4 dan H5 ditolak, hal ini dikarenakan hasil *t-test* yang kurang dari 1.96. *T-test* pada H4 menunjukkan

hasil sebesar 1.785 mengkonfirmasi bahwa *service quality* tidak berpengaruh positif terhadap *satisfaction*. *T-test* pada H5 menunjukkan hasil sebesar 1.388 mengkonfirmasi bahwa *information quality* tidak berpengaruh positif terhadap *satisfaction*.

C. Pembahasan Hasil

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H1 mengkonfirmasi *confirmation* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*, sejalan dengan [12], yang berarti pengguna Access by KAI merasakan manfaat sesuai harapan. H2 mengkonfirmasi *confirmation* berpengaruh positif terhadap *satisfaction*, sesuai dengan [13], sehingga pengguna merasa puas setelah memperoleh manfaat aplikasi. H3 membuktikan *system quality* berpengaruh positif terhadap *satisfaction*, sejalan dengan [14], di mana kepuasan muncul berkat tampilan baru dan sistem yang mudah digunakan. H4 mengkonfirmasi *service quality* tidak berpengaruh positif terhadap *satisfaction*, sesuai dengan [15], terbukti dari keluhan pengguna terkait respon layanan yang kurang responsif. H5 menunjukkan *information quality* tidak berpengaruh positif terhadap *satisfaction*, sejalan dengan [16], karena informasi

yang diberikan kurang relevan, terutama terkait keterlambatan kereta. H6 mengkonfirmasi *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *satisfaction*, sesuai dengan [17], di mana pengguna puas karena merasakan manfaat nyata aplikasi. H7 membuktikan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *continuance use intention*, sejalan dengan [18], yang menunjukkan manfaat nyata mendorong pengguna tetap menggunakan aplikasi. H8 mengkonfirmasi habit berpengaruh positif terhadap *continuance use intention*, sesuai dengan [19], artinya kebiasaan penggunaan berperan penting dalam keberlanjutan. Terakhir, H9 membuktikan *satisfaction* berpengaruh positif terhadap *continuance use intention*, sejalan dengan [20], sehingga kepuasan mendorong pengguna untuk terus

memakai Access by KAI.

D. Perancangan UI/UX

Pada penelitian ini menggunakan metode *design thinking* sebagai acuan dalam perancangan UI/UX, yang mana terdapat 5 tahapan sebagai berikut:

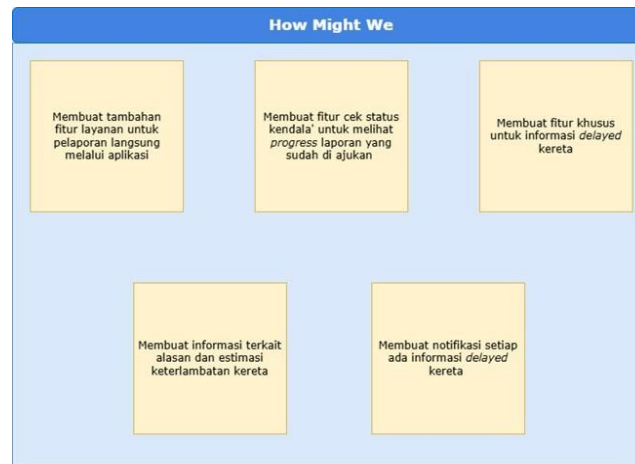
1. *Emphatize*: Tahapan ini merupakan tahap analisis masalah berdasarkan pengalaman pengguna.
2. *Define*: Tahapan ini merupakan tahap pengumpulan masalah dari tahap sebelumnya yang dijelaskan lebih rinci agar fokus pada inti permasalahan menggunakan tabel *How Might We*. Tabel 4 merupakan penjelasan terkait *How Might We*.

Tabel 4. *How Might We*

No	Pain Point	How	Might We
1.	Pengguna mengalami kekecewaan terhadap layanan bantuan pada aplikasi yang merespon tidak cepat dan tidak tau <i>progress complaint</i> yang disampaikan sudah sampai pada tahap apa.	Bagaimana cara untuk meningkatkan kecepatan dan transparansi proses penanganan keluhan pengguna melalui layanan bantuan aplikasi?	Menyediakan layanan pelaporan langsung di aplikasi serta dapat mengecek status kendala secara berkala.
2.	Pengguna mengalami kesulitan untuk mengetahui informasi <i>delayed</i> kereta beserta alasan dan estimasi waktu keterlambatan yang tidak langsung tercantum pada aplikasi. Juga tidak ada notifikasinya yang muncul di aplikasi.	Bagaimana cara untuk menyajikan informasi keterlambatan kereta beserta alasannya secara jelas dan <i>real-time</i> dalam aplikasi?	Menambahkan fitur informasi khusus seputar <i>delayed</i> kereta yang didalamnya juga berisikan informasi alasan dan estimasi kereta <i>delayed</i> . Dan terdapat notifikasinya juga jika ada <i>delayed</i> kereta.

