

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi KAI Access yang telah melakukan pembelian tiket kereta api di wilayah DAOP 5. Objek dari penelitian ini adalah faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi KAI Access serta faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap penggunaan kembali aplikasi KAI Access.

#### **3.2 Alat dan Bahan Penelitian**

Agar menunjang keberhasilan dalam penelitian ini diperlukan beberapa alat bantu dan beberapa bahan penelitian, baik perangkat keras serta perangkat lunak yang digunakan diantaranya:

##### **3.2.1 Alat**

Perangkat keras yang digunakan meliputi laptop Lenovo Ideapad C340 untuk pengolahan data dan pembuatan laporan, serta *handphone* Samsung A30 untuk mengakses aplikasi KAI Access. Adapun perangkat lunak yang digunakan termasuk Microsoft Word 2019 untuk menyusun laporan, Microsoft Office Excel 2019 untuk pengolahan data, Google Chrome untuk mencari referensi, Google Sheets untuk pengolahan data tambahan, Google Form untuk pengumpulan survei, dan SmartPLS untuk pengolahan data analisis.

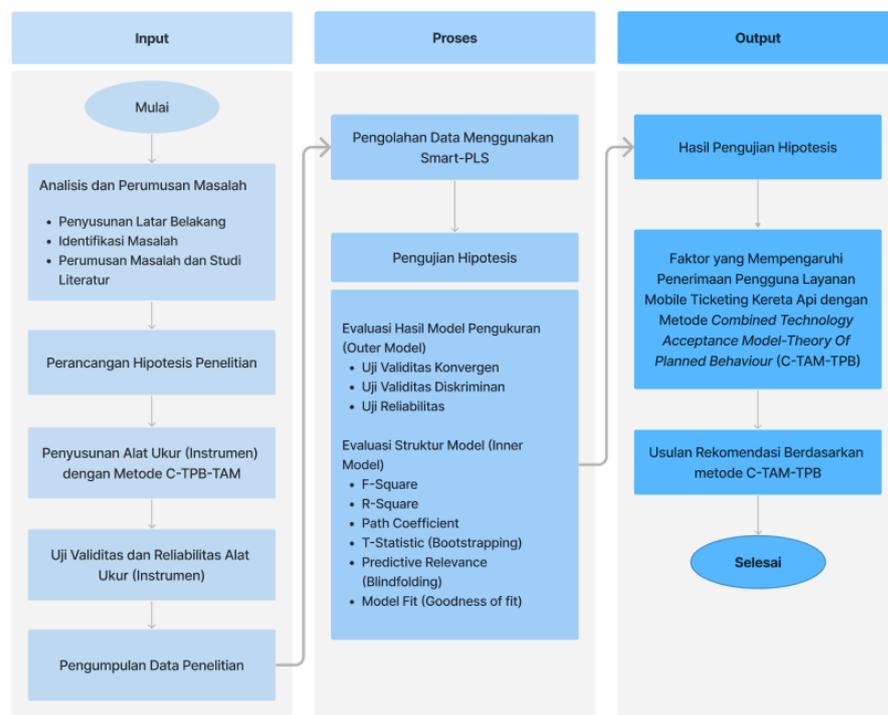
##### **3.2.2 Bahan**

Penelitian ini menggunakan bahan berupa kajian pustaka dari jurnal-jurnal sebelumnya. Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner yang disebar secara langsung maupun *online* menggunakan Google Form kepada responden. Responden diminta memberikan respons atas pertanyaan yang mencakup tujuh konstruksi dari TAM (PEOU, PU, BI, dan ATT) dan konstruksi dari TPB (PNC, SN, dan B). Skala likert digunakan untuk mengukur jawaban responden

berdasarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap pertanyaan mengenai objek penelitian. Tujuan dari pengumpulan data adalah untuk memberikan deskripsi kuantitatif, penjelasan, dan perbandingan sikap, keyakinan, dan perilaku responden, serta menguji variabel penelitian.

