

Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Access KAI Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

*Rizqiyatul Khoiriyah
Politeknik Negeri Malang
Malang, Indonesia

rizqiyatul.khoiriyah@polinema.ac.id

*Penulis Korespondensi

Diajukan : 22/07/2025

Diterima : 01/08/2025

Dipublikasi : 01/08/2025

ABSTRAK

Aplikasi resmi dari PT KAI (Kereta Api Indonesia) yakni Access by KAI diaplikasikan untuk memfasilitasi akses pengguna terhadap berbagai layanan terkait perjalanan kereta api di Indonesia. Namun, aplikasi ini menghadapi masalah seperti bug dan kekurangan fungsional, yang jika tidak ditangani dengan baik dapat merusak citra perusahaan dan kepercayaan pengguna. Untuk keberlanjutan dan pengembangan aplikasi, maka diperlukan evaluasi dan pemeliharaan secara berkesinambungan termasuk diperlukan mengukur kualitas layanan dari sisi pengguna. Pada penelitian ini akan dilakukan pengukuran kualitas layanan aplikasi menggunakan metode *Servqual* (*Service Quality*) yang dipadukan dengan analisis Gap melalui *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi Access by KAI. Hasil perhitungan *Servqual*, berdasarkan perbandingan analisis Gap, menunjukkan rata-rata gap sebesar -0,42 untuk dimensi *Tangibles*, -0,57 untuk *Reliability*, -0,73 untuk *Responsiveness*, -0,41 untuk *Assurance*, dan -0,61 untuk *Empathy*. Berdasarkan *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang menggunakan diagram kartesius, beberapa atribut dari berbagai dimensi teridentifikasi sebagai prioritas untuk perbaikan kualitas layanan pada aplikasi Access by KAI. Prioritas ini meliputi memperbaiki bug, meningkatkan stabilitas aplikasi, meningkatkan interaksi dengan pengguna, mengaktifkan fitur umpan balik pengguna secara jelas, dan menyediakan layanan dukungan pengguna yang ramah dan profesional.

Kata Kunci: Aplikasi, *Importance Performance Analysis*, Kualitas Layanan, *Servqual*

I. PENDAHULUAN

PT Kereta Api Indonesia (Persero), sebagai penyedia layanan transportasi publik yang penting di Indonesia, telah beradaptasi dengan transformasi digital melalui pengembangan aplikasi Access by KAI. Aplikasi ini menjadi penghubung digital bagi pengguna untuk mengakses berbagai layanan penting, seperti pemesanan tiket, informasi jadwal keberangkatan, dan fitur pendukung perjalanan. Hadirnya Access by KAI menunjukkan bahwa PT KAI berkomitmen pada inovasi dan berusaha memberikan pengalaman layanan yang lebih efisien dan terintegrasi bagi para pelanggannya. (Dahlan et al., 2021).

Namun, seiring dengan meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap platform digital, ekspektasi terhadap kualitas layanan aplikasi turut meningkat. Aplikasi *mobile*, betapapun canggihnya, tidak terlepas dari potensi kendala teknis atau fungsional. Laporan pengguna mengenai *bug* perangkat lunak, delay sistem, inkonsistensi informasi, atau respons layanan pelanggan yang lambat pada Access by KAI, mengindikasikan adanya celah antara layanan yang diharapkan dan yang dipersepsikan (Zulvia & Putri, 2025). Fenomena ini, jika tidak diantisipasi dan diatasi secara proaktif, dapat berdampak serius pada citra perusahaan, mengurangi tingkat kepuasan, dan bahkan

mengikis loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Oleh karena itu, asesmen komprehensif terhadap kualitas layanan aplikasi ini menjadi imperatif untuk memastikan keberlanjutan operasional dan kepuasan pengguna (Triani & Schouten, 2023)(Relawanti et al., 2022)(Nur Itihadah, Abubakar, 2022).