3. *Ideate*: Tahapan ini merupakan solusi penyelesaian masalah dari tahapan sebelumnya. Berikut beberapa solusi

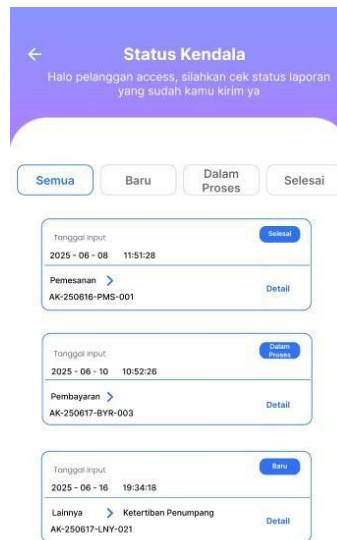
dari permasalahan yang ada pada aplikasi Access by KAI Gambar 3 dengan *Solution Idea*.

Gambar 3 *Solution Idea*

4. *Prototype*: Tahapan ini merupakan tahap merancang desain *user interface* dari hasil *ideate*. Berikut merupakan tampilan baru pada layanan bantuan Access by KAI dengan penambahan fitur ceritakan kendalamu pada Gambar 4 dan penambahan fitur cek status kendala pada Gambar 5. Selanjutnya terdapat penambahan fitur

delayed kereta Pada Gambar 5 beserta alasan & estimasi keterlambatan pada Gambar 6. Penambahan fitur ceritakan kendalamu & cek status kendala diharapkan menjadi solusi pengguna dalam mendapatkan respon yang cepat dan dapat merasa aman dalam mengetahui progres keluhan yang telah di ajukan.

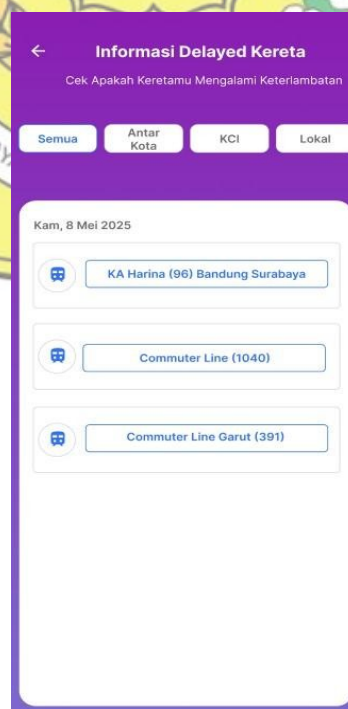
Gambar 4 Fitur Ceritakan Kendalamu



Gambar 4 Fitur Cek Status Kendala

Penambahan fitur *delayed* kereta beserta alasan & estimasi keterlambatan pada Gambar 5 diharapkan menjadi solusi terhadap kekhawatiran terhadap informasi secara detail tentang alasan dan .

estimasi keterlambatan kereta yang tidak langsung melalui aplikasi sehingga harus mencari informasi melalui luar aplikasi menjadi tidak efisien



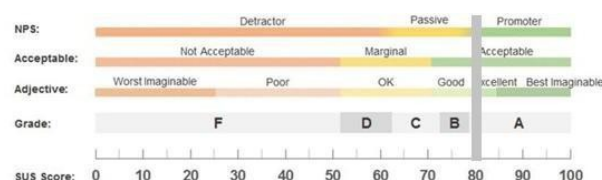
Gambar 5 Fitur *Delayed* Kereta



Gambar 6 Alasan & Estimasi Keterlambatan

5. *Test*: Tahapan ini merupakan tahap pengujian terhadap hasil prototype desain yang sudah dibuat untuk mengetahui feedback dari pengguna terhadap prototype desain solusi tersebut menggunakan System Usability Scale (SUS) yang disebar kepada 90 responden pengguna Access by KAI. Dari hasil evaluasi usability menggunakan kuesioner System Usability Scale (SUS) terhadap 90 responden pada desain solusi aplikasi Access by KAI ditemukan bahwa skor rata-rata

adalah 80. Skor tersebut kategori Acceptable atau dapat dikatakan dapat diterima [21]. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil dari usulan desain solusi UI/UX telah mendapatkan penilaian yang positif dari sebagian besar pengguna dan menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dan dapat menggunakan aplikasi atau produk tersebut dengan baik. Berikut merupakan hasil skor SUS setelah di evaluasi yang ditunjukkan pada Gambar 6.



