

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

- Agustian, B., Hadimin, D. N., Sangga, U., Ypkp, B., & Bandung, K. (2022). Deni Nurdyana Hadimin / Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Application KAI Access Di PT Kereta Api Indonesia (Persero) 19. *Jurnal Dimensi* |, 2(1).
- Ayu Wangi Diantini, N. P., Sukidin, S., & Hartanto, W. (2019). Efektivitas Penerapan Mobile Application “Kai Access” Oleh Konsumen Di Pt. Kereta Api Indonesia Persero Daerah Operasi 9 Stasiun Jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(2), 132. <https://doi.org/10.19184/jpe.v13i2.11477>
- Basundoro, P. (2012). Dinamika Pengangkutan Di Banyumas Pada Era Modernisasi Transportasi Pada Awal Abad Ke-20. *Humaniora*, 20(1), 63–74. <https://jurnal.ugm.ac.id/jurnal-humaniora/article/view/920>
- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli Inklusif dan Kolaboratif Edisi Kedua*. Gajah Mada University Press.
- Elva, D., Priyadi, Y., Adrian, M., & Telkom, U. (2021). *Perancangan User Interface dalam Bentuk Mobile Application untuk Aplikasi Inventory dan Finance management bagi UMKM Menggunakan Metode User Centered Design (UCD) Berikut Penjelasannya : berkembang . Hampir semua perusahaan dalam hal manajemen stok dan .* 8(5), 11520–11533.
- Hapsari, Y. T. (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>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta. <http://eprints.binadarma.ac.id/id/eprint/3820>
- Isna Rifka Sri Rahayu, D. E. (2023). “Update Access by KAI”, Pengguna Bisa Pesan Tiket Kereta, KRL, hingga LRT Jabodetabek. Kompas.Com. <https://money.kompas.com/read/2023/08/11/104000126/-update-access-by-kai-pengguna-bisa-pesan-tiket-kereta-krl-hingga-lrt?page=all>

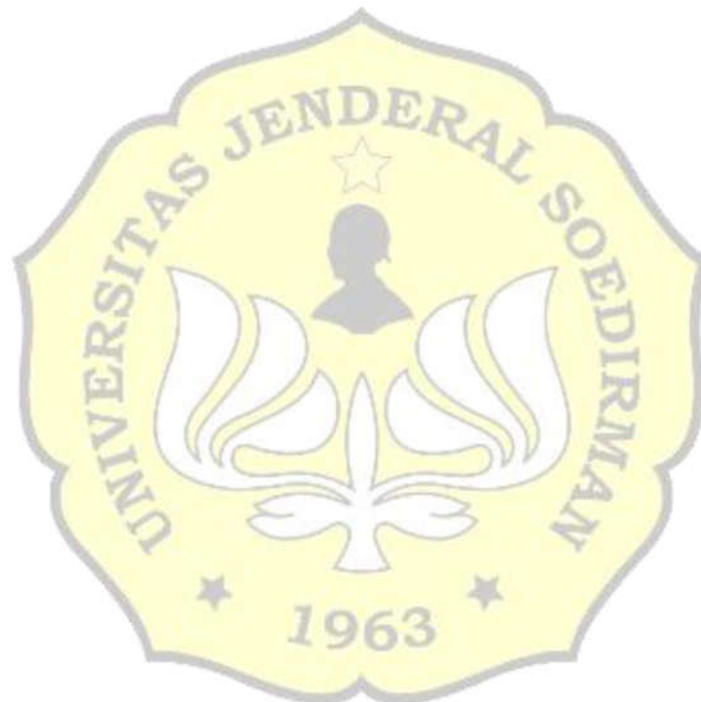
- KAI, P. R. (2023). *Soft Launching Access by KAI, KAI Tingkatkan Fitur dan Layanan KAI Access*. <https://www.kai.id>.
https://www.kai.id/information/full_news/5652-soft-launching-access-by-kai-kai-tingkatkan-fitur-dan-layanan-kai-access#:~:text=Hingga Juni 2023%2C jumlah pengguna,jauh komersial akan mendapat Railpoint.
- Kharima, K. D., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Aplikasi Transportasiku Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 63, 199–214.
<https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p199-214>
- Kozák, D. (2018). Innovation In National E_Government Estonis as a Role Model In The Citizen-Cantric Approach. *Journal of Economics and Management*, June 2018, 1–44.
- Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, Dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 19–29.
<https://doi.org/10.9744/jmp.6.1.19-29>
- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. (2005). The Ethics Challenge in Public Service. In *John Wiley & Sons, Inc. All rights reserved. Published*. www.josseybass.com
- Matthew, Miles B, A. M. H. and J. S. (2014). *Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook Third Edition*. Thousand Oaks, CA : Sage Publicatoinis, Inc.
- Moenir, H. A. S. (2001). *Manajemen pelayanan umum di indonesia*. Jakarta : Bumi aksara, 2001.
- Moleong, L. J. (2006). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mutiara, M., & Wibowo, I. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 8(2), 10–20. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v8i2.419>
- Nur Fitriana, D. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(2), 1–10.
http://www.journal.unair.ac.id/download-fullpapers_kmp3c8840fbddfull.pdf
- Nurayni, D., & Widiartanto. (2019). Pengaruh E-Service Quality, E-Satisfaction Dan