### 3.3 Diagram Alir Penelitian

Tahapan penelitian dilakukan untuk memfasilitasi pelaksanaan penelitian. Desain penelitian Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Layanan *Mobile* Ticketing Kereta Api Dengan Metode *Combined Theory Of Planned Behavior-Technology Acceptance Model* (C-TPB-TAM) tercantum pada Gambar 3.1:



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

Gambar 3.1 merupakan diagram alir yang menjelaskan tahapan penelitian secara berurutan. Tahapan dimulai dengan proses input yang terdiri dari empat langkah, yaitu analisis dan perumusan masalah, perancangan hipotesis penelitian, penyusunan alat ukur menggunakan

metode C-TPB-TAM, dan pengumpulan data. Analisis dan perumusan masalah terdiri dari tiga langkah yaitu latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, dan studi literatur.

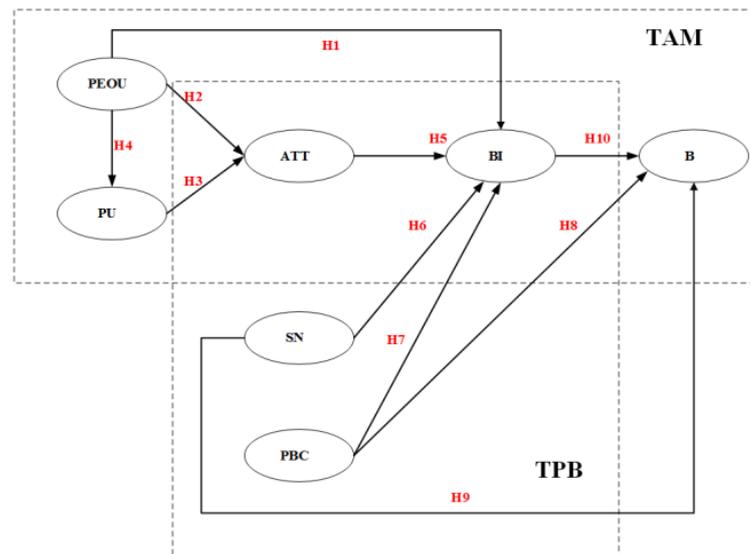
Langkah berikutnya adalah proses, di mana data akan diolah menggunakan Smart-PLS dan dilakukan pengujian hipotesis dengan dua langkah evaluasi. Evaluasi pertama adalah hasil model pengukuran (*Outer Model*), dan evaluasi kedua adalah struktur model (*Inner Model*). Tahap terakhir adalah output, di mana hasil pengujian hipotesis ditarik, faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna layanan *mobile ticketing* kereta api diidentifikasi dan rekomendasi berdasarkan metode C-TPB-TAM diusulkan.

### **3.3.1 Analisis dan Perumusan Masalah**

Pada kegiatan analisis dan perumusan masalah dilakukan penyusunan latar belakang dengan mempertimbangkan permasalahan serta kendala yang ditemukan pada *KAI Access*. Hasil analisis menunjukkan beberapa kendala yang ditemui, termasuk responsifitas aplikasi yang kurang, akses terkadang terganggu, sering mengalami crash, dan kesalahan pada proses pembayaran. Selanjutnya dilakukan penyusunan hipotesis berdasarkan metode penelitian yang telah ditetapkan yaitu C-TPB-TAM.

