

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI PEMESANAN
TIKET KERETA MUDIK 2025 MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0
DAN ULASAN PENGGUNA**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

WAHYU QISTY NUR FADHILAH

11211517

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2025

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah S.W.T, aku bersyukur atas segala nikmat, kekuatan, dan ketabahan yang diberikan selama proses ini. Tugas akhir ini bukan hanya hasil tulisan, tapi juga perjuangan batin dan doa dari banyak pihak yang berarti dalam hidupku.

1. Mama, sumber kekuatan dan cinta paling tulus. Terima kasih atas pelukan hangat, doa-doa malam, dan kasih sayang yang tak pernah habis meski aku tak selalu sempurna.
2. Bapak, Terima kasih telah menjadi bagian dari siapa aku hari ini.
3. Adikku tercinta, Terima kasih karena tanpa sadar, kamu jadi alasan aku terus semangat.
4. Ara, Feby, Nanin, dan Nia, kalian adalah tempat pulang di hari-hari paling berat. Terima kasih atas tawa, pelukan, dan kehadiran yang tulus.
5. Bina dan Pipit, waktu boleh memisahkan jarak, tapi kenangan dan persahabatan kita tetap hangat di hati.
6. Dosen Pembimbing, Penasihat, dan Seluruh Pengajar. Terima kasih atas bimbingan, ilmu, dan arahan yang telah membentuk proses belajar saya selama di bangku kuliah. Kehadiran, kesabaran, dan inspirasinya menjadi bagian penting dalam penyelesaian karya ini.
7. Keluarga besar, terima kasih atas cinta yang sederhana tapi dalam, untuk doa yang mungkin tak terdengar tapi terasa. Kalian adalah rumah yang selalu menguatkan.
8. Untuk diriku sendiri, terima kasih telah bertahan, berjalan sejauh ini, dan tidak menyerah meski berkali-kali ingin. Aku bangga padamu karena tetap memilih untuk melanjutkan.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Wahyu Qisty Nur Fadhilah
NIM : 11211517
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

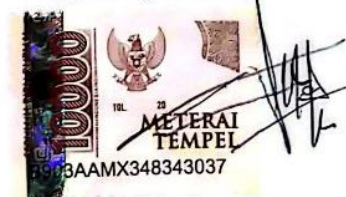
Dengan ini menyatakan bahwa Tugas akhir yang telah saya buat dengan judul: **“Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Pemesanan Tiket Kereta Mudik 2025 Menggunakan WebQual 4.0 dan Ulasan Pengguna”**, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat: Jakarta

Pada tanggal: 28 Juli 2025

Yang menyatakan,



Wahyu Qisty Nur Fadhilah

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Wahyu Qisty Nur Fadhilah
NIM : 11211517
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Pemesanan Tiket Kereta Mudik 2025 Menggunakan WebQual 4.0 dan Ulasan Pengguna”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih media atau *format*-kan, mengelola dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat: Jakarta

Pada tanggal: 28 Juli 2025

Yang menyatakan,


The stamp is circular with the text 'UNIVERSITAS NUSA MANDIRI' around the perimeter. In the center is a logo featuring a bird (Garuda) and the text 'METERAI TEMPEL' and 'E2AMX348343036'. A handwritten signature is written over the stamp.

Wahyu Qisty Nur Fadhilah

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:


Nama : Wahyu Qisty Nur Fadhillah
NIM : 11211517
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Pemesanan Tiket Kereta
Mudik 2025 Menggunakan WebQual 4.0 dan Ulasan
Pengguna

Telah dipertahankan pada periode 2025-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 19 Agustus 2025

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Dr. Kursehi Falgenti, M.Kom.

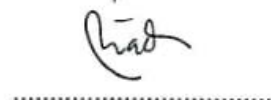


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Sri Hadiani, M.Kom.



Penguji II : F. Lia Dwi Cahyanti, M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas akhir yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Pemesanan Tiket Kereta Mudik 2025 Menggunakan WebQual 4.0 dan Ulasan Pengguna**” adalah hasil karya tulis asli WAHYU QISTY NUR FADHILAH dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera dibawah ini:

Nama : Wahyu Qisty Nur Fadhillah
Alamat : Jl. Akik, Pondok Kencana Permai, Ciomas, Bogor, Jawa Barat
No. Telp/Hp : 087872916043
Email : whhhhyqisty@gmail.com

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul: **“Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Pemesanan Tiket Kereta Mudik 2025 Menggunakan WebQual 4.0 dan Ulasan Pengguna.”**

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Sarjana Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri. Penelitian ini berfokus pada evaluasi kualitas layanan aplikasi berbasis web melalui pendekatan WebQual 4.0, yang diperkuat dengan analisis ulasan pengguna sebagai data pendukung.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis menyampaikan apresiasi kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Bapak Kursehi Falgenti, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, dan saran selama proses penyusunan tugas akhir ini.
6. Para dosen dan staf Universitas Nusa Mandiri yang telah berperan dalam proses pembelajaran dan pelayanan akademik.

