



KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS LAYANAN APLIKASI ONLINE

Yusita Titi Hapsari^{1,*}

¹Manajemen, Fak. Ekonomi, Universitas PGRI Argopuro Jember,
yusitatitihapsari@mail.unipar.ac.id

Abstrak

Era pasca pandemi saat ini membawa perubahan pada gaya hidup masyarakat. Khususnya pada gaya hidup dalam memilih moda transportasi yang sesuai dengan gaya hidup *new normal*. Kereta api merupakan salah satu moda transportasi massal yang dinilai masyarakat Indonesia sebagai pilihan yang sesuai dengan itu. Hal ini ditunjukkan dengan semakin tinggi minat penumpang kereta api pasca pandemi Covid 19. Dengan peningkatan animo masyarakat ini diharapkan tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh PT. KAI (Persero) juga berjalan linier. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas yaitu Efisiensi, Pemenuhan, Ketersediaan Sistem, dan Privasi terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Penumpang. Subyek penelitian ini adalah penumpang tiket reservasi online PT KAI (Persero) DAOP 9 Jember. Penelitian ini menyatakan bahwa variabel efisiensi, ketersediaan sistem, dan privasi mempengaruhi kepuasan penumpang. Sedangkan pemenuhan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Kata kunci: *kepuasan penumpang, kualitas layanan, reservasi online.*

Abstract

The current post-pandemic era has brought changes to people's lifestyles. Especially in lifestyle in choosing a mode of transportation that suits the new normal lifestyle. The train is one of the modes of mass transportation that is considered by the Indonesian people as an appropriate choice. This is shown by the increasing interest of train passengers after the Covid 19 pandemic. With this increase in public interest, it is hoped that the level of service quality provided by PT. KAI (Persero) also runs linearly. This study aims to analyze the effect of the independent variables namely Efficiency, Fulfillment, System Availability, and Privacy on the dependent variable, namely Passenger Satisfaction. The subjects of this study were PT KAI (Persero) DAOP 9 Jember online reservation ticket users. This study states that the variables of efficiency, system availability, and privacy affect passenger satisfaction. While fulfillment does not affect passenger satisfaction.

Keywords: *passenger satisfaction, service quality, online reservation.*

PENDAHULUAN

Era pasca pandemi saat ini membawa perubahan pada gaya hidup masyarakat. Khususnya pada gaya hidup dalam memilih moda transportasi yang sesuai dengan gaya hidup *new normal*. Masyarakat di masa ini memiliki semakin banyak pertimbangan dan kritis dalam memilih moda transportasi yang dipercaya. Karena masyarakat kini makin paham bahwa mereka juga perlu mendapatkan nilai tambah dari layanan jasa yang diterimanya. Hal ini sesuai dengan penelitian (Yulisetiari et al., n.d.) yang menyertakan nilai pelanggan sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada layanan jasa Kereta Api. Pada era pasca pandemi saat ini, Kereta Api merupakan salah satu moda transportasi massal yang dinilai masyarakat Indonesia sebagai pilihan yang sesuai dengan gaya hidup *new normal*. Hal ini ditunjukkan dengan semakin tinggi minat penumpang kereta api pasca pandemi Covid 19.

Peningkatan minat dan jumlah penumpang Kereta Api adalah salah satu dampak dari peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh PT. KAI (Persero). Perbaikan pada fasilitas fisik seperti stasiun yang lebih nyaman dan aman, gerbong yang bersih lengkap dengan AC pada masing – masing gerbong, serta fasilitas keamanan yang terjamin. Selain dari fasilitas fisik, beberapa fasilitas baru yang menyesuaikan dengan kebutuhan penumpang era *new normal* ini adalah layanan jasa

yang bersifat online atau daring, yaitu layanan jasa yang membuat penumpang dapat mengakses layanan jasa yang mereka butuhkan darimana dan kapan saja dengan bermodal gawai (*smartphone*) yang mereka miliki. Layanan jasa online ini membuat PT. KAI (Persero) dapat memastikan bahwa calon penumpang dapat mengakses layanan pembelian tiket secara lebih mudah, tanpa mengantri. Selain itu, PT. KAI (Persero) dapat memastikan kesesuaian jumlah kursi dengan ketersediaan tiket yang dapat dibeli oleh calon penumpang, karena layanan tiket online ini akan mengintegrasikannya dengan sistem.

