

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *ACCESS BY KAI*  
SEBAGAI MEDIA PEMESANAN TIKET KERETA API  
MENGUNAKAN METODE EUCS  
(Studi Kasus: DAOP 5 Purwokerto)**

**Skripsi**



Disusun oleh

**Disi Fasa Tri Rahmawati**

**21SA2053**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO  
2025**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *ACCESS BY KAI*  
SEBAGAI MEDIA PEMESANAN TIKET KERETA API  
MENGUNAKAN METODE EUCS  
(Studi Kasus: DAOP 5 Purwokerto)**

**Skripsi**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1  
pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer



Disusun oleh

**Disi Fasa Tri Rahmawati**

**21SA2053**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO  
2025**

## PERSETUJUAN

### Skripsi

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *ACCESS BY KAI*  
SEBAGAI MEDIA PEMESANAN TIKET KERETA API  
MENGUNAKAN METODE EUCS  
(Studi Kasus: DAOP 5 Purwokerto)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Disi Fasa Tri Rahmawati  
21SA2053**

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi  
Pada tanggal 24 Januari 2025

**Dosen Pembimbing 1,**

**Dosen Pembimbing 2,**

**Ito Setiawan, S.Kom., M.MSI.  
NIDN. 0630089101**

**Argyan Dwi Pritama, S.Kom., M.MSI.  
NIDN. 0616019301**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 19 Februari 2025  
Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer  
Dekan,**

**Kaprodi Sistem Informasi**

**Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.  
NIK. 2012.09.1.009**

**Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom.  
NIK. 2018.09.2.143**

**PENGESAHAN**

**Skripsi**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *ACCESS BY KAI*  
SEBAGAI MEDIA PEMESANAN TIKET KERETA API  
MENGUNAKAN METODE EUCS  
(Studi Kasus: DAOP 5 Purwokerto)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Disi Fasa Tri Rahmawati**

**21SA2053**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 19 Februari 2025

**Retno Waluyo, S.Kom., M.MSI.**  
**NIDN. 0622038602**

**Darso, S.T., M.T.**  
**NIDN. 0618118803**

**Ito Setiawan, S.Kom., M.MSI.**  
**NIDN. 0630089101**

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 19 Februari 2025

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer  
Dekan**

**Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.**  
**NIK. 2012.09.1.009**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Disi Fasa Tri Rahmawati  
NIM : 21SA2053  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Fakultas Ilmu Komputer  
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *ACCESS BY KAI* SEBAGAI MEDIA PEMESANAN TIKET KERETA API MENGGUNAKAN METODE EUCS (Studi Kasus: DAOP 5 Purwokerto)

Dosen Pembimbing 1 : Ito Setiawan, S.Kom., M.MSI.

Dosen Pembimbing 2 : Argiyan Dwi Pritama, S.Kom., M.MSI.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 24 Januari 2025

Yang menyatakan,

**Disi Fasa Tri Rahmawati**  
NIM. 21SA2053

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-nya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, serta ketekunan bagi penulis dalam menyusun skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati karya ini penulis dedikasikan sebagai bentuk rasa terimakasih kepada:

1. Almarhum ayah tercinta Dedi Joko Leksono, sosok yang selalu hidup dalam ingatan dan hati penulis. Meski kini telah tiada, cinta, doa, dan segala pengorbanannya akan selalu menjadi pijakan terkuat dalam hidup. Setiap langkah pencapaiannya ini adalah bentuk bukti dan harapan agar beliau bangga disisi-Nya. Terimakasih telah menjadi arah bagi penulis, meski kini penulis harus melangkah sendiri tanpa kehadiran Ayah.
2. Ibunda tercinta Sri Hartati, teladan penuh ketulusan dan keteguhan yang selalu memberikan cinta, doa, dan semangat tanpa henti. Walaupun Ibu tidak dapat mengenyam pendidikan tinggi, beliau mampu mengantar penulis hingga menyelesaikan gelar sarjana. Kerja keras, pengorbanan, dan dukungannya adalah motivasi terbesar yang membuat penulis mampu bertahan hingga titik ini.
3. Kakak tercinta tersayang, Dwian Bagus Wicaksono, Andri Eka Saputra, terima kasih sudah menjadi panutan penulis. Terima kasih atas materi dan dukungannya selama ini serta doa-doa terbaiknya.
4. Keluarga Eyang Warso, yang selalu mendoakan keberhasilan cucu-cucunya. Dukungan, doa, dan cinta mereka adalah penyemangat dalam setiap langkah perjalanan hidup ini. Semoga pencapaian ini menjadi kebanggaan dan kebahagiaan untuk mereka. Dan terimakasih untuk saudara saya Farah Meilani

yang sudah membantu dan memberi dukungan penulis dalam penyusunan skripsi ini.

5. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Imam Prasetyo Putra. Terimakasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis dalam menyusun skripsi. Berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendukung, serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah dan meyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan. Terima kasih telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal menemani dan mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
6. Teruntuk Rema Sekar Nuriani, teman penulis yang selalu menemani, memberi motivasi dan semangat luar biasa dari penulis maba hingga saat ini. Terimakasih sudah membantu dan menemani setiap proses penulisan tugas akhir ini. Terima kasih karena menjadi partner terbaik dalam proses penulisan tugas akhir ini dari penyusunan proposal, penyusunan skripsi, mengolah data, dan mengurus berkas lain tentang tugas akhir dan terima kasih sudah menjadi teman dari maba sampai saat ini. Semoga tetap menjadi teman baik walaupun masa perkuliahan telah usai.
7. Teruntuk Shafa Rosedila, teman penulis dari SMP sampai saat ini, terima kasih sudah menemani penulis dari segala proses perkuliahan, dari suka atau dukanya di bangku perkuliahan, sudah menghibur dan menemani penulis untuk terus semangat sampai bisa di titik ini.

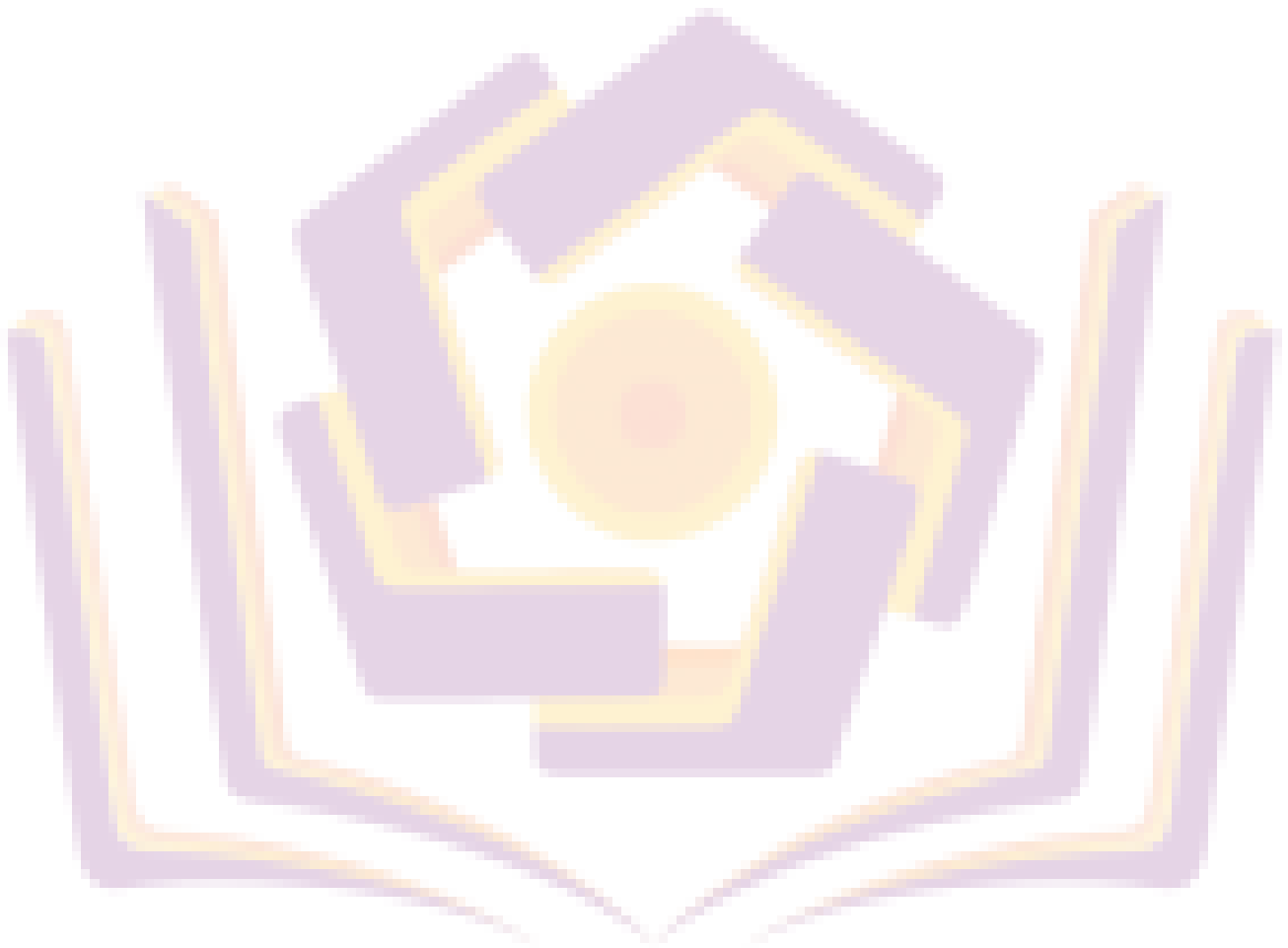
8. Teruntuk Aitsnainawati Dewi, teman penulis yang kenal dari pertengahan perkuliahan, terima kasih sudah menemani penulis, menghibur penulis dengan mencoba segala hal yang belum pernah kita coba bareng, terima kasih sudah memberi semangat penulis untuk terus berkembang dalam setiap proses dan akhirnya sampai dititik ini.
9. Teruntuk Naura, Amel, Manda, teman penulis yang akrab di akhir semester, terima kasih sudah menemani penulis dalam proses tugas akhir ini, terima kasih sudah membantu dari persiapan sidang sampai selesai, semoga kita tetap berteman walaupun masa perkuliahan telah usai.
10. Teruntuk SI21A, terima kasih atas suka dan duka yang telah kita lalui, semoga kita semua menjadi orang sukses.
11. *Last but not least*, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang dalam keadaan apapun sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini. Tetap semangat, sabar dan bertahan melewati semua ujian ini, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri. *U do ur best!*