### **3.3.2 Perancangan Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan metode penelitian yang telah ditetapkan, penelitian ini menyusun hipotesis untuk mengetahui pengaruh variabel ATT, BI, PBC, PEOU, PU, SN, dan B terhadap penggunaan *KAI Access* untuk pembelian tiket secara *online*. Hipotesis penelitian yang disusun adalah sebagai berikut:



Gambar 3.2 Kerangka Penelitian

- a. H1 : *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavior Intention* (BI) terhadap sistem pembelian tiket kereta api secara *online* (PEOU -> BI).
- b. H2 : *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude* (ATT) terhadap sistem pembelian tiket kereta api secara *online* (PEOU -> ATT).
- c. H3 : *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude* (ATT) terhadap sistem pembelian tiket kereta api secara *online* (PU -> ATT).
- d. H4 : *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (PU) terhadap sistem pembelian tiket kereta api secara *online* (PEOU -> PU).
- e. H5 : *Attitude* (ATT) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavior Intention* (BI) terhadap sistem pembelian tiket kereta api secara *online* (ATT -> BI).
- f. H6 : *Subjective Norm* (SN) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavior Intention* (BI) terhadap sistem pembelian tiket kereta api secara *online* (SN -> BI).

- g. H7 : *Perceived Behavior Control* (PBC) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavior Intention* (BI) terhadap sistem pembelian tiket kereta api secara *online* (PBC -> BI).
- h. H8 : *Perceived Behavior Control* (PBC) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual Behavior* (B) terhadap sistem pembelian tiket kereta api secara *online* (PBC -> B).
- i. H9 : *Subjective Norm* (SN) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual Behavior* (B) terhadap sistem pembelian tiket kereta api secara *online* (SN -> B).
- j. H10 : *Behavior Intention* (BI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual Behavior* (B) terhadap sistem pembelian tiket kereta api secara *online* (BI -> B).

### **3.3.3 Penyusunan Alat Ukur (Instrumen) dengan Metode C-TPB-TAM**

Pada tahap ini, dilakukan perancangan alat ukur atau instrumen berdasarkan konstruk yang ada dalam metode C-TPB-TAM. Hal ini bertujuan untuk mengembangkan kuesioner yang sesuai dengan variabel penelitian, sehingga kuesioner dapat disusun dengan lebih terarah dan memberikan gambaran yang jelas tentang isinya yang akan diberikan kepada responden. Tabel 3.1 merupakan kerangka instrumen yang berisi pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini. Tabel ini berfungsi sebagai panduan dalam menyusun kuesioner yang disebarluaskan kepada responden. Berikut adalah isi dari Tabel 3.1 dengan pernyataan-pernyataan yang relevan untuk penelitian ini:

Tabel 3.1 Alat Ukur (Instrumen) dengan Metode C-TPB-TAM

No	Construct	Definition	Measures	Item	Source
1	<i>Perceived ease of use</i>	<i>Perceived ease of use</i> mengacu pada keyakinan individu tentang seberapa mudah penggunaan suatu sistem.	PEOU 1	KAI Access sangat mudah digunakan sebagai layanan pembelian tiket Kereta Api	[18]; [67]; [68]; [69]
			PEOU 2	KAI Access sangat nyaman digunakan untuk pembelian tiket kereta	
			PEOU 3	Menggunakan fitur-fitur KAI Access tersebut sangat mudah digunakan untuk membeli tiket kereta api	
			PEOU 4	Dengan menggunakan KAI Access, pembelian tiket kereta api menjadi lebih fleksible	
2	<i>Perceived usefulness</i>	<i>Perceived Usefulness</i> mengacu pada sejauh mana individu yakin penggunaan system berpengaruh pada peningkatan kerjanya.	PU 1	Dengan menggunakan KAI Access dapat mempercepat pembelian tiket kereta api	[18]; [70]; [67]; [68]; [71]
			PU 2	Dengan menggunakan KAI Access sangat berguna dan bermanfaat untuk melakukan pembelian tiket kereta	
			PU 3	Menggunakan KAI Access dapat memudahkan pekerjaan saya	
			PU 4	Menggunakan KAI Access tersebut dapat membantu mengatasi kesulitan pembelian tiket kereta api ketika saya sedang melakukan pekerjaan lain	
			PU 5	Menggunakan KAI Access tersebut dapat memberikan nilai tambah dalam pembelian tiket kereta api	
3	<i>Perceived Behaviural Control</i>	<i>Perceived behavioral control</i> adalah pandangan individu mengenai sejauh mana individu percaya bahwa ada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi atau menghambat kemampuannya untuk melakukan suatu perilaku. Faktor ini didasarkan pada keyakinan kontrol yang dimiliki individu terhadap situasi tersebut.	PBC 1	Saya sebagai pengguna memiliki control/pengawasan yang cukup dalam menggunakan KAI Access untuk pembelian tiket kereta api	[72]; [52]
			PBC 2	Saya mendapatkan informasi sendiri mengenai penggunaan KAI Access untuk pembelian tiket kereta api	
			PBC 3	Menggunakan KAI Access untuk pembelian tiket kereta dapat menyebabkan gangguan kecil dalam hidup saya (pekerjaan/pembelajaran)	
			PBC 4	Saya menguasai semua fitur KAI Access tersebut untuk pembelian tiket kereta api	
4	<i>Attitude</i>	<i>Attitude</i> mencerminkan sikap atau pandangan pribadi individu terhadap hal yang sedang dievaluasi.	ATT 1	Menggunakan KAI Access untuk pembelian tiket kereta api adalah sebuah metode yang sangat baik	[52]; [73]