Fitur layanan jasa online yang diluncurkan oleh PT. KAI (Persero) adalah layanan pemesanan tiket online melalui aplikasi KAI Access. Aplikasi online ini telah diluncurkan dan terus dikembangkan sejak 4 September 2014 (Pratama & Syaodih, 2021). Calon penumpang semakin mudah untuk mengakses semua fasilitas yang ditawarkan oleh aplikasi ini, hal ini nampak dengan meningkatnya jumlah calon penumpang dan penumpang yang *men-download* melalui *smartphone* serta mengaksesnya setiap kali membutuhkan layanan jasa dari PT. KAI (Persero).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan socio legal research yaitu perpaduan antara legal research dan social-science research (Hapsari & Fuad, 2017). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode deskriptif kualitatif. Dengan berangkat dari fenomena dan masalah – masalah baru yang banyak hadir ditengah masyarakat, hingga menghasilkan hasil penelitian dengan harapan akan memberikan masukan terhadap proses pengambilan keputusan dikemudian hari. Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi atau praktek – praktek yang berlaku, membuat perbandingan atas evaluasi dan menentukan apa yang dilakukan dari pengalaman mereka kemudian menentukan serta mendapatkan rencana dan mengambil keputusan dalam memecahkan suatu persoalan pada waktu yang akan datang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember mengenai kualitas layanan online aplikasi milik PT. KAI (Persero) yaitu KAI Access. Aplikasi ini adalah sebuah aplikasi resmi keluaran PT. KAI (Persero) dengan fasilitas berbagai layanan untuk penumpang maupun calon penumpang yang dapat diakses secara online. Berbagai layanan online yang ditawarkan KAI Access antara lain adalah pemesanan tiket, pembatalan tiket, perubahan jadwal tiket, informasi KRL, kereta bandara, pemesanan taksi, pemesanan bus hingga pemesanan kereta bandara. Berdasarkan penelitian lapang yang telah dilakukan, berbagai layanan tersebut mampu meningkatkan kualitas layanan penumpang dan meningkatkan kepuasan penumpang PT. KAI (Persero). Data hasil penelitian ini diperoleh dari hasil observasi dan wawancara mendalam melalui tiga informan terkait bidang layanan, pemasaran dan teknologi informasi PT. KAI (Persero).

Menurut Kottler dan Armstrong dalam (Hapsari et al., 2021) menyatakan bahwa daya tahan produk secara keseluruhan, ketergantungan, akurasi, keramahan pada pengguna, kemudahan yang dirasakan penggunaan, dan kemampuan untuk diperbaiki adalah semua aspek kualitas produk. Kualitas pelayanan sangat penting karena diperlukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Melayani pelanggan dengan ramah, dalam suasana yang ramah, dengan fasilitas yang lengkap, merupakan contoh pelayanan yang baik.

Dalam penelitian ini berpijak pada penelitian dari (Ayuningtyas et al., 2021), salah satu dari sekian banyak instrumen yang digunakan untuk menilai

kepuasan pelanggan itu adalah *servqual* dan *e-servqual* yang dikembangkan oleh (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005), ada 4 dimensi dalam kualitas pelayanan elektronik yang merupakan *core* kualitas pelayanan elektronik, yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availability* dan *privacy*.

a. *Efficiency* (Efisien)

Efficiency meliputi bagaimana sebuah situs web dapat diakses oleh penumpang, mencakup sisi kemudahan, fleksibilitas mengakses web, efisien waktu berselancar mencari kebutuhan produk dan informasi yang dibutuhkan hingga bagaimana penumpang mengakhiri penjelajannya pada website tersebut (Ul Hassan et al., 2020). Menurut (Ayuningtyas et al., 2021) menyampaikan bahwa efisiensi terkait dengan seberapa mudah dan cepat penumpang dapat mengakses sebuah situs dari awal hingga menyelesaikan layanan jasa tersebut.

b. *Fulfillment* (Pemenuhan Kebutuhan)

