

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI
ACCESS BY KAI MENGGUNAKAN METODE MS-QUAL DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Skripsi



Disusun oleh

Hafiz Rayanda Bhakti

22SA21A037

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

2026

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI
ACCESS BY KAI MENGGUNAKAN METODE MS-QUAL DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Skripsi

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



Disusun oleh

Hafiz Rayanda Bhakti

22SA21A037

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

2026

PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI ACCESS BY KAI MENGGUNAKAN METODE MS-QUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Hafiz Rayanda Bhakti

22SA21037

Telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 06 Februari 2026

Dosen Pembimbing,

Dr. Rujianto Eko Saputro, M.Kom.

NIDN. 0611118204

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 14 Februari 2026

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer
Dekan,**

Kaprodi Sistem Informasi

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

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

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI
ACCESS BY KAI MENGGUNAKAN METODE MS-QUAL DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Hafiz Rayanda Bhakti

22SA21A037

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 14 Februari 2026

Prof. Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom.
NIDN. 0618098301

Ilham Albana, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0610128902

Dr. Rujianto Eko Saputro, M.Kom.
NIDN. 0611118204

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 14 Februari 2026

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Hafiz Rayanda Bhakti
NIM : 22SA21A037
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Access by KAI Menggunakan Metode MS-QUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Rujianto Eko Saputro, M.Kom.

Dosen Pembimbing 2 : -

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, 06 Februari 2026

Yang menyatakan,

Hafiz Rayanda Bhakti
NIM. 22SA21A037

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa dukungan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, skripsi ini penulis persembahkan sebagai ungkapan terima kasih yang tulus kepada mereka yang telah hadir dan berperan penting selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

1. Pertama dan yang paling utama, skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta. Dengan doa yang tak pernah terputus, kasih sayang yang tulus, serta dukungan moral dan pengorbanan yang tidak ternilai, orang tua selalu menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi penulis. Berkat restu, kesabaran, dan kepercayaan yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
2. Selanjutnya, penulis juga mempersembahkan skripsi ini kepada keluarga besar yang senantiasa memberikan perhatian, dukungan, serta dorongan semangat. Kehadiran keluarga menjadi pengingat bagi penulis untuk terus berusaha, tidak mudah menyerah, dan terus berkembang dalam setiap proses yang dijalani.
3. Rasa terima kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada dosen pembimbing dan seluruh dosen yang telah memberikan bimbingan, arahan, ilmu pengetahuan, serta motivasi selama masa perkuliahan. Kesabaran dan dedikasi para dosen sangat membantu penulis dalam memahami ilmu akademik sekaligus membentuk cara berpikir yang lebih kritis dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Tidak lupa, skripsi ini penulis persembahkan kepada teman-teman seperjuangan Line Up Onic M5, Remaja Taat, dan Sinau Bro. Kebersamaan, canda, diskusi, serta dukungan yang diberikan menjadi penyemangat tersendiri di tengah berbagai tantangan selama proses penyusunan skripsi. Kehadiran mereka membuat perjalanan ini terasa lebih ringan dan bermakna.
5. Seseorang yang tidak penulis sebutkan namanya, yang pernah hadir dan menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas setiap pelajaran, baik suka maupun luka, yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Pengalaman tersebut menjadi proses berharga yang mendorong penulis untuk terus bertumbuh, belajar lebih dewasa, dan memahami bahwa setiap pertemuan memiliki waktunya, serta setiap waktu memiliki orangnya.

HALAMAN MOTTO

*“Lakukan apa yang kau mau, sekarang
Saat hatimu bergerak, jangan kau larang
Hidup ini tak ada artinya, maka
Kau bebas mengarang maknanya seorang!”*

Hindia - Berdangsalah, Karir Tak Ada Akhirnya



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Access by KAI Menggunakan Metode MS-QUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Msi. selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Prof. Dr. Eng. Ir. Imam Tahyudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dr. Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.
4. Bapak Dr. Rujianto Eko Saputro, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen dan staf Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmu, dukungan, dan fasilitas selama penulis menempuh pendidikan.

6. Kedua orang tua, keluarga, teman-teman, serta seluruh pihak yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun bagi pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya dalam pengembangan layanan digital transportasi.

Purwokerto, 19 Februari 2026

Penulis