No	Construct	Definition	Measures	Item	Source
			ATT 2	Saya aktif menggunakan KAI Access untuk membeli tiket kereta api	
			ATT 3	Saya merasa senang ketika menggunakan KAI Access untuk pembelian tiket kereta api	
			ATT 4	Menurut saya dengan menggunakan KAI Access dapat meningkatkan kedisiplinan saya dalam pembelian tiket kereta api	
			ATT 5	Menurut saya KAI Access memuaskan keperluan saya dalam pembelian tiket kereta api	
5	<i>Behavior Intention</i>	<i>Behavioral intention</i> mencerminkan kesediaan individu untuk mengadopsi dan menggunakan suatu sistem atau teknologi berdasarkan keinginan atau niatnya untuk melakukannya	BI 1	Ingin merekomendasikan kepada orang lain menggunakan KAI access untuk pembelian tiket kereta api	[71]
			BI 2	Memperhatikan informasi yang berkaitan dengan KAI access untuk pembelian tiket kereta api	
			BI 3	Merasa antusias dalam menggunakan KAI access untuk pembelian tiket kereta api	
			BI 4	sering mencari update informasi terkait KAI access untuk pembelian tiket kereta api	
6	<i>Actual Behavior</i>	<i>Actual behavior</i> dapat mencerminkan tindakan konkret yang diambil oleh individu sebagai hasil dari niat individu untuk melakukan suatu perilaku tertentu.	B 1	Menjadi sering menggunakan KAI Access untuk membeli tiket kereta api	[74]; [68]; [75]
			B 2	Menjadi sering menggunakan internet untuk keperluan membeli tiket kereta api	
			B 3	Bersedia menggunakan KAI Access untuk keperluan membeli tiket kereta api daripada menggunakan metode lainnya	
			B 4	Merasa lebih cepat menggunakan KAI Access untuk membeli tiket kereta api	

<i>No</i>	<i>Construct</i>	<i>Definition</i>	<i>Measures</i>	<i>Item</i>	<i>Source</i>
7	<i>Subjective Norm</i>	<i>Subjective norm</i> merujuk pada pengaruh sosial yang dialami oleh individu dalam mengambil keputusan untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku.	SN 1	Saya akan menggunakan KAI Access untuk membeli tiket kereta jika direkomendasikan oleh atasan	[52]; [72]; [70]
			SN 2	Saya akan menggunakan KAI Access untuk membeli tiket kereta jika direkomendasikan oleh teman/kerabat	
			SN 3	Saat ini sangat populer menggunakan KAI Access untuk membeli tiket kereta, maka saya akan menggunakannya	
			SN 4	Promosi yang diberikan memotivasi saya untuk membeli tiket melalui KAI Access, jadi saya akan menggunakannya	
			SN 5	KAI Access saat ini dikenal cukup bagus dipasaran, sehingga saya akan membeli tiket Kereta Api dengan aplikasi tersebut	