Penelitian ini berangkat dari urgensi evaluasi kualitas layanan dalam konteks aplikasi digital. Untuk mencapai pemahaman yang mendalam mengenai persepsi pengguna, studi ini mengadopsi metode *Servqual* (*Service Quality*) (Luke & Heyns, 2020)(Sihotang, 2019). *Servqual* adalah model yang diciptakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) untuk menilai kualitas layanan. Model *Servqual* melihat perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan atas lima aspek utama: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Dr. Teddy Chandra, SE., MM Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB Layla Hafni, S, SE, 2020)(Khan, 2010). Selain itu, *Importance-Performance Analysis* (IPA) juga digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan rekomendasi yang lebih terfokus dan berdasarkan prioritas (Bahri et al., 2022)(Alfarisyi & Andesta, 2022). Metode IPA, yang diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977), memetakan atribut-atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan menurut pengguna dan tingkat kinerja aktual, sehingga dapat dengan jelas mengidentifikasi area weakness yang paling kritis untuk perbaikan (Rahayu & Zahra, 2025). Dengan mengkombinasikan kedua metode ini, penelitian ini berupaya menghasilkan analisis yang holistik dan memberikan rekomendasi strategis yang aplikatif bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis harapan serta persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Access by KAI pada setiap dimensi dan atribut *Servqual*, sekaligus mengidentifikasi kesenjangan yang ditemukan. Selanjutnya, penelitian ini akan menentukan atribut kualitas layanan yang paling penting untuk diperbaiki menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasilnya akan digunakan untuk memberikan rekomendasi strategis kepada PT Kereta Api Indonesia (Persero) agar dapat meningkatkan kualitas aplikasi demi kepuasan dan loyalitas pengguna.

II. STUDI LITERATUR

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya menjadi acuan dalam studi ini. Misalnya, penelitian (Rahayu & Zahra, 2025) meneliti kepuasan pelanggan Klinik Mata Permata, menggunakan *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menemukan area yang butuh perbaikan agar kualitas layanan meningkat. Penelitian (Luke & Heyns, 2020) juga menganalisis kualitas layanan transportasi umum di Johannesburg, Afrika Selatan, dengan *Servqual* untuk membandingkan harapan dan persepsi komuter, serta menemukan kesenjangan layanan. Selain itu, (Alfarisyi & Andesta, 2022) membahas perbaikan kualitas layanan J&T Express Gresik menggunakan *Servqual*, IPA, dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menentukan prioritas perbaikan, tingkat kepuasan, dan kesenjangan pelanggan. Penelitian selanjutnya yaitu (Khan, 2010) yang membahas membahas penilaian empiris kualitas layanan operator telepon seluler di Pakistan, menggunakan model *Servqual* yang diadaptasi dengan menambahkan dimensi kualitas jaringan dan kenyamanan. Secara keseluruhan, penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa *Servqual* dan IPA efektif digunakan untuk mengukur akan kualitas layanan. Caranya adalah membandingkan ekspektasi pelanggan dengan kinerja layanan yang mereka rasakan. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan, serta menentukan atribut layanan yang paling penting untuk segera diperbaiki demi meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode seperti CSI juga berguna untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Kualitas Layanan

Menurut Goetsh dan Davis dalam (Tjiptono & Chandra, 2016), kualitas dipandang sebagai kondisi yang dinamis akan suatu orang, produk, proses, jasa, serta lingkungan, dimana semua itu harus memenuhi atau melampaui harapan. Pendekatan ini menekankan bahwa kualitas tidak hanya tentang hasil akhir, tetapi juga melibatkan kualitas manusia, proses, dan lingkungan. Sementara itu, jasa didefinisikan oleh (Amstrong & Philip, 2012) sebagai "segala kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak

menghasilkan kepemilikan apapun." Meskipun sulit membedakan secara tegas antara barang dan jasa (karena pembelian produk seringkali disertai jasa seperti instalasi, dan jasa sering menyertakan barang pelengkap), intinya adalah produksi jasa bisa saja terkait / tidak terkait dengan produk fisik. Produk jasa juga mempunyai karakteristik yang berbeda dari produk fisik (barang).

