

**ANALISIS MINAT PENGGUNAAN APLIKASI *ACCESS BY KAI*
MENGUNAKAN MODEL TAM DENGAN PENAMBAHAN
VARIABEL *SYSTEM QUALITY* DAN *E-TRUST***

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Disusun Oleh:

MARCHELA PUTRI DARMAWATI

09020621032

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Marchela Putri Darmawati

NIM : 09020621032

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2021

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: "ANALISIS MINAT PENGGUNAAN APLIKASI *ACCESS BY KAI* MENGGUNAKAN MODEL TAM DENGAN PENAMBAHAN VARIABEL *SYSTEM QUALITY* DAN *E-TRUST*". Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 22 Mei 2025

Yang Menyatakan,



(Marchela Putri Darmawati)
NIM. 09020621032

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh,

Nama : MARCHELA PUTRI DARMAWATI

NIM : 09020621032

Judul : ANALISIS MINAT PENGGUNAAN APLIKASI *ACCESS BY KAI*
MENGUNAKAN MODEL TAM DENGAN PENAMBAHAN
VARIABEL *SYSTEM QUALITY* DAN *E-TRUST*

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 20 Mei 2025

Dosen Pembimbing 1



Noor Wahyudi, M.Kom
NIP. 198403232014031002

Dosen Pembimbing 2



Andhy Permadi, M.Kom
NIP. 198110142014031002

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Marchela Putri Darmawati ini telah dipertahankan
di depan tim penguji skripsi
di Surabaya, 11 Juni 2025

**Mengesahkan,
Dewan Penguji**

Penguji 1

(Dr. H. M. Khusnu Milad, M. MT)
NIP 197901292014031002

Penguji 2

(Dr. Ilham, S.Kom, M.Kom)
NIP 198011082014031002

Penguji 3

(Noor Wahyudi, M.Kom)
NIP 198403232014031002

Penguji 4

(Andhy Permadi, M.Kom)
NIP 198110142014031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Ampel Surabaya



(Dr. A. Saepul Hamdani, M.Pd)
NIP 196507312000031002



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Marchela Putri Darmawati
NIM : 09020621032
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi / Sistem Informasi
E-mail address : marchellaputri.mpd@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

ANALISIS MINAT PENGGUNAAN APLIKASI *ACCESS BY KAI* MENGGUNAKAN
MODEL TAM DENGAN PENAMBAHAN VARIABEL *SYSTEM QUALITY* DAN *E-TRUST*

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 2 Juli 2025

Penulis

(MARCHELA PUTRI DARMAWATI)

ABSTRAK

ANALISIS MINAT PENGGUNAAN APLIKASI *ACCESS BY KAI* MENGUNAKAN MODEL TAM DENGAN PENAMBAHAN VARIABEL *SYSTEM QUALITY* DAN *E-TRUST*

Oleh:

MARCHELA PUTRI DARMAWATI

Berkembangnya teknologi informasi mendorong berbagai sektor, termasuk transportasi, untuk menghadirkan layanan digital yang lebih praktis dan efisien. PT Kereta Api Indonesia (Persero) meluncurkan aplikasi *Access by KAI* sebagai inovasi dalam digitalisasi layanan transportasi kereta api. Namun, rating rendah dan keluhan pengguna di platform unduhan menunjukkan masih adanya hambatan dalam penerimaan aplikasi ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan aplikasi *Access by KAI* dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang telah dimodifikasi melalui penambahan variabel *System Quality* dan *E-Trust*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang telah menggunakan aplikasi minimal satu kali. Analisis data dilakukan menggunakan metode PLS-SEM melalui *software* SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use*, *System Quality*, dan *E-Trust* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*, serta *Behavioral Intention to Use* berpengaruh signifikan terhadap *Actual Use*. Namun, *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan, kualitas sistem, dan kepercayaan terhadap aplikasi memiliki peran penting dalam membentuk minat pengguna terhadap aplikasi *Access by KAI*.