## HALAMAN MOTTO

*“ It’s fine to fake it until you make it, until you do, until it true ”*

(Taylor Swift)



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Access by KAI* Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Studi Kasus: DAOP 5 Purwokerto ”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat akademik untuk menyelesaikan program Sarjana pada Jurusan Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto. Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi besar. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Berlilana, M.Kom, M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.
3. Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom., selaku Kaprodi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto
4. Ito Setiawan, S.Kom., M.MSI., selaku dosen pembimbing 1 pada penelitian skripsi ini. Terima kasih atas segala bimbingan, arahan, masukan, motivasi dan saran yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Sungguh suatu kehormatan dan rasa bangga bagi penulis berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan bapak.
5. Argiyan Dwi Pritama, S.Kom., M.MSI., selaku dosen pembimbing 2 pada penelitian skripsi ini. Terima kasih atas segala bimbingan, arahan, masukan,

motivasi dan saran yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Sungguh suatu kehormatan dan rasa bangga bagi penulis berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan bapak.

6. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama perkuliahan ini. Penulis merasa terhormat bisa diajar oleh Bapak dan Ibu dosen.
7. Seluruh Staff Tata Usaha Prodi, Fakultas, dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto yang telah membantu dan memudahkan segala urusan administrasi penulis selama berkuliah di Universitas Amikom Purwokerto.
8. Orang tua tercinta Alm. Bapak Dedi Joko Leksono, Ibu Sri Hartati yang selalu memberikan doa dan dukungan tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan.
10. Teman-teman Sistem Informasi 2021 dan seluruh rekan mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan banyak pengalaman menyenangkan selama perkuliahan.
11. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, terutama dalam meningkatkan pemahaman mengenai “analisis kepuasan pengguna aplikasi *Access by KAI* sebagai media pemesanan tiket kereta api

menggunakan metode EUCS (Studi Kasus: DAOP 5 Purwokerto)”. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembang aplikasi untuk lebih memahami preferensi dan kebutuhan pengguna, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan berdasarkan umpan balik yang diterima.

Penulis menyadari bahwa hasil karya ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis dengan tulus membuka diri untuk menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT.

Purwokerto, 20 Februari 2025

Penulis