Pemenuhan sebagai dimensi kualitas layanan elektronik pemenuhan didefinisikan sebagai tingkat pemenuhan janji yang disediakan oleh situs Web mengenai pengiriman pesanan dan ketersediaan item (Ul Hassan et al., 2020). Menurut (Ayuningtyas et al., 2021) menyampaikan bahwa pemenuhan kebutuhan penting dalam memuaskan konsumen, karena konsumen akan merasa puas jika apa yang menjadi kebutuhannya terpenuhi. Sehingga apabila perusahaan memperhatikan segala kebutuhan konsumen, misalnya kecepatan layanan, ketersediaan produk, dan lainnya maka variabel pemenuhan kebutuhan akan terpenuhi.

c. *System Availability* (Ketersediaan Sistem)

Ketersediaan sistem merupakan dimensi *servqual* yang didefinisikan sejauh mana fungsi yang disediakan oleh web tepat dengan yang dijanjikan oleh perusahaan (Ul Hassan et al., 2020). Ketersediaan sistem adalah ketersediaan sistem dibangun dengan fungsi teknis yang baik dari sebuah situs untuk berfungsi secara normal.

d. *Privacy* (Privasi)

Privasi sebagai dimensi kualitas layanan elektronik. Privasi didefinisikan sebagai tingkat keamanan dan perlindungan informasi penumpang yang ditawarkan oleh sebuah situs Web (Ul Hassan et al., 2020)

1. Dimensi Efisiensi Dari Aplikasi KAI Access Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penumpang.

Tiket kereta baik lokal maupun jarak jauh hanya bisa dibeli secara manual di loket menjelang peluncuran resmi aplikasi KAI Access. Namun begitu aplikasi KAI Access tersedia, pelanggan tidak perlu lagi mengantri untuk membeli tiket karena sudah bisa dilakukan secara online. Alasan utama dibuatnya aplikasi KAI Access adalah untuk memudahkan klien mendapatkan tiket secara terpisah dari loket. Aplikasi KAI Access telah berkembang seiring dengan perkembangan zaman, menghadirkan berbagai fitur dan peningkatan baru. Banyak penumpang telah memberikan umpan balik positif, dan aplikasi layanan tambahan telah tersedia untuk memudahkan pelanggan membeli tiket secara online. Kerangka cicilan sekaligus request tiket KA terdekat di aplikasi KAI Access melalui e-wallet. Agar penumpang dapat melakukan pembayaran, maka akan terhubung langsung dengan aplikasi e-wallet. Pelanggan dapat memperoleh tiket dengan cepat berkat berbagai layanan tambahan aplikasi KAI Access. Pelanggan akan lebih mudah mendapatkan tiket berkat

Banyaknya kerjasama aplikasi KAI Access dengan berbagai mitra pembayaran. Anda bisa membayar dengan berbagai cara, antara lain di Alfamart dan Indomaret, di bank melalui ATM, e-banking, SMS banking, dan metode lainnya.

Setelah itu, dompet elektronik mitra, seperti tautan saja, dapat digunakan untuk melakukan pembayaran. Tentunya dengan banyaknya mitra seperti ini, nasabah akan sangat mudah untuk melakukan cicilan baik uang asli maupun non tunai. Tiket dapat dipesan dan dibayar melalui aplikasi KAI Access hingga tiga jam sebelum kereta berangkat, dengan batas pembayaran satu jam. Waktu pembayaran maksimum adalah 15 menit jika pembelian dilakukan tiga jam sebelum kereta berangkat; jika waktu ini terlampaui, transaksi akan gagal. Aplikasi KAI Access tidak memiliki sistem manajemen pembelian. Pembayaran harus segera dilakukan dalam jangka waktu yang telah ditentukan jika sudah memesan tiket. Berdasarkan penjelasan sebelumnya PT. KAI (Persero) terus menghadirkan layanan-layanan baru yang akan semakin memudahkan pelanggan mendapatkan tiket. Menarik untuk dicatat bahwa aplikasi KAI Access adalah satu-satunya cara untuk membeli tiket kereta api lokal; situs web e-niaga lainnya tidak dapat melakukannya.