Kata Kunci: *Technology Acceptance Model*, *System Quality*, *E-Trust*, *Access by KAI*, Minat Penggunaan

ABSTRACT

ANALYSIS OF USER INTENTION TO USE THE ACCESS BY KAI APPLICATION USING THE TAM MODEL WITH THE ADDITION OF SYSTEM QUALITY AND E-TRUST VARIABLES

By:

MARCHELA PUTRI DARMAWATI

The rapid development of information technology has encouraged various sectors, including transportation, to provide more practical and efficient digital services. PT Kereta Api Indonesia (Persero) launched the Access by KAI application as an innovation in the digitalization of railway transportation services. However, its low rating and user complaints on download platforms indicate that there are still obstacles to the acceptance of this application. This study aims to analyze the factors that influence user intention to use the Access by KAI application by employing a modified Technology Acceptance Model (TAM) through the addition of System Quality and E-Trust variables. This research adopts a quantitative approach by distributing questionnaires to 100 respondents who have used the application at least once. Data were analyzed using the PLS-SEM method with the help of SmartPLS software. The results show that Perceived Ease of Use, System Quality, and E-Trust have a significant effect on Behavioral Intention to Use, and Behavioral Intention to Use significantly influences Actual Use. However, Perceived Usefulness does not significantly affect Behavioral Intention to Use. These findings indicate that ease of use, system quality, and user trust in the application play an important role in shaping user intention to use the Access by KAI application.

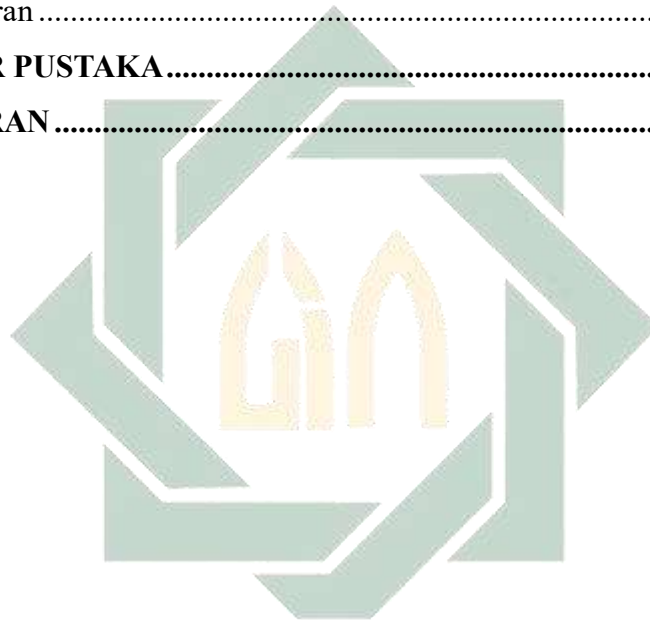
Keywords: *Technology Acceptance Model, System Quality, E-Trust, Access by KAI, Intention to Use*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Dasar Teori.....	11
2.2.1 Minat Penggunaan	11
2.2.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
2.2.3 <i>System Quality</i>	12
2.2.4 <i>E-Trust</i>	12
2.2.5 <i>Access by KAI</i>	13
2.2.6 Penelitian Kuantitatif	14
2.2.7 <i>Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)</i>	14
2.3 Integrasi Keilmuan	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	19

3.1 Metode Penelitian	19
3.2 Alur Penelitian	19
3.3 Identifikasi Masalah	20
3.4 Studi Literatur	20
3.5 Pembuatan Model dan Hipotesis	21
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	23
3.6.1 Populasi.....	23
3.6.2 Sampel.....	23
3.7 Perancangan Instrumen Penelitian.....	24
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian	27
3.9 Pengumpulan Data.....	27
3.10 Analisis Data.....	28
3.10.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	28
3.10.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	29
3.11 Interpretasi Hasil.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Pengumpulan Data.....	32
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian	32
4.3 Demografi Responden	36
4.3.1 Jenis Kelamin Responden	36
4.3.2 Usia Responden	37
4.3.3 Pekerjaan Responden	38
4.4 Analisis Deskriptif Data.....	38
4.4.1 <i>Perceived Usefulness</i> (PU).....	39
4.4.2 <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU)	39
4.4.3 <i>System Quality</i> (SQ).....	40
4.4.4 <i>E-Trust</i> (ET)	40
4.4.5 <i>Behavioral Intention to Use</i> (BIU)	41
4.4.6 <i>Actual Use</i> (AU).....	42
4.5 Analisis Data.....	42
4.5.1 <i>Outer Model</i>	42
4.5.2 <i>Inner Model</i>	46