Tabel 3.1 merupakan kuesioner untuk studi model struktural yang terdiri dari tujuh konstruksi. Pengukuran skala persepsi dilakukan dengan menggunakan skala likert 7 poin, dimana responden diminta untuk menilai setiap pernyataan dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 7 (sangat setuju). Kuesioner ini dirancang untuk menggali pandangan dan persepsi responden terkait berbagai aspek dalam penelitian ini.

### 3.3.4 Pengumpulan Data Penelitian

Pada tahap Pengumpulan Data Penelitian, dilakukan melalui serangkaian langkah yakni observasi, survey, dan studi pustaka. Observasi menjadi tahap awal yang dilakukan dengan maksud untuk memperoleh wawasan awal yang mendalam serta mengamati aplikasi KAI Access dengan peninjauan ulasan pengguna di Google Play, serta melakukan instalasi aplikasi pada perangkat Samsung A30. Hasil dari observasi ini melibatkan:

1. Perolehan detail mengenai berbagai kendala yang dihadapi pengguna saat menggunakan KAI Access.
2. Pengetahuan tentang kelebihan dan kekurangan yang dikaitkan dengan aplikasi tersebut.

Observasi ini memberikan pemahaman mendalam mengenai pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi dan faktor-faktor yang mungkin mempengaruhinya. Langkah ini penting dalam memastikan pengumpulan data berkualitas. Populasi yang menjadi fokus adalah pengguna KAI Access yang telah membeli tiket kereta melalui aplikasi di stasiun yang ada di wilayah DAOP 5, dengan mengerucutkan objek penelitian, peneliti dapat menetapkan tujuan yang lebih jelas dan terfokus. Hal ini membantu menghindari pengumpulan data yang terlalu luas dan memastikan bahwa penelitian benar-benar berfokus pada pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan. Berdasarkan survey yang telah dilakukan, jumlah populasi pengguna KAI Access di wilayah DAOP 5 Purwokerto tidak diketahui secara pasti karena kurangnya data, oleh karena itu penentuan sampel minimal dihitung menggunakan rumus Cochran sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n_0 &= \frac{z^2 p(1-p)}{e^2} & (3.1) \\ &= \frac{(1,645)^2 \cdot 0,5 \cdot (1-0,5)}{0,10^2} = \frac{2706025 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,01} = 135,30 \end{aligned}$$

Karena jumlah minimal responden harus berupa angka bulat maka dibulatkan ke atas. Jadi, jumlah minimal responden yang dibutuhkan dengan nilai  $Z = 1.645$ ,  $E = 10\%$ , dan  $p = 0.5$  adalah 136 responden.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *non-probability* sampling dengan metode *Convenience Sampling* untuk mengumpulkan data dari 136 responden sebagai sampel minimal. Data diperoleh melalui sumber data primer dan sekunder. Kuesioner disebarakan secara daring dan luring kepada responden yang memenuhi kriteria. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner, sementara data sekunder berasal dari sumber-sumber yang relevan. Penggunaan pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang komprehensif mengenai pengalaman dan pandangan pengguna KAI Access terhadap aplikasi tersebut.