7. Orang tua dan keluarga tercinta atas doa, kasih sayang, dan dukungan yang tidak pernah berhenti.
8. Responden dan pengguna aplikasi yang telah berkontribusi melalui pengisian kuesioner dan ulasan.
9. Teman-teman satu angkatan dan khususnya kelas SI 11.8A.10.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan dukungan hingga terselesaikannya penulisan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis secara pribadi maupun bagi para pembaca yang memiliki ketertarikan terhadap topik yang dibahas.

Jakarta, 28 Juli 2025

Penulis



Wahyu Qisty Nur Fadhilah

ABSTRAK

Wahyu Qisty Nur Fadhilah (11211517), Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Pemesanan Tiket Kereta Mudik 2025 Menggunakan WebQual 4.0 dan Ulasan Pengguna

Tingginya minat masyarakat untuk melakukan mudik Lebaran menyebabkan lonjakan drastis dalam pemesanan tiket kereta api secara *online*, khususnya melalui aplikasi seperti KAI Access, Traveloka, dan Tiket.com. Namun, tidak semua aplikasi mampu memberikan kualitas layanan digital yang optimal selama periode padat tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan dari ketiga aplikasi tersebut menggunakan model WebQual 4.0 yang terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan campuran (*mixed methods*) dengan pengumpulan data kuantitatif melalui kuesioner terhadap 300 responden pengguna aktif (100 per aplikasi), serta data kualitatif melalui analisis ulasan pengguna di *Google Play Store*. Hasil analisis menunjukkan bahwa Tiket.com memiliki skor tertinggi dalam aspek *usability* dengan nilai rata-rata 3,31, disusul Traveloka dengan 3,26, dan KAI Access 3,17. Pada dimensi *information quality*, Traveloka unggul dengan nilai 3,31, diikuti oleh Tiket.com (3,18) dan KAI Access (3,09). Traveloka juga menempati posisi tertinggi dalam *service interaction* (3,93), menunjukkan kestabilan sistem dan kemudahan akses layanan. Sebaliknya, KAI Access masih menghadapi kendala pada penyampaian informasi dan performa saat trafik tinggi. Kesimpulannya, meskipun seluruh aplikasi berada pada kategori “cukup hingga baik”, masih diperlukan peningkatan terutama dalam penyajian informasi dan responsivitas sistem selama periode mudik.

Kata Kunci: *WebQual 4.0, Kualitas Layanan, Tiket Kereta, Aplikasi Digital, Mudik Lebaran*

Wahyu Qisty Nur Fadhilah (11211517), Analysis of Service Quality in Train Ticket Booking Applications for Eid Homecoming 2025 Using WebQual 4.0 and User Reviews

The high public interest in returning home during Eid has led to a significant surge in online train ticket bookings, especially through applications such as KAI Access, Traveloka, and Tiket.com. However, not all applications are able to deliver optimal digital service quality during peak periods. This study aims to analyze the service quality of these three applications using the WebQual 4.0 model, which consists of three main dimensions: usability, information quality, and service interaction. The method used in this research is a mixed-methods approach, combining quantitative data obtained through questionnaires distributed to 300 active users (100 per application), and qualitative data from user reviews on the Google Play Store. The results show that Tiket.com achieved the highest score in usability with an average value of 3.31, followed by Traveloka (3.26), and KAI Access (3.17). In the information quality dimension, Traveloka ranked highest with a score of 3.31, followed by Tiket.com (3.18), and KAI Access (3.09). Traveloka also led in service interaction with a score of 3.93, indicating system stability and ease of service access. Conversely, KAI

Access still faces challenges in delivering up-to-date information and maintaining performance during high traffic periods. In conclusion, although all three applications fall into the “fair to good” category, improvements are still needed, particularly in terms of information delivery and system responsiveness during peak usage.

Keywords: *WebQual 4.0, Service Quality, Train Ticket, Digital Application, Eid Homecoming*