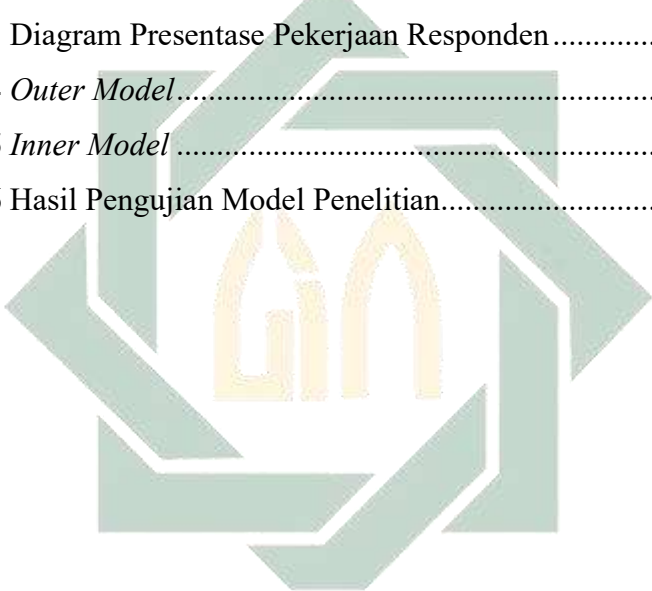
4.6 Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis.....	52
4.6.1 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	52
4.6.2 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> ...	53
4.6.3 Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	54
4.6.4 Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	55
4.6.5 Pengaruh <i>Behavioral Intention to Use</i> terhadap <i>Actual Use</i>	56
BAB V PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	66



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
Gambar 2. 2 Fitur Aplikasi <i>Access by KAI</i>	13
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	19
Gambar 3. 2 <i>Rating Aplikasi Access by KAI di Google Play Store</i>	20
Gambar 3. 3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	21
Gambar 4. 1 Diagram Presentase Jenis Kelamin Responden	37
Gambar 4. 2 Diagram Presentase Usia Responden	37
Gambar 4. 3 Diagram Presentase Pekerjaan Responden	38
Gambar 4. 4 <i>Outer Model</i>	43
Gambar 4. 5 <i>Inner Model</i>	47
Gambar 4. 6 Hasil Pengujian Model Penelitian.....	52


 UIN SUNAN AMPEL
 S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	24
Tabel 3. 2 Kuisioner Penelitian.....	25
Tabel 4. 1 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Awal.....	33
Tabel 4. 2 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Setelah Eliminasi Indikator	34
Tabel 4. 3 Hasil Uji <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	35
Tabel 4. 4 Hasil Uji <i>Cross Loading</i>	35
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4. 6 Skala Interval Mean.....	39
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	39
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	39
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>System Quality</i>	40
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>E-Trust</i>	41
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Behavioral Intention to Use</i>	41
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Actual Use</i>	42
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Data Akhir	43
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Fornell-Larcker Criterion</i> Data Akhir	44
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>Cross Loading</i> Data Akhir.....	45
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Data Akhir.....	46
Tabel 4. 17 Hasil Uji <i>R-Square</i>	47
Tabel 4. 18 Hasil Uji <i>Q-Square</i>	48
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis.....	50
Tabel 4. 20 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	51