Menurut data olah lapang, PT. KAI (Persero) meluncurkan dan mengembangkan aplikasi KAI Access untuk menyesuaikan dengan permintaan pasar dan kebutuhan penumpang dimasa kini. Keputusan ini tentu diawali dengan berbagai riset pasar, yang berkesinambungan dan berlanjut hingga saat ini, mengingat selera konsumen dan kondisi pasar yang sensitif terhadap perubahan. Riset tersebut tidak hanya menasar pada penumpang saja tetapi juga kepada calon penumpang, serta pesaing pasar dipositioning pasar yang sama. Hal ini mengingat banyaknya aplikasi – aplikasi sejenis yang terus muncul dan berkembang di pasar transportasi Indonesia. Aplikasi KAI Access menawarkan tampilan fitur menarik, mudah dan lengkap, hal ini nampak dari keberagaman layanan jasa yang diberikan sehingga membuat penumpang merasa layanan sangat cepat dan mudah. Hal ini membuat penumpang merasa dimudahkan hanya dengan mengakses satu aplikasi saja. Namun mendapatkan kemudahan dan akses yang cepat, itu yang menjadikan alasan tetap menggunakan aplikasi KAI Access. “Karena memang tujuan kami meluncurkan aplikasi ini untuk memudahkan penumpang, jadi kami pastikan dulu bahwa adanya fitur – fitur didalam aplikasi, layanan – layanan penyertanya akan memberikan kemudahan baik bagi penumpang lama maupun calon penumpang yang baru mengakses aplikasi ini” (Senin, 26 September 2022 di Kantor DAOP 9 Jember).

2. Dimensi Pemenuhan Kebutuhan Dari Aplikasi KAI Access Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penumpang.

Aplikasi KAI Access dikembangkan sebagai hasil riset terhadap kebutuhan penumpang dimasa serba online. Survei masih dilakukan oleh PT. KAI (Persero). Adaptasi yang telah dilakukan oleh aplikasi KAI Access dengan kebutuhan pasar saat ini karena tidak hanya melakukan survei pelanggan tetapi juga melacak pertumbuhan aplikasi yang sering digunakan dan populer oleh penumpang. Kritik dan saran media sosial berdampak signifikan terhadap pengembangan fitur KAI Access sebagai media evaluasi dan media pengembangan future – future yang dimiliki ke depan.

Aplikasi KAI Access memiliki beragam fitur yang dapat memenuhi kebutuhan penumpang saat menggunakannya. berbagai fitur aplikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan penumpang saat ini. Evaluasi yang sering dilakukan setiap hari sesuai dengan permintaan pelanggan tidak lepas dari perkembangan fitur pada aplikasi KAI Access saat ini. Kemampuan aplikasi KAI Access melampaui pembelian tiket dan transportasi penumpang. Pemesanan tiket KA lokal dan antarkota merupakan fungsi utama aplikasi KAI Access. E-Boarding Pass dan layanan tambahan seperti prosedur refund eksklusif untuk aplikasi KAI Access. PT

telah menerapkan taktik ini. Akses tiket KA lokal hanya tersedia di KAI Access, dan daya saing KAI melalui pemesanan berlaku untuk tiket KA lokal. Aplikasi KAI Access juga memiliki fitur untuk pemesanan tiket pesawat dan pembelian makanan di dalam kereta api yang keduanya dikelola oleh anak perusahaan. Pelanggan yang berencana

bepergian ke luar daerah akan sangat diuntungkan dengan penambahan fitur tambahan seperti kemampuan memesan bagasi sepeda. Aplikasi KAI Access diciptakan dengan tujuan utamanya yaitu memenuhi kebutuhan penumpang dan calon penumpang, sehingga dengan menggunakan satu aplikasi saja penumpang dan calon penumpang dapat memenuhi segala kebutuhan mereka akan jasa moda transportasi hanya bermodalkan gadget dalam genggamannya. Pembuatan struktur aplikasi yang menarik juga akan mendorong pelanggan untuk terus menggunakan aplikasi KAI Access. Pihak internal telah secara langsung membuat aplikasi KAI Access dengan terus bekerja sama dengan sejumlah developer yang lebih berpengalaman. PT. KAI (Persero) bertugas mengembangkan aplikasi secara internal dengan bekerja sama dengan beberapa ahli Teknologi Informasi sebagai salah satu upaya untuk menjadikan aplikasi tersebut tetap update sehingga makin digemari oleh penumpang dan calon penumpang. Perusahaan akan terus melakukan survey baik kepada masyarakat umum maupun aplikasi rival untuk memastikan aplikasi ini tetap digunakan sebagai sarana pemesanan tiket Kereta Api melalui media online. Perkembangan yang dilakukan baik untuk memastikan aplikasi KAI Access terus berkembang sesuai dengan kebutuhan pasar.