Service Quality (Servqual)

Servqual merupakan metode untuk melihat dan mengukur bagaimana kualitas layanan berdasarkan atribut-atribut di setiap dimensinya. Model ini bekerja dengan membandingkan harapan (*expectations*) pelanggan terhadap layanan yang akan mereka terima dengan kinerja (*perceptions*) layanan yang sesungguhnya mereka alami. Perbedaan atau kesenjangan antara harapan dan persepsi inilah yang menentukan tingkat kualitas layanan (Parasuraman et al., 2008). Awalnya, diidentifikasi sepuluh dimensi kualitas layanan, namun kemudian menyederhanakannya menjadi lima dimensi utama yang sering disingkat RATER, yaitu:

- *Tangibles* (Bukti Fisik): Mengacu pada aspek fisik yang terlihat, seperti penampilan fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi.
- *Reliability* (Keandalan): Kemampuan penyedia layanan untuk menunaikan janji layanan secara akurat dan konsisten, bebas dari kesalahan.
- *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kesiediaan dan kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan.
- *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan, kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan.
- *Empathy* (Empati): Perhatian dan kepedulian personal yang diberikan penyedia layanan kepada pelanggan, termasuk pemahaman kebutuhan dan kemudahan akses.

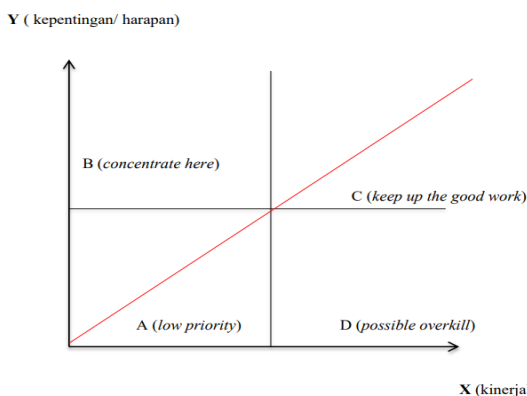
Formulasi Servqual secara matematis dapat digambarkan sebagai:

$$\text{Kualitas Layanan (SQ)} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan (E)}$$

Di mana: Persepsi (P) adalah skor rata-rata dari pernyataan yang mengukur pengalaman pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterima. Dan Harapan (E) adalah skor rata-rata dari pernyataan yang mengukur harapan pelanggan terhadap layanan yang seharusnya diberikan.

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan sebuah teknik analisis untuk membantu manajer pemasaran yang diperkenalkan Martilla dan James (1977). Metode ini berfungsi untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan faktor-faktor kunci yang memengaruhi kepuasan pelanggan atau kinerja organisasi. Inti dari IPA adalah membandingkan dua aspek utama dari setiap atribut (Martilla & James, 1977)(Wu & Jimura, 2019) yaitu Kepentingan (*Importance*): Seberapa signifikan atribut tersebut bagi pelanggan atau seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan/kinerja secara keseluruhan. Serta atribut Kinerja (*Performance*): Seberapa baik organisasi berhasil memenuhi atau melaksanakan atribut tersebut berdasarkan pandangan pelanggan.



Gambar 1. Kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)*
Sumber gambar : Martilla dan James (1977)

Hasil analisis IPA biasanya disajikan dalam bentuk matriks dua dimensi, yang dikenal sebagai Matriks IPA atau Kuadran IPA. Matriks ini dibagi menjadi empat kuadran berdasarkan sumbu kepentingan (sumbu Y) dan kinerja (sumbu X), dengan titik tengah (rata-rata) sebagai garis pemisah. Keempat kuadran tersebut terdapat pada Gambar 1.

III. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Tujuannya adalah untuk mengukur dan menggambarkan kualitas layanan aplikasi Access by KAI dari sudut pandang penggunaannya secara sistematis melalui analisis statistik (Creswell, 2018)(Hardani et al., 2020). Populasi merupakan seluruh pengguna aktif aplikasi Access by KAI. Sedangkan Sampel diambil melalui teknik purposive sampling. Sampel yakni responden ditentukan melalui kriteria tertentu: mereka harus sudah menggunakan aplikasi minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir dan berusia minimal 17 tahun. Dari kriteria ini, terkumpul 100 sampel yang memenuhi syarat, dengan penentuan ukuran sampel didasarkan pada rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan 5%.

Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner untuk mengukur kualitas layanan melalui Servqual dan berskala Likert 5 poin. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari literatur dan dokumen terkait. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26. Analisis ini mencakup statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data, analisis Gap Servqual ($\text{Gap} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$) untuk mengidentifikasi kesenjangan kualitas layanan, serta Importance-Performance Analysis (IPA) untuk memprioritaskan atribut layanan yang membutuhkan perbaikan berdasarkan posisi mereka dalam matriks kuadran IPA (Parasuraman et al., 2008)(Martilla & James, 1977).

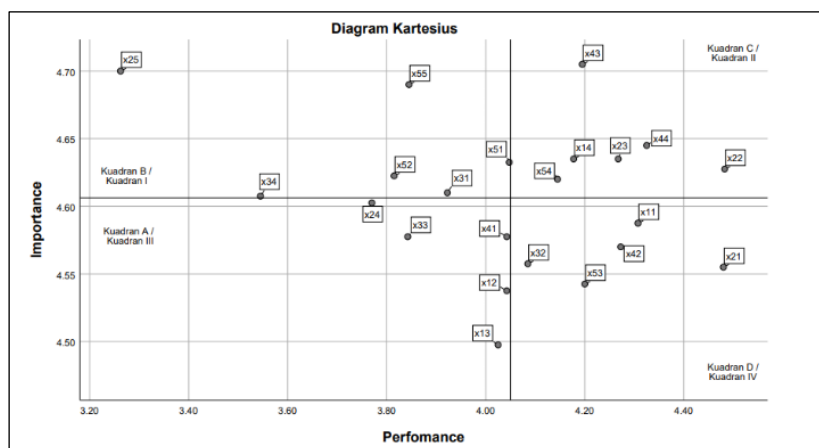
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis melakukan analisis data profil responden serta jawaban responden terkait pertanyaan umum mengenai Access by KAI yang telah diberikan. Pertanyaan yang diberikan mencakup frekuensi penggunaan aplikasi Access by KAI, jenis kelamin, asal universitas. Pada demografi responden, hasil analisis deskriptif responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden (57%) menggunakan aplikasi Access by KAI 1-3 kali, diikuti oleh 18% pengguna 3-5 kali, dan 25% pengguna lebih dari 5 kali. Mayoritas responden (91%) berjenis kelamin perempuan, dan mereka berasal dari beragam institusi pendidikan tinggi di seluruh Indonesia.

Berdasarkan analisis Servqual, ditemukan bahwa nilai rata-rata gap antara persepsi dan ekspektasi pengguna aplikasi Access by KAI adalah -0,599. Nilai gap negatif ini secara konsisten pada setiap dimensi (*Tangibles* -0,42, *Reliability* -0,57, *Responsiveness* -0,73, *Assurance* -0,41, dan *Empathy* -0,61) menunjukkan bahwa layanan aplikasi Access by KAI belum memuaskan atau belum berkualitas sesuai harapan pengguna. Selanjutnya, hasil *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang divisualisasikan melalui diagram Kartesius mengidentifikasi enam atribut sebagai prioritas utama perbaikan: stabilitas aplikasi (x25), kecepatan tanggapan terhadap input pengguna (x31), solusi atau saran yang relevan (x34), ketersediaan layanan dukungan pengguna (x51), fitur umpan balik pengguna (x52), dan penanganan masalah yang memadai (x55). Atribut-atribut ini berada di kuadran "*Concentrate Here*" (Kuadran B/Kuadran I) pada diagram IPA, yang berarti atribut tersebut memiliki kepentingan tinggi bagi pengguna namun kinerjanya masih rendah, sehingga memerlukan perhatian segera untuk perbaikan kualitas layanan aplikasi Access by KAI. Perbaikan disarankan meliputi peningkatan stabilitas aplikasi, peningkatan interaksi dengan pengguna untuk memahami kebutuhan, serta pengaktifan fitur umpan balik dan penyediaan dukungan pengguna yang profesional.

