

- a. Membuat sistem untuk pembatalan tiket secara *online* dan pemindahan jadwal, sehingga para penumpang yang hendak membatalkan tidak perlu rumit mengumpulkan berbagai berkas untuk dibawa ke stasiun, cukup melalui internet saja.
- b. Memperbaiki *server*, sehingga ketika banyak yang mengakses web atau melalui aplikasi, *server* tidak *down* dan tetap dapat diakses dengan lancar dan baik.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan pada penelitian ini yaitu pada pengaruh minat pembelian responden untuk melakukan keputusan penggunaan *e-ticketing* dengan pengaruh yang kecil sebesar 38,9% dikarenakan pengguna *e-ticketing* merasakan masalah seperti *server* yang sering *down* ketika sedang mengisi data.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Anwar Prabu Mangkunegara. 1998. *Perilaku Konsumen*. Eresco. Bandung.
- Adam, D., R, Ryan Nelson., dan Peter, A Todd. 1992. *Perceived Usefulness, Ease of Use and Usage of Information Technology: A Replication*. MIS Quarterly. Vol. 16, No. 2, pp. 227-250.
- Agus, Prasetyo. 2016. *Pengaruh Fasilitas Ticketing Online, Fasilitas Ruang Tunggu, dan fasilitas Parkir Terhadap Corporate Image PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun Kereta Api Sragen*. ISSN 0215-9511. No. 98, pp. 55-63.

- Ajzen, I., dan Fishbein, M. 1975. *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Addison-Wesley. pp. 129-385.
- Ahmad., dan Bambang Setiyo Pambudi. 2014. *Pengaruh Persepsi Manfaat Persepsi Kemudahan Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking Studi pada Program Layanan E-Banking BRI*. Jurnal Studi Manajemen. Vol. 8, No. 1, pp. 1-11.
- Annual Report. 2012. *Laporan Tahunan 2012*. PT Kereta Api Indonesia.
- _____. 2013. *Laporan Tahunan 2013*. PT Kereta Api Indonesia.
- _____. 2014. *Laporan Tahunan 2014*. PT Kereta Api Indonesia.
- _____. 2015. *Laporan Tahunan 2015*. PT Kereta Api Indonesia.
- _____. 2016. *Laporan Tahunan 2016*. PT Kereta Api Indonesia.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)., dan Pusat Kajian Komunikasi Universitas Indonesia (PUSKAKOM). 2014. *Profil Pengguna Internet Indonesia 2014*. ISBN 978-602-19596-1-9.
- Ba, S., dan Pavlou P. A. 2002. *Evidence of the Effect of Trust Building Technology in Electronic Markets: Price Premiums and Buyer Behavior*. MIS Quarterly. Vol. 26, No. 3, pp. 243-268.
- Badan Usaha Milik Negara. 2017. *Transformasi KAI Sejak 2009 dari Soal Tiket Hingga Fasilitas Stasiun*. <http://www.bumn.go.id/keretapi/berita/1-Transformasi-KAI-Sejak-2009-dari-Soal-Tiket-Hingga-Fasilitas-Stasiun>, diakses 9 Februari 2018.
- Bienz, Nicholas. 2008. *Electronic Ticketing: Electronic Business Course: Fribourg*. Project Paper.
- Chen, Yu-Hui., dan Stuart, Barnes. 2007. *Initial Trust and Online Buyer Behaviour*. Journal of Industrial Management and Data Systems. Vol. 107, No. 1, pp. 21-36.

- Chitra, Laksmi Rithmaya. 2016. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA dalam menggunakan Interet Banking*. Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen. Vol. 16, No. 1, pp. 160-177.
- Company Profile. *Company Profile PT Kereta Api Indonesia*. 2012. PT. Kereta Api Indonesia.
- _____. *Company Profile PT Kereta Api Indonesia*. 2013. PT. Kereta Api Indonesia.
- Davis, F. D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly. Vol. 13, No. 5, pp. 319-339.
- Diana, Rahmawati., dan Izhal, Rio Chandra. 2016. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Computer Self Efficacy terhadap Minat Penggunaan E-SPT dalam Pelaporan Pajak*. Jurnal Nominal. Vol. 5, No. 1, pp. 72-87.
- Dwi, A. Fajarratri. 2010. *Studi Mengenai Persepsi Resiko terhadap Minat Beli Online Shopping*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol. 9, No. 2, pp. 111-127.
- Erlang, Prima. 2013. *Analisis Pengaruh Kenyamanan terhadap Minat Beli Secara Online pada Pemesanan Tiket Kereta Api melalui Website Resmi PT. KAI*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol. 12, No. 3, pp. 241 – 260.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Edisi Empat. Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamidah, Rahim. 2017. *Analisis Pengaruh Persepsi Resiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Transaksi Penggunaan Paytren pada PT. Veritra Sentosa Internasional*. Jurnal EKOBISTEK. Vol. 6, No. 2, pp. 274- 285.
- Hahn, Fred E. 2002. *Beriklan dan Berpromosi Sendiri*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hsu, Jane Lu., dan Chang, Kai-Ming. 2008. *Purchase of clothing and its linkage to family communication and lifestyles among young adults*. Journal of Fashion Marketing and Management: An International Journal. Vol. 12, No. 2, pp.147-163.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Jeong, Bong-Keun., dan Yoon, Tom E. 2013. *An Empirical Investigation on Consumer Acceptance of Mobile Banking Services*. Business and Management Research. Vol. 2, No. 2, pp. 31-40.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kereta Api Kita. 2015. *Cara Membatalkan Tiket Kereta Api*. <http://keretaapikita.com/cara-membatalkan-tiket-kereta-api/>, diakses 9 Februari 2018.
- Kim, D J., Ferrin, Ronald L., dan Rao, H R. 2008. *A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents*. pp. 544–564.
- Kinnear, T. C., dan Taylor, J. R. 1995. *Riset Pemasaran*. Jilid II. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas. Jilid satu. PT Indeks. Jakarta.

- _____, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid satu. Edisi Keduabelas. PT Indeks. Jakarta.
- Lee, J. Y., dan Panteli, N. 2010. *Business Strategic Conflict in Computer-mediated Communication*. European Journal of Information Systems. Vol. 19, No. 2, pp. 196–208.
- Lee, Chang Boon Patrick., dan Gouhua, Wan. 2010. *