3. Dimensi Ketersediaan Sistem Dari Aplikasi KAI Access Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penumpang.

Dimensi ketersediaan sistem berkaitan dengan sejauh mana fungsi yang tepat yang disediakan oleh situs Web. Pada aplikasi KAI Access dimensi ketersediaan sistem dibangun dengan fungsi teknis yang baik dari sebuah situs untuk berfungsi secara normal. Jaringan yang stabil, performa web yang baik dan sistem yang terjamin merupakan upaya yang dilakukan oleh PT. KAI dalam mempertahankan loyalitas penumpang terhadap kebutuhan mengakses sistem KAI Access.

Kualitas sistem adalah dimensi utama yang menunjukkan kualitas layanan online sebuah aplikasi. Hal tersebut dapat dinilai dari tingkat akurasi dan efisiensi yang didapatkan oleh pengguna aplikasi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Kualitas sistem yang baik akan menghasilkan manfaat output sistem yang maksimal bagi penggunanya. Sebuah sistem aplikasi yang dengan kualitas baik akan menghasilkan keuntungan bagi organisasi pengelola, pengguna maupun calon penggunanya. Ketersediaan sistem berdasar pada seberapa baik kerja sistem, perangkat lunak penyediannya, dan berbagai kebijakan prosedur penyedia jasa layanannya. Ini berarti kombinasi antara hardware dan software yang dimiliki oleh perusahaan harus berjalan baik.

Aplikasi KAI Access memiliki fitur E-Boarding Pass yang bisa diunduh dua jam sebelum kereta berangkat. Fungsi layanan E-Boarding Pass adalah memberikan kemudahan pada penumpang saat cek-in keberangkatan kereta karena cukup dengan menunjukkan *E-Boarding Pass* dari *smartphone* dan memberikannya pada petugas cek-in. Mereka tidak perlu mencetak boarding pass, dan petugas akan mengecek kebenaran data sebelum kereta berangkat. Saat menaiki kereta, *E-Boarding Pass* adalah bentuk dokumen sah yang diperlukan sebagai pelengkap prosedur. E-Ticket juga memiliki fitur *republish*, adalah fitur mencetak tiket jika

ada masalah pada *smartphone* penumpang. E-tiket diproses sebagai bukti transaksi (kosong putih) jika penumpang telah di stasiun namun tidak sesuai e-tiketnya dan tujuh hari sebelumnya. Apabila penumpang berada di stasiun sesuai dengan e-tiket dalam waktu tujuh hari sebelumnya, maka e-tiket dapat digunakan sebagaimana prosedur yang telah ditetapkan, dan begitu juga dengan proses batal tiket dan/atau perubahan keberangkatan. E-Boarding Pass dicetak ulang untuk diproses lebih lanjut membatalkan atau mengubah jadwal jika penumpang memproses e-tiket pada dua jam sebelum jam kereta api berangkat untuk ditukar dengan e-boarding. Petugas loket harus mengecek kode booking untuk memastikan *boarding pass* sebelum membatalkan atau mengubah jadwal.