Gambar 6 Hasil Skor SUS Setelah Evaluasi

VI. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data

terhadap 7 hipotesis dengan model *Expectation Confirmation Model* dapat dikatakan bahwa digunakannya aplikasi Access by KAI dalam menggunakan

layanan yang ada di aplikasi dikategorikan sudah kuat terhadap niat keberlanjutan penggunaan dengan nilai *coefficient of determination* (R^2) yaitu 0.733 (73%). Hal ini didukung dengan pengujian 7 hipotesis yang menunjukkan bahwa hubungan atau pengaruh antar variabel terkait sudah signifikan yang berarti berdampak dengan baik. Penelitian ini juga berhasil menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *Continuance Use Intention* (CUI) yaitu *perceived usefulness*, *habit*, dan *satisfaction*. Oleh karena itu ketiga variabel ini menjadi faktor penting untuk dalam menjaga loyalitas pengguna. Tetapi bila dilihat dari 7 hipotesis sebelumnya, terdapat 2 hipotesis yang menguji hubungan antara *service quality* dengan *satisfaction* dan *information quality* dengan *satisfaction* yang memiliki nilai *t-test* dibawah 1.96 sehingga dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan dan juga informasi yang ada pada aplikasi *Access by KAI* pada penelitian ini memberikan rekomendasi berupa penambahan fitur layanan bantuan dimana pengguna bisa melaporkan langsung keluhannya melalui aplikasi *Access by KAI* beserta melihat progress dari laporan yang sudah di ajukan dan penambahan fitur khusus untuk informasi *delayed* kereta dengan menghasilkan hasil test SUS 80.16 yang dapat disimpulkan desain solusi aplikasi *Access by KAI* tersebut memiliki tingkat *usability* yang sangat baik atau rata-rata dengan *adjective* masuk ke dalam range *excellent* dengan grade A. Saran untuk penelitian selanjutnya terhadap penelitian ini adalah mengumpulkan data dengan cakupan yang lebih luas tanpa membatasi sampel responden pada domisili Jabodetabek saja dan disarankan untuk mengembangkan kembali model yang digunakan peneliti dengan menggunakan variabel lain yang sudah terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap *continuance use intention* sehingga dapat meningkatkan hasil tingkat *continuance use intention*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. H. Kim, J. H. Bae, and H. M. Jeon, "Continuous intention on accommodation apps: Integrated value-based adoption and expectation-confirmation model analysis," *Sustainability* (Switzerland), vol. 11, no. 6, 2019, doi: 10.3390/su11061578.
- [2] R. Damanhuri and V. A. Husein, "Analisis Sentimen pada Ulasan Aplikasi Access by KAI Berbahasa Indonesia Menggunakan Word-Embedding dan Classical Machine Learning," *Jurnal Masyarakat Informatika*, vol. 15, no. 2, pp. 97–106, Nov. 2024, doi: 10.14710/jmasif.15.2.62383.
- [3] V. Lepojević and S. Đukić, "FACTORS AFFECTING CUSTOMER LOYALTY IN THE BUSINESS MARKET - AN EMPIRICAL STUDY IN THE REPUBLIC OF SERBIA," *Facta Universitatis, Series: Economics and Organization*, p. 245, Nov. 2018, doi: 10.22190/fueo18032451.
- [4] Y. X. Xia and S. W. Chae, "Sustainable development of online group-buying websites: An integrated perspective of ecm and relationship marketing," *Sustainability* (Switzerland), vol. 13, no. 4, pp. 1–20, Feb. 2021, doi: 10.3390/su13042366.
- [5] Badan Pusat Statistik, "Jumlah Penumpang Kereta Api (Ribu Orang), 2024," Badan Pusat Statistik. Accessed: Aug. 21, 2025. [Online]. Available: <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/NzIjMg==/jumlah-penumpang-kereta-api.html>
- [6] S. Priadana and D. Sunarsi, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books, 2021.
- [7] A. Santoso, "Rumus Slovin: Panacea Masalah Ukuran Sampel?," *Psikologi Universitas Sanata Dharma*, vol. 4, no. 2, Oct. 2023.