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A., Zahra, N. S., & Yusuf, A. (2023). Analisis Aplikasi Kredivo Berdasarkan Information System Success Model (ISSM). *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 12(2), 602. <https://doi.org/10.30588/jmp.v12i2.1045>
- Agung, A., & Tanamal, R. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kualitas Sistem, dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Dalam Penggunaan E-Filing. *Teknika*, 10(2), 128–136. <https://doi.org/10.34148/teknika.v10i2.368>
- Aini, F., Muttakin, F., Ahsyar, T. K., & Saputra, E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS. *Jurnal Sistem Cerdas*, 6(1), 65–76. <https://doi.org/10.37396/jsc.v6i1.288>
- Arfiansyah, V., & Widyastuti. (2024). Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap continuance intention melalui e- satisfaction sebagai variabel mediasi (studi pada aplikasi Access by KAI). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(3), 554–568.
- Ariningsih, E. P., Wijayanti, W., & Prasaja, M. G. (2022). Intention to Use E-wallet Dilihat dari Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Security, dan Trust. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 227. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.916>
- Aziziyah, A. (2021). Peranan Persepsi Manfaat sebagai Mediasi dalam Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Penggunaan E-Commerce pada Aplikasi Traveloka. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1), 205. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n1.p205-216>
- Basalamah, R., Nurdin, N., Haekal, A., Noval, N., & Jalil, A. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Financial Technology (Fintech) Gopay Pada Generasi Milenial Di Kota Palu. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(1), 57–71. <https://doi.org/10.24239/jiebi.v4i1.93.57-71>

- Berliana, A. I., Sari, D. P., & Wulandari, F. T. (2020). *Kesediaan Mambayar (Willingness to Pay) Pemanfaatan Jasa Lingkungan Air Taman Wisata Alam Kerandangan Oleh Masyarakat Dusun Kerandangan Kabupaten Lombok Barat*. 7(1), 1–10.
- Budiatin, E. A., & Rustiyaningsih, S. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, Dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan E-Filing Di Kota Madiun. *JRMA | Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 9(2). <https://doi.org/10.33508/jrma.v9i2.1011>
- Caroline, C. C., & Hastuti, T. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan M-Banking Berdasarkan Teori Tam. *Keunis*, 9(2), 160. <https://doi.org/10.32497/keunis.v9i2.2819>
- Dako, R. D. R., Radjak, I. Z., Wiranto, I., Dako, A. Y., & Nasibu, I. Z. (2024). Evaluasi Penerimaan Sistem Informasi ft.ung.ac.id dengan Pendekatan Metode TAM. *Jambura Journal of Electrical and Electronics Engineering*, 6(1), 108–114. <https://doi.org/10.37905/jjee.v6i1.23381>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *JSTOR*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.5962/bhl.title.33621>
- Fachri, F. N., Nasution, M. I. P., & Nurbaiti. (2024). Analysis of User Satisfaction with the Dana Application Using the Technology Acceptance Model (TAM) Method. *Journal of Artificial Intelligence and Engineering Applications (JAIEA)*, 3(3), 824–828. <https://doi.org/10.59934/jaiea.v3i3.519>
- Frizni, D., & Adnan, M. F. (2024). Penerapan Inovasi *Access by KAI* dalam Transformasi Pelayanan Publik pada PT KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(1), 8. <https://doi.org/10.47134/villages.v5i1.91>
- Hair, Joe F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>

- Hair, Joseph F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_5
- Hair, Joseph F., Hult, G. T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) - Joseph F. Hair, Jr., G. Tomas M. Hult, Christian Ringle, Marko Sarstedt. In *Sage*.
- Hair, Joseph Franklin, Ringle, C. M., Hult, G. T. M., & Sarstedt, M. (2022). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling. *Long Range Planning*, 46(1–2), 184–185. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002>
- Hasanah, N. F., Miswardi, M., Anggraini, D., Febrian, H., & Sholihin, A. (2023). Implementasi Technology Acceptance Model dalam Penggunaan E-Money Terhadap Minat Menggunakan E-Money Dengan Pengaruh Resiko Penggunaan Sebagai Variabel Mediasi Perspektif Ekonomi Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(2), 2520. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i2.8994>
- Hasanah, U., Rusydi, M., Maulana, C. Z., Maftukhatushalikhah, M., & Azwari, P. C. (2021). Penggunaan Digital Payment Syariah Pada Masyarakat Di Kota Palembang: Pendekatan Teori Technology Acceptance Model (TAM) pada Layanan Syariah LinkAja. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 10(1), 93–107. <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v10i1.8410>
- Herman, H., Yulianto, A., & Lim, S. (2023). Analisa Aplikasi Chatbot Untuk Pertanyaan Umum Terkait Universitas Di Universitas Xyz. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 6(2), 415–437. <https://doi.org/10.37792/jukanti.v6i2.1069>
- Hidayatullah, S., Khourouh, U., Windhyastiti, I., Patalo, R. G., & Waris, A. (2020). Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone And McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 6(1), 44–52. <https://doi.org/10.26905/jtmi.v6i1.4165>
- Izzuddin, M. G., & Ilahiyyah, I. (2022). Pengaruh User Interface, Brand Image, dan Digital Literacy terhadap Minat Penggunaan Bank Digital. *Jurnal*

- Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 12(1), 144.
<https://doi.org/10.30588/jmp.v12i1.994>
- Kholed, S. N. S., Maon, S. N., & Hassan, N. M. (2021). Reliability and validity of the inter-professional collaboration practice instrument. *Journal of Interprofessional Education and Practice*, 24(October 2019), 100450.
<https://doi.org/10.1016/j.xjep.2021.100450>
- Latifah, N., Widayani, A., & Normawati, R. A. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness Dan Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E- Commerce Shopee. *BISMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 14(1), 82.
<https://doi.org/10.19184/bisma.v14i1.13550>
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Maharti, R. K., & Fahrullah, A. (2021). Penerapan Etika Bisnis Syariah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Yayasan Aqiqoh Nurul Hayat Surabaya. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 4(1), 207–218.
<https://doi.org/10.26740/jekobi.v4n1.p207-218>
- Mayjeksan, A., & Pibriana, D. (2020). Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Belanja Online XYZ. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 7(3), 580–592. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v7i3.382>
- Mu'minah, S., & Metalica, D. P. (2022). Measurement of Successful Implementation of Institution Level Financial Application System (SAKTI) Web Full Module with DeLone and McLean Model in in the Directorate General of Military Courts and State Administrative Courts. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 20(1), 54–61. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/19308%0Ahttp://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/viewFile/19308/8189>
- Mujiasih, R., & Wiwoho, G. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use Terhadap Trust dan Intention to buy KAI Access Tickets Online pada Generasi Millennial di Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(3), 476–490.

<https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i3.492>

Nadia, F., Sudiadi, S., & Hartati, E. (2021). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat, Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Beli Pada Aplikasi Tokopedia Berbasis Mobile Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 126–136. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.875>

Nafi, N. Q., Wilantika, N., & Gandhi, A. (2024). Analisis keberlanjutan penggunaan platform belanja online setelah pandemi covid-19. 9(4), 1810–1820.

Nasarudin, Wanarno, W. W., & Kurniawan, M. P. (2022). Evaluasi Pengaruh Website Media Pembelajaran Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan PLS-SEM Evaluation Of The Influence Of Learning Media Website On User Satisfaction With PLS-SEM. *Jurnal Sisfotenika*, 12(1), 86–100. www.lms.smkn2kuripan.sch.id.

Noviyanti, A., & Erawati, T. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Efektivitas terhadap Minat Menggunakan Financial Technology (Fintech) (Studi Kasus: UMKM di Kabupaten Bantul). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Finansial Indonesia*, 75(17), 399–405.

Nurlina, D., Ismi Kaniawulan, & Dayan Singasatia. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Serta Minat Nenggunakna Bjb Digi. *Jurnal Informatika Teknologi Dan Sains*, 4(3), 260–265. <https://doi.org/10.51401/jinteks.v4i3.1950>

Palupi, S. M. dkk. (2020). Apa alasan yang mempengaruhi wisatawan mengunjungi tujuan pariwisata? *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 5(2), 171–184.