4. Dimensi Privasi Dari Aplikasi KAI Access Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penumpang.

Prioritas tertinggi bagi PT. KAI (Persero) adalah menjaga kerahasiaan data pribadi penumpang. PT. KAI (Persero) akan melakukan segala upaya untuk melindungi data dan informasi pribadi penumpang dari akses, pengumpulan, penggunaan, atau pengungkapan yang tidak sah, pemrosesan yang melanggar hukum, kehilangan yang tidak disengaja, kerusakan, dan resiko serupa lainnya, namun pengiriman informasi melalui internet tidak sepenuhnya aman. Meskipun sebenarnya PT. KAI (Persero) terus melakukan segala upaya untuk menjaga informasi pribadi penumpangnya, harus diakui bahwa baik integritas maupun keakuratan informasi pribadi yang dikirim melalui Internet tidak dapat dijamin, juga tidak ada jaminan bahwa informasi tersebut tidak akan dicegat, diakses, diungkapkan, diubah, atau dihancurkan oleh pihak ketiga yang tidak berwenang sebagai akibat dari keadaan di luar kendali PT. KAI (Persero). Penumpang harus selalu menjaga dan mempertanggungjawabkan keamanan perangkat yang digunakannya, dan tetap diharapkan untuk merahasiakan informasi akun, termasuk kata sandi.

Namun, ada juga klausul yang menyatakan bahwa penumpang berhak untuk sewaktu-waktu, dengan pemberitahuan yang wajar, mencabut persetujuan mereka atas pengumpulan, penggunaan, atau pengungkapan data pribadi mereka. Penumpang diharapkan memberitahukan kepada PT. KAI (Persero) jika ingin mencabut persetujuannya pada informasi kontak aplikasi. Oleh karena itu, PT. KAI (Persero) setelah diberitahukan, akan berhenti mengumpulkan, menggunakan, atau mengungkapkan data penumpang pribadi kecuali diharuskan oleh undang-undang, jika ada hubungan bisnis yang sah, atau jika ada alasan hukum untuk mempertahankannya. Penumpang harus menyadari bahwa PT. KAI (Persero) tidak lagi dapat mengumpulkan, menggunakan, atau mengungkapkan data pribadi mereka jika mereka menarik persetujuan mereka.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa variabel kualitas layanan pada aplikasi KAI Access telah dapat memenuhi kepuasan penumpang kereta api melalui empat dimensinya yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availabilty* dan *privacy*. Penumpang, calon penumpang dan masyarakat dapat menilai dari peningkatan jumlah penumpang dan calon penumpang yang mendownload dan mengakses aplikasi KAI Access sejak aplikasi ini diluncurkan pada 4 September 2014. PT. KAI (Persero) juga terus melakukan perbaikan mutu dan penambahan layanan menyesuaikan dengan kebutuhan penumpang. Ini dinilai sebagai bentuk komitmen PT. KAI (Persero) dan strategi pemasaran aplikasi tersebut ditengah era yang makin serba digital ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuningtyas, O. P., Edy, I. C., & Marsono, S. (2021). The Effect of System Service Quality on Individual Taxpayer Satisfaction (Study on Solo Destination Tax Online Payments) Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Perorangan (Studi Pada Pembayaran Online Pajak Solo Destination). 8(2), 168–176. <https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/excellent/article/view/1095>
- Hapsari, Y. T., & Fuad, A. D. (2017). Manajemen Rantai Pasokan Pada Masyarakat Nelayan Tradisional (Studi Kasus Pada Nelayan Puger Jember). Gulawentah:Jurnal Studi Sosial, 2(2), 67. <https://doi.org/10.25273/gulawentah.v2i2.1894>
- Hapsari, Y. T., Wijaya, S. A., & Novitas Sari, I. T. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Driver Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pengguna Jasa Gojek Online Di Kota Jember. JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan), 5(2), 209–218. <https://doi.org/10.29408/jpek.v5i2.2859>
- Pratama, S. D., & Syaodih, E. (2021). Analisis Perilaku Konsumen dalam Memanfaatkan Aplikasi KAI Access. Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa, 3(1), 20–27. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsj/article/view/502>
- Ul Hassan, M., Iqbal, M. S., & Habibah, U. (2020). Self-Service Technology Service Quality: Building Loyalty and Intention Through Technology Trust in Pakistani Service Sector. SAGE Open, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020924412>
- Yulisetiarni, D., Indraningrat, K., & Hijriah, H. (n.d.). Sinergitas Quadruple Helix: e-Business dan Fintech sebagai Daya Dorong Pertumbuhan Ekonomi Lokal Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Penumpang Kereta Api Sri Tanjung Jember-Yogyakarta PT. KAI DAOP IX Jember.