### 3.3.5 Pengolahan Data Menggunakan Smart-PLS

Data penelitian yang terkumpul dianalisis dengan mencari respon terbanyak dari responden dalam mengisi kuesioner pra-penelitian, di mana responden dapat membagikan pengalaman terkait pembelian tiket kereta. Selanjutnya, kuesioner bagian kedua didistribusikan sesuai dengan konstruksi C-TPB-TAM yang tertera di Tabel 3.1. Hasil analisis ini kemudian diuji untuk validitas dan reliabilitasnya menggunakan metode Partial Least Squares (PLS). Pengolahan data dilakukan dengan aplikasi Smart PLS versi 4, mengikuti langkah-langkah yang ditentukan dalam metode PLS.:

#### a. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Proses evaluasi model pengukuran (*Outer Model*) dalam analisis PLS-SEM dimulai dengan mengidentifikasi hubungan antara variabel laten TAM (PEOU, PU, BI, ATT) dan konstruksi TPB (PNC, SN, B). Pada tahap ini, dilakukan:

1. Uji Validitas Konvergen

Untuk menguji validitas konvergen pada konstruksi reflektif, diperlukan persyaratan konvergensi dengan *loading factor*  $> 0,7$  dan *p-value*  $< 0,05$ . Indikator dengan *loading factor*  $< 0,40$  akan dihapus dari model sementara, sementara indikator dengan *loading factor* antara 0,40 dan 0,70 akan dievaluasi untuk melihat pengaruh penghapusan terhadap *Average Variance Expected* (AVE) dan *composite reliability*. Nilai AVE yang diharapkan adalah 0,50 dan nilai *composite reliability* yang diharapkan adalah 0,70.

## 2. Uji Validitas Diskriminan

Uji validitas dilakukan untuk membandingkan nilai loading suatu konstruk dengan nilai loading konstruk lainnya menggunakan *Fornell-Larcker*. Uji validitas juga melibatkan perbandingan antara akar nilai *Average Variance Expected* (AVE) dengan korelasi antar konstruk. AVE harus lebih besar daripada korelasi antar konstruk dan juga lebih besar daripada AVE konstruk lainnya. Semua ini bertujuan untuk menilai kevalidan konstruk dalam model penelitian.

## 3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi keandalan model pengukuran. Variabel laten dianggap memiliki reliabilitas yang baik jika nilai *composite reliability*  $\geq 0,7$  dan nilai *Cronbach's alpha*  $\geq 0,7$ . Baik nilai *composite reliability* maupun *Cronbach's alpha* digunakan sebagai indikator reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal variabel laten. Jika kedua nilai ini memenuhi batasan tersebut, maka variabel laten dianggap memiliki reliabilitas yang baik.

## b. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural digunakan untuk menggambarkan hubungan antara variabel yang akan diukur, hasil dari analisis *Inner Model* juga digunakan untuk mengevaluasi kualitas dan kecocokan model

dengan data yang tersedia, melalui pemeriksaan model fit yang melibatkan berbagai statistik seperti *chi-square*, *goodness of fit index (GFI)*, *comparative fit index (CFI)* dan *root mean square error of approximation (RMSEA)*. Semua langkah ini bertujuan untuk memvalidasi model dan menguji teori yang diusulkan dalam penelitian dengan menggunakan data empiris yang ada. Pada tahap ini dilakukan evaluasi:

1. *F-Square*

*F-Square* adalah ukuran yang menunjukkan kontribusi signifikan variabel independen terhadap variasi variabel dependen dalam analisis regresi. Semakin tinggi nilai *F-Square*, semakin besar kontribusi variabel independen.

2. *R-Square*

*R-Square* digunakan untuk mengukur sejauh mana variasi dari variabel laten eksogen dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel laten endogen berdasarkan nilai *R-Square* yang diperoleh.

3. Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)

Koefisien jalur digunakan untuk menilai arah dan kekuatan hubungan antara variabel eksogen dan variabel endogen dalam model penelitian. Nilai koefisien jalur positif menunjukkan dampak positif, sedangkan nilai negatif menunjukkan dampak negatif antara variabel-variabel tersebut.

4. *T-Statistic (Bootstrapping)*

Metode *T-statistic* atau *bootstrapping* digunakan untuk mengevaluasi apakah variabel eksogen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel endogen. Jika nilai *T-statistic* lebih besar dari 1,96, variabel eksogen memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik. Sebaliknya, jika nilai *T-statistic* lebih kecil dari 1,96, pengaruh variabel eksogen dianggap tidak signifikan secara statistik terhadap variabel endogen.