DAFTAR PUSTAKA

- [1] V. L. Catra Mulia, "WIDYAPARWA_Desember," *Kaji. Kebahasaan Pada Iklan Cetak Di Masa Pandemi Covid-19*, vol. 48, pp. 196–205, 2020.
- [2] Y. Alinggahe, "PENGALAMAN EMOSIONAL PEMUDIK DALAM TRADISI MUDIK: studi kasus pada mahasiswa gorontalo," ... *J. Kaji. Agama, Sos. dan ...*, vol. 2, no. 1, pp. 72–84, 2024, [Online]. Available: <https://ejournal.iaingorontalo.ac.id/index.php/tj/article/view/1584%0Ahttps://ejournal.iaingorontalo.ac.id/index.php/tj/article/download/1584/1125>
- [3] H. Setiawan and D. Novita, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 162–175, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i2.1375.
- [4] A. Asnawi, M. Arfani, P. Priyanto, S. Kamariyah, and K. Dwijosusilo, "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Website (Webqual) terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api melalui Aplikasi KAI Access di Surabaya," *J. Ilm. Adm. Bisnis dan Inov.*, vol. 7, no. 1, pp. 17–34, 2023, doi: 10.25139/jiabi.v7i1.6550.
- [5] H. S. Salsabilla, L. Z. Zahra, M. L. Sari, K. Zikrinawati, and Z. Fahmy, "Pengaruh Persepsi E-Service Quality pada Layanan Pemesanan Tiket Kereta Api Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Traveloka," *J. Ilm. Dan Karya Mhs.*, vol. 1, no. 2, pp. 170–179, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JIKMA/article/view/460>
- [6] A. A. Rachman and W Nuruni Ika Kusuma, "Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Melalui Variabel Penghubung E-Satisfaction 26 Asosiasi Sarjana Sosial, Ekonomi dan Politik Indonesia (ASSEPI)

PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP E-LOYALITY MELALUI VARIABEL PENGHUBUNG,” *J. Sos. Ekon. dan Polit.*, vol. 2, pp. 26–33, 2021, [Online]. Available: <http://www.jsep.org/index.php/jsep/index>

- [7] F. Giovinda, H. Ridwan, and Pusporini, “Analisis Pengaruh Harga, Promosi dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tiket. com,” *Bus. Manag. Econ. Account. Natl. Semin.*, vol. 1, no. 1, pp. 1059–1076, 2020.
- [8] L. Maharani, “Tinjauan Pustaka Sistematis : Mengevaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Pemesanan Tiket,” 2021.
- [9] K. Roz, “Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0,” *J. Manaj. Dan Kewirausahaan*, vol. 8, no. 1, 2020, doi: 10.26905/jmdk.v8i1.3782.
- [10] D. Aswara, “KAI Group Layani 11,8 Juta Pelanggan Selama Angkutan Lebaran 2025,” *Tempo*, 2025. [Online]. Available: <https://www.tempo.co/ekonomi/kai-group-layani-11-8-juta-pelanggan-selama-angkutan-lebaran-2025-1226237>
- [11] T. R. Arahman, “Analisis Usability pada Aplikasi Mobile KAI Access Berdasarkan Pengguna Goal-Directed User dan Experiential User Menggunakan Metode Heuristic Evaluation,” *AT-TAWASSUTH J. Ekon. Islam*, vol. VIII, no. I, pp. 1–19, 2022.
- [12] N. I. Solikha, A. Farqi, and A. Wulansari, “Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Access by KAI Menggunakan Metode UX Honeycomb,” *J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 13, no. 2, pp. 1272–1283, 2024.
- [13] E. Putri and R. P. Santoso, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Access By KAI,” vol. 7, pp. 74–81, 2024.

- [14] D. Oleh *et al.*, “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode E-Servqual Proposal Tugas Akhir,” 2022.
- [15] R. Agianto, “Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Aplikasi Tiket . com,” vol. 7, no. 1, pp. 1–8, 2021.
- [16] A. D. Rahmawan and I. Rodiyah, “Quality of Transportation Services by PT . Kereta Api Indonesia (Persero) at Surabaya Gubeng Station . Focus on Digital Ticket Booking through the KAI Access Application . [Kualitas Pelayanan Transportasi PT . Kereta Api Indonesia (Persero) Di Stasiun,” pp. 1–15.
- [17] M. Alda, N. Aisah, N. Umniati, and M. Thasandra, “Aplikasi Pemesanan Tiket Kereta Api Secara Online dengan Menggunakan Pemrograman Mobile,” vol. 8, pp. 4017–4025, 2024.
- [18] I. Salamah, L. Lindawati, M. Fadhli, and R. Kusumanto, “Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0,” *J. Digit*, vol. 10, no. 1, p. 1, 2020, doi: 10.51920/jd.v10i1.151.
- [19] N. Azizah and E. Efrizon, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Tugas Akhir Elektronika dengan Metode Web Qual 4.0,” *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 7, pp. 23311–23320, 2023, [Online]. Available: <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/10310%0A>
- [20] M. I. Maulana, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (Portal SIAKAD) UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 7, no. 3, pp. 23960–23967, 2023.
- [21] T. Informatika and U. N. Mandiri, “Analisa Kualitas Website SPX Shopee pada Shopee Express,” vol. 8, pp. 34489–34497, 2024.
- [22] I. Budiawan, A. A. Sungkar, and H. Harafani, “Analisa Usability Testing Pada