Pramuditha, R., Hudayah, S., & Indriastuti, H. (2021). Pengaruh Service Quality, E-Trust Terhadap E-Satisfaction Dan E-Loyalty Konsumen. *Sketsa Bisnis*, 8(2), 123–134. <https://doi.org/10.35891/jsb.v8i2.2632>

Purwanza, S. W., Aditya, W., Ainul, M., Yuniarti, R. R., Adrianus, K. H., Jan, S.,

- Darwin, Atik, B., Siskha, P. S., Maya, F., Rambu, L. K. R. N., Amruddin, Gazi, S., Tati, H., Sentalia, B. T., Rento, D. P., & Rasinus. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. In *Media Sains Indonesia* (Issue March).
- Putri, N. P. A. R. T., Putri, I. G. A. P. D., & Utami, N. W. (2024). Analisis faktor yang memengaruhi minat pengguna e- wallet dana dengan metode technology acceptance model (tam) di bali. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 9(4), 2146–2161.
- Rahadi, D. R. (2023). Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM) 2023. *CV. Lentera Ilmu Madani, Juli*, 146.
- Rahayu, D. S. (2022). *E-Service Quality dari Mobile Application KAI Access PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop II Bandung. March*, 115–122.
- Rifaldi, A., Wicaksono, B. T., & Putra, D. F. (2021). Analisis Pengaruh Trust, Application Quality, Perceived Usefulness Terhadap Intention To Purchase Dan Actual System Use (Studi Kasus Pada Aplikasi Kai Access). *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2). <https://doi.org/10.34308/eqien.v8i2.277>
- Rosdiana, Paputungan, I. V., & Luthfi, A. (2024). *Integration of DeLone and McLean ISSM to Evaluate the Quality Waste Bank Application*. 6(4), 723–731.
- Siahaan, N. S. C. B., Radjamin, I. P., & Ariani, M. (2022). Analisis Intention To Use Mobile Banking Pada Bank Mayora. *Journal of Economics Development Issues*, 5(2), 86–96. <https://doi.org/10.33005/jedi.v5i2.125>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sulistyowati, Aryanto, A., & Sunarno. (2023). Analisis Pengaruh Faktor Persepsi Kemudahan, Publikasi, Kenyamanan Akses Dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Tiket Menggunakan Aplikasi Mobile Kai Access. *MASMAN :Master Manajemen*, 1(4).
- Sumadi, Romdhoni, A. H., & Fatakhurohim. (2022). Analisis Faktor Kepercayaan, Manfaat Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat di Boyolali).

Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 8(02), 2195–2201. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>

Syifa, M., & Ratnasari, R. T. (2020). Pengaruh Trust Dan Service Convenience Terhadap Behavioral Intention To Utilize Layanan Online Lembaga Amil Zakat. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 7(9), 1831. <https://doi.org/10.20473/vol7iss20209pp1831-1839>

Unggu, T., & Windarto, Y. (2022). Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Ukrida Virtual Class Menggunakan Technology Acceptance Model 2. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(4), 3250–3263. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i4.2686>

Wibasuri, A., Pratisti, C., & Nurjanah, I. I. (2023). A Model of Indonesian Consumers' Online Shopping Behavior, an Extension of TAM. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 7(1), 2023. <http://dx.doi.org/10.29099/ijair.v7i1.1.1115><http://ijair.id>

Wibasuri, A., Rahayu, M., Adi, N. W. C., & Suryawan, I. M. Y. (2022). Minat Individu Terhadap Penggunaan E-Wallet Shopee Paylater Berbasis Modified Technology Acceptance Model. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 215–227. <https://doi.org/10.38043/jimb.v7i2.3950>

Wikipedia. (2024). *Access by KAI*. https://id.wikipedia.org/wiki/Access_by_KAI#

Yamane, T. (1967). Teknik pengambilan sampel. *Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada*.

Yaqin, A., Akramiah, N., & Subagio, D. P. W. (2024). The Influence of TAM and Security Factors on Interest in Using KAI Access for Generation X in Pasuruan. *Agregat*, 8(2), 199–214. <https://doi.org/10.22236/agregat>

Zulvia, P., & Yerina, A. S. (2023). Motivasi Dan Pengalaman Pengguna Sebagai Faktor Tambahan Dalam Meninjau Penerimaan Aplikasi Seluler Kai Access : Modifikasi Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 27(2), 209–228. <https://doi.org/10.17933/jskm.2023.5250>