- E-Trust Terhadap Customer Loyalty Pengguna Aplikasi Mobile Kai Access (Studi Pada Pengguna Aplikasi Mobile Kai Acces Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(1), 128–137.
- Papadomichelaki, X., & Mentaz. (2012). *e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality* (Vol 29). National Technical University of Athens,. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Perdana, B. B. (2023). Analisis Penggunaan Kai Access Dalam Meningkatkan Efisiensi Manajemen Layanan Pelanggan: Studi Kasus Pada PT KAI (Persero). *Jurnal Economina*, 2(7), 1777–1788. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i7.673>
- Philip Kotler and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing management* (15th, glob ed.). Pearson Education, London.
- Poltak Sinambela, L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Prastowo, A. (2010). *Menguasai teknik-teknik koleksi data penelitian kualitatif*. Diva Press, Yogyakarta. <http://ailis.lib.unair.ac.id/opac/detail-opac?id=70952>
- Riyadin. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)*. [Www.Semanticscholar.Org](http://www.Semanticscholar.Org). <https://www.semanticscholar.org/paper/Pengaruh-Kualitas-Pelayanan-Terhadap-Kepuasan-Di-Riyadin/cdea78c5d8da2756f67141303c12881228005aa2>
- Sahetapy, W. L. (2021). Perlindungan Data Pribadi Anak Dalam E-Commerce Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, 4(2020), 214–225. <https://doi.org/10.30996/jhbhc.v4i2.5319>
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2013). *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (R. dan Atik (ed.)).
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sujardi, H. (2012). *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Refika Aditama, Bandung.
- Suleman, S. (2019). Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan

- Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 1–13.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Syaepudin, B., & Dwiyanto Nurlukman, A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang Quality of Public Services Through E-Government With The Tangerang Gemilang Application. *Jurnal Pekommas Vol. 7 No. 1, 2022*, 53–62. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2022.2070106>
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Taufiq, M. (2013). Manajemen Pelayanan Inklusif; Potert Implementasi Dan Langkah Pengukuran. In *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik* (Vol. 16, Issue 1, pp. 1–18).
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Y. CV Andi Offset (ed.)).
- Umaningsih, W. P., & Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-Money. *JAE: Jurnal AKuntansi Dan Ekonomi*, 5(3), 113–119. <https://doi.org/10.29407/jae.v5i3.14057>
- Widodo, J. (2001). *Good Governance : Telaah dari dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia, Surabaya.
- Wulandari, E. A., & Fanida, E. H. (2023). Kualitas Layanan Aplikasi Kai Access Oleh Pt Kereta Api Indonesia (Persero) (Studi Kasus Pada Pelanggan Kereta Api Lokal Penataran Dhoho Di Stasiun Blitar DAOP VII). *Jurnal Publika*, 11(3), 2137–2150. [16/08/2023https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/53106](https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/53106)
- Yel, M. B., & Nasution, M. K. M. (2022). Keamanan Informasi Data Pribadi Pada Media Sosial. *Jurnal Informatika Kaputama (JIK)*, 6(1), 92–101. <https://doi.org/10.59697/jik.v6i1.144>
- Yuniarsih. (2022). Pembelajaran Bahasa Indonesia Di Era Komunikasi Digital. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(5). <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jip.v3i5.2045>

Sumber Lain

E-PPID KAI <https://ppid.kai.id/>



LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Mendalam

1. Identitas Informan

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

2. Daftar Pertanyaan

Aspek : *Reliability* (Keandalan)

- b. Apakah aplikasi Access by KAI sudah berfungsi secara konsisten setiap saat?
- c. Bagaimana kecepatan aplikasi Access by KAI dalam merespon penggunanya?
- d. Apakah masih sering terjadi kendala saat menjalankan aplikasi Acces by KAI?
Jika iya, kendala apa yang sering terjadi?

Aspek *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

- a. Bagaimana kemudahan dalam menggunakan aplikasi Access by KAI dari awal mengunduh hingga saat sudah siap digunakan?
- b. Apakah bahasa yang digunakan dalam aplikasi Access by KAI mudah dipahami?
- c. Apakah tersedia opsi perubahan bahasa dalam aplikasi Access by KAI?
- d. Apakah ikon dan menu dalam aplikasi Acces by KAI memiliki deskripsi yang jelas?

Aspek *Trust* (Kpercayaan)