- website Kms . Pasarjaya . co . id untuk Mengukur Kepuasan Pengguna,” vol. 9, pp. 3228–3237, 2025.
- [23] R. A. T. Femmy Sofie Schouten, “Tiket Online Terhadap Jumlah Penumpang Kereta Api (Studi Berdasarkan Data Penjualan Tiket),” *Inf. Technol. J. UMUS*, vol. 5, no. 2, pp. 143–153, 2023.
- [24] P. W. Andini, “Pengalaman Pengguna dalam Rancangan Aplikasi Pemesanan Tiket Kereta Api Mytrain Menggunakan Metode UX Journey,” *J. Repos.*, vol. 6, no. 3, pp. 259–268, 2024, doi: 10.22219/repositor.v6i3.32431.
- [25] Nanda Zakiyatul A, Zahrotun Nikmah, Rania Rivalda, Alifia Shafara, Khairani Zikrinawati, and Zulfa Fahmy, “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengguna KAI Acces? Persepsi Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket,” *J. Ilm. Dan Karya Mhs.*, vol. 1, no. 2, pp. 158–169, 2023, doi: 10.54066/jikma.v1i2.459.
- [26] H. Sudarso, A. Fahrudin, Suryati, Fajriana, and B. I. Sappaile, “Pelatihan Pengolahan Data Penelitian Menggunakan,” *Community Dev. J. J. Pengabd. Masy.*, vol. 3, no. 1, pp. 61–67, 2024.
- [27] M. Handayani *et al.*, “Sosialisasi dan Pengenalan Aplikasi Pengolahan Data SPSS pada Mahasiswa Administrasi Kesehatan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan,” *J. Inf. Pengabd. Masy.*, vol. 1, no. 2, pp. 24–32, 2023, [Online]. Available: <https://e-journal.nalanda.ac.id/index.php/jipm>
- [28] Wardhani, “Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membentuk Niat Beli Ulang Tiket Kereta Api Pada KAI Acces,” *Innov. J. Soc. Sci. Res. Vol.*, vol. 4, pp. 9454–9467, 2024.
- [29] V. S. Wulandari, M. Dimyati, and H. Maspuhaf, “Pengaruh E-Service Quality, Harga, Kepercayaan Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Melalui Aplikasi Kai Access Di Kabupaten Jember,” *JMBI J.*

- Manaj. Bisnis dan Inform.*, vol. 4, no. 2, pp. 209–219, 2024, doi: 10.31967/prodimanajemen.v4i2.994.
- [30] R. Islami, S. S. Hilabi, and A. Hananto, “Analisis User Experience Aplikasi Traveloka dan Tiket.Com Menggunakan Metode User Experience Quesionnaire,” *Remik*, vol. 7, no. 1, pp. 497–505, 2023, doi: 10.33395/remik.v7i1.12106.
- [31] Laila Putri Shalihah and Titin Hargyatni, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Argo Lawu Di Stasiun Balapan Solo,” *Manajemen*, vol. 2, no. 2, pp. 141–149, 2022, doi: 10.51903/manajemen.v2i2.176.
- [32] A. Publik, F. Ilmu, I. Politik, and U. D. Medan, “Universitas Dharmawangsa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,” no. 2, pp. 72–82, 2023.
- [33] N. R. Putri, T. Lesmana, E. Y. Utami, and M. Munizu, “Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pemesanan Tiket Kereta Api Jarak Jauh Melalui Aplikasi KAI Access Ditinjau dari Perspektif Marketing Syariah,” vol. 5, no. 6, pp. 3778–3795, 2024.
- [34] N. L. Izzati and S. D. Rahmawati, “Efektivitas Penggunaan Aplikasi KAI ACCESS dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT . KAI (Studi pada Stasiun Gubeng) (Effectiveness of Using KAI ACCESS Application in Improving the Quality of PT KAI Services (Study at Gubeng Station),” vol. 7, no. 2, pp. 272–277, 2025, doi: 10.31334/transparansi/.
- [35] A. W. Ningsih and M. Albina, “Telaah Kritis Model Mixed Method : Ragam Strategi , Langkah Implementasi , dan Contoh Praktis dalam Penelitian,” pp. 66–76, 2025.
- [36] P. D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 2023.

- [37] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. 2020.
- [38] K. A. M. J. U. A. Suryadin, H. Z. F. T. M. K. N. Ardiawan;, and M. E. Sari., *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. 2020.
- [39] M. . Dr. Sandu Siyoto, SKM., M.Kes & M. Ali Sodik, *DASAR METODOLOGI PENELITIAN*. 2015.
- [40] M. Isnaini, M. Afgani, A. Haqqi, and I. Azhari, “Teknik Analisis Data Uji Normalitas ANOVA,” *JurnalCendekiaIlmiah*, vol. 4, no. 2, p. 170, 2021, [Online]. Available: <https://ulilalbabinstitute.id/index.php/J-CEKI/article/view/7007/5922>