### 5. *Predictive Relevance*

Tahap ini dilakukan untuk menunjukkan seberapa baik prediksi model, nilai *predictive relevance* di atas 0 (nol) mengindikasikan bahwa model memiliki kemampuan yang baik dalam melakukan prediksi, sementara nilai di bawah 0 (nol) menandakan bahwa model tidak mampu memberikan prediksi yang baik.

### 6. Model Fit (*Goodness of fit*)

Model fit digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian model statistik atau teoritis dengan data empiris. Penggunaan indikator-indikator ini membantu dalam menilai sejauh mana model statistik dapat menjelaskan data dengan baik dan sesuai dengan teori yang diajukan. Indikator yang digunakan diantaranya:

- a) *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) mengukur kesalahan prediksi model dan tingkat kesesuaian model dengan data empiris. Semakin kecil nilai SRMR, semakin baik kesesuaian modelnya.
- b) *Degree of Unweighted Least Squares* (d\_ULS) mengukur kualitas estimasi kovariansi antara variabel-variabel manifest. Semakin rendah nilai d\_ULS, semakin baik kualitas modelnya.
- c) *Degree of Geodesic* (d\_G) mengukur kesesuaian model berdasarkan data jarak *geodesic*. Nilai yang lebih kecil menunjukkan kesesuaian model yang lebih baik.
- d) *Chi-Square* mengukur kesesuaian model teoritis dengan data empiris. Nilai *p-value* yang signifikan menunjukkan perbedaan antara model dan data empiris.
- e) *Normed Fit Index* (NFI) mengukur tingkat kesesuaian model teoritis dengan data empiris. Semakin besar nilai NFI, semakin baik kesesuaian modelnya.

### 3.3.6 Pengujian Hipotesis Penelitian

Pada tahap ini, dilakukan analisis terhadap kesepuluh hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Hasil dari pengujian hipotesis kemudian dirangkum dalam sebuah tabel yang mencatat hipotesis penelitian yang diterima serta hipotesis yang ditolak. Pengujian hipotesis didasarkan pada dua kriteria utama, yaitu *T-Statistic* dan *P-Values*, untuk hipotesis yang diterima nilai *T-Statistic* harus lebih besar dari 1,96 dan *P-Values* harus kurang dari 0,05, menandakan bahwa perbedaan antara sampel dan populasi adalah signifikan secara statistik. Sebaliknya, untuk hipotesis yang ditolak, nilai *T-Statistic* tidak mencapai batas 1,96, dan *P-Values* lebih besar dari 0,05, menunjukkan bahwa perbedaan tersebut tidak signifikan secara statistik. Proses pengujian hipotesis ini membantu mengidentifikasi hubungan yang relevan dan signifikan antara variabel-variabel yang diteliti, serta menyediakan dasar ilmiah yang kuat untuk mendukung temuan penelitian.

### 3.3.7 Penyusunan hasil dan Rekomendasi

Pada tahap ini, akan dihasilkan kesimpulan berdasarkan analisis data yang telah dilakukan. Analisis bertujuan untuk memetakan hubungan antara variabel-variabel endogen dengan *Behavior*, yaitu PU, ATT, dan BI. Kesimpulan ini akan menggambarkan hasil pengujian terkait faktor yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap penerimaan aplikasi KAI Access pada masing-masing variabel yang telah digunakan. Selain itu, penelitian ini juga menghasilkan rekomendasi yang disusun berdasarkan masukan dari responden yang telah mengisi kuesioner dengan fokus pada atribut-atribut atau parameter yang dapat meningkatkan kualitas aplikasi KAI Access. Rekomendasi ini disusun secara spesifik sesuai dengan masukan yang diberikan oleh responden.