- [8] R. Rahadi Dedi, Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Tasikmalaya: Lentera Ilmu Madani, 2023.
- [9] R. Wicaksono Soetam, Design Thinking untuk Inovasi Digital: Strategi dan Penerapan Praktis. Malang: Seribu Bintang, 2025. doi: 10.5281/zenodo.14058892.
- [10] G. Daňhan and B. Akkoyunlu, "Modeling the continuance usage intention of online learning environments," *Comput Human Behav*, vol. 60, no. 1, pp. 198–211, Jul. 2016, doi: 10.1016/j.chb.2016.02.066.
- [11] S. Mouakket, "Factors influencing continuance intention to use social network sites: The Facebook case," *Comput Human Behav*, vol. 53, pp. 102–110, Jul. 2015, doi: 10.1016/j.chb.2015.06.045.
- [12] C. Tam, D. Santos, and T. Oliveira, "Exploring the influential factors of continuance intention to use mobile Apps: Extending the expectation confirmation model," *Information Systems Frontiers*, vol. 22, no. 1, pp. 243–257, Feb. 2020, doi: 10.1007/s10796-018-9864-5.
- [13] A. P. Oghuma, C. F. Libaque-Saenz, S. F. Wong, and Y. Chang, "An expectation-confirmation model of continuance intention to use mobile instant messaging," *Telematics and Informatics*, vol. 33, no. 1, pp. 34–47, Feb. 2016, doi: 10.1016/j.tele.2015.05.006.
- [14] M. C. Lees, B. Zheng, L. M. Daniels, and J. S. White, "Factors Affecting the Development of Confidence Among Surgical Trainees," *J Surg Educ*, vol. 76, no. 3, pp. 674–683, May 2019, doi: 10.1016/j.jsurg.2018.10.016.
- [15] N. Qomariah, A. Fahmi, D. Cahyono, U. Muhammadiyah, J. N. Qomariah, and C. Author, "Effect of Service Quality and Service Innovation of Patient Satisfaction and Loyalty," *International Journal of Engineering Research & Technology (IJERT)*, vol. 9, no. 6, pp. 1085–1090, Jun. 2020, [Online]. Available: <https://www.persi.or.id/images/2017/li/tbang/rsindonesia418.pdf>.
- [16] N. Erwanti, A. P. Widodo, and O. D. Nurhayati, "Determinants of Continuance Intention to Use On-demand Mobile Service: GO-JEK case," *Article in International Journal of Computer Science Issues*, vol. 15, no. 6, pp. 9–15, Nov. 2018, doi: 10.5281/zenodo.2544618.
- [17] M. Nematollahi, M. Kafashi, R. Sharifian, and H. Monem, "Evaluation of the Users' Continuous Intention to Use PACS Based on the Expectation Confirmation Model in Teaching Hospitals of Shiraz University of Medical Sciences," *Journal of Health Management & Informatics*, vol. 4, pp. 13–16, Dec. 2017.
- [18] H. M. Dai, T. Teo, and N. A. Rappa, "Understanding continuance intention among MOOC participants: The role of habit and MOOC performance," *Comput Human Behav*, vol. 112, Nov. 2020, doi: 10.1016/j.chb.2020.106455.
- [19] U. Hasanah, "Analisis Continuance Use Intention Pada Situs Jejaring Sosial Instagram Dengan Menggunakan Expectation Confirmation Model (ECM)," Syarif Hidayatullah State Islamic University Jakarta, 2020.
- [20] M. Ashfaq, J. Yun, S. Yu, and S. M. C. Loureiro, "I, Chatbot: Modeling the determinants of users' satisfaction and continuance intention of AI- powered service agents," *Telematics and Informatics*, vol. 54, Nov. 2020, doi: 10.1016/j.tele.2020.101473.
- [21] P. Insap Santosa and dan Wing Wahyu Winarno, "Evaluasi Usability Pada Sistem Informasi Pasar Kerja Menggunakan System Usability Scale (SUS)," *Prociding Sains Nasional dan Technology*, no. 6, p. 3, 2019.