No.	Pertanyaan	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	GAP	Urutan
1.	Kejelasan informasi yang disajikan oleh aplikasi (x11).	4.31	4.59	-0.28	20
2.	Kemudahan navigasi antarmuka pengguna (x12).	4.04	4.54	-0.50	11
3.	Desain tampilan aplikasi menarik (x13).	4.03	4.50	-0.47	12
4.	Kemudahan dalam menemukan fitur yang disediakan oleh aplikasi (x14).	4.18	4.64	-0.46	15
Rata-rata gap <i>tangibles</i>		-0.42			
5.	Ketersediaan jadwal kereta yang akurat (x21).	4.48	4.56	-0.08	22
6.	Kemudahan dalam proses pemesanan tiket kereta api (x22).	4.48	4.63	-0.15	21
7.	Kelengkapan informasi perjalanan yang disediakan oleh aplikasi (x23).	4.27	4.64	-0.37	16
8.	Notifikasi atau informasi terbaru yang tepat waktu (x24).	3.77	4.60	-0.83	4
9.	Stabilitas dalam penggunaan aplikasi (x25).	3.26	4.70	-1.44	1
Rata-rata gap <i>reability</i>		-0.57			
10.	Keccepatan tanggapan terhadap input pengguna (x31).	3.92	4.61	-0.69	7
11.	Ketersediaan fitur pencarian yang <i>responsive</i> (x32).	4.09	4.56	-0.47	12
12.	Ketersediaan notifikasi atau informasi terbaru secara <i>real-time</i> (x33).	3.84	4.58	-0.74	6
13.	Solusi atau saran yang relevan sesuai dengan kebutuhan pengguna (x34).	3.55	4.61	-1.06	2
Rata-rata gap <i>responsiveness</i>		-0.73			
14.	Ketersediaan panduan atau petunjuk penggunaan aplikasi (x41).	4.04	4.58	-0.54	9
15.	Kejelasan kebijakan maupun prosedur (x42).	4.27	4.57	-0.30	19
16.	Keamanan data pengguna (x43).	4.20	4.71	-0.51	10
17.	Tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan yang disediakan (x44).	4.33	4.65	-0.32	18
Rata-rata gap <i>assurance</i>		-0.41			
18.	Ketersediaan layanan dukungan pengguna (x51).	4.05	4.63	-0.58	8
19.	Ketersediaan fitur umpan balik pengguna (x52).	3.82	4.62	-0.80	5
20.	Personalisasi pengalaman pengguna (x53).	4.20	4.54	-0.34	17
21.	Kemampuan aplikasi dalam memahami kebutuhan serta pengguna (x54).	4.15	4.62	-0.47	13
22.	Penanganan masalah yang memadai (x55).	3.85	4.69	-0.84	3
Rata-rata gap <i>emphaty</i>		-0.61			
Nilai rata-rata gap		-0.599			

Gambar 2. Nilai Gap Servqual
 Sumber gambar : Peneliti (diolah)



Gambar 3. Hasil Kuadran IPA
 Sumber gambar : Peneliti (diolah)

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kualitas layanan menggunakan metode Servqual, ditemukan adanya gap skor negatif sebesar -0.599, yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap layanan lebih rendah daripada harapan mereka, mengindikasikan bahwa layanan aplikasi belum memuaskan atau belum berkualitas sesuai ekspektasi. Melalui analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) dengan diagram Kartesius, teridentifikasi enam atribut utama yang memerlukan

prioritas perbaikan mendesak: stabilitas aplikasi (x25), kecepatan tanggapan terhadap input pengguna (x31), solusi atau saran yang relevan (x34), ketersediaan layanan dukungan pengguna (x51), fitur umpan balik pengguna (x52), dan penanganan masalah yang memadai (x55). Atribut-atribut ini berada di kuadran "*Concentrate Here*" (prioritas utama), menyoroti kebutuhan mendesak untuk meningkatkan aspek-aspek tersebut demi pengalaman pengguna yang lebih baik. Oleh karena itu, PT Kereta Api Indonesia harus memfokuskan sumber daya dan upaya perbaikan pada aspek-aspek ini untuk secara signifikan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Access by KAI.

