

## INTISARI

Dalam upaya memahami tingkat kepuasan pengguna, penelitian ini berfokus pada aplikasi Access by KAI sebagai sarana untuk pemesanan tiket kereta api dengan menerapkan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Aplikasi ini dikembangkan oleh PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) sebagai bagian dari inovasi digital untuk meningkatkan kualitas layanan. Dalam studi ini, kepuasan pengguna dianalisis berdasarkan lima variabel utama dalam metode EUCS, yaitu Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada pengguna aplikasi Access by KAI di wilayah DAOP 5 Purwokerto. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, sedangkan analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, serta regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam metode EUCS memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Dari kelima variabel tersebut, Ease of Use dan Timeliness memberikan dampak paling besar, yang mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan serta kecepatan akses informasi menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan ini memberikan rekomendasi bagi PT KAI untuk terus mengembangkan aplikasi, terutama dalam aspek responsivitas dan desain antarmuka, guna meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Kata kunci: End User Computing Satisfaction (EUCS), Kepuasan Pengguna, Access by KAI.

## **ABSTRACT**

*To gain insights into User Satisfaction, this study examines the Access by KAI application as a train ticket booking platform using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. Developed by PT Kereta Api Indonesia (Persero), this application represents a digital innovation designed to enhance service efficiency. User Satisfaction in this study is assessed based on five key EUCS variables: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. This research employs a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to Access by KAI users in the DAOP 5 Purwokerto region. The sample size is determined using Slovin's formula, while data analysis involves validity and reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis. The results indicate that all EUCS variables have a positive impact on User Satisfaction. Among them, Ease of Use and Timeliness emerge as the most influential factors, highlighting that user-friendly navigation and quick access to information play a crucial role in enhancing satisfaction. These findings offer valuable insights for PT KAI to further optimize the application, particularly in improving responsiveness and interface design, to elevate the overall user experience.*

*Keywords: End User Computing Satisfaction (EUCS), User Satisfaction, Access by KAI*