VI. REFERENSI

- Alfarisyi, S., & Andesta, D. (2022). Analisis Perbaikan Servqual Menggunakan Metode IPA dan CSI di J&T Express Gresik. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 19(2), 186–194.
- Amstrong, G., & Philip, K. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran*.
- Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Industrial Engineering Journal*, 11(2). <https://doi.org/10.53912/iej.v11i2.837>
- Creswell, J. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. In *Writing Center Talk over Time* (Fifth edit). Sage. <https://doi.org/10.4324/9780429469237-3>
- Dahlan, D., Wibowo, H., Arsyad, M. F., & ... (2021). Transformasi Digital Perkeretaapian Di Eropa Dan Indonesia. *Jurnal Sistem*, 2021, 19–26. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jstl/article/view/630>
- Dr. Teddy Chandra, SE., MM Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB Layla Hafni, S, SE, M. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1).
- Khan, M. A. (2010). An Empirical Assessment of Service Quality of Cellular Mobile Telephone Operators in Pakistan. *Asian Social Science*, 6(10), 164–177. <https://doi.org/10.5539/ass.v6n10p164>
- Luke, R., & Heyns, G. J. (2020). An analysis of the quality of public transport in Johannesburg, South Africa using an adapted SERVQUAL model. *Transportation Research Procedia*, 48(2019), 3562–3576. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.08.095>
- Martilla, John A, & James, John C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>
- Nur Itihadah, Abubakar, L. N. (2022). Kualitas Teknologi Layanan Mandiri Aplikasi KAI Access (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Persero Daop 9 Jember). *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 10(2), 429–436. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/EKU/article/view/54345%0Ahttps://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/EKU/article/download/54345/24361>
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–35.
- Rahayu, E. I. H., & Zahra. (2025). Metode Servqual dan Model IPA untuk Mengukur Kepuasan

Pelanggan terhadap Pelayanan Klinik Mata Permata. *SOSMANIORA (Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora)*, 4(2), 352–364. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v4i2.5202>

Relawanti, D. A., Ujung, Y. M., Pradania, R. Y., Nugroho, A., & Kodar, A. (2022). Online Booking Application for Long-Distance Train Ticket Adapted to the Covid-19 Protocol. *PIKSEL : Penelitian Ilmu Komputer Sistem Embedded and Logic*, 10(2), 133–142. <https://doi.org/10.33558/piksel.v10i2.4629>

Sihotang, F. P. (2019). Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode Servqual. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 6(2), 147–162. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v6i2.190>

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, quality dan satisfaction. *Yogyakarta: Andi Offset*, 134.

Triani, R. A., & Schouten, F. S. (2023). Analysis of the Application of Online Ticket Booking Application Access By Kai. *Journal of Business Studies and Mangement Review*, 7(1), 132–138. <https://doi.org/10.22437/jbsmr.v7i1.29178>

Wu, Hailong, & Jimura, Takamitsu. (2019). Exploring an Importance–Performance Analysis approach to evaluate destination image. *Local Economy*, 34(7), 699–717. <https://doi.org/10.1177/0269094219889604>

Zulvia, P., & Putri, A. S. (2025). Eksplorasi Perilaku Pengguna Aplikasi Access by KAI dalam Pemesanan Tiket Kereta Api Lokal Bandung Raya : Penerapan Modifikasi Model UTAUT. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 9(1), 1–12. <https://doi.org/10.37367/jpi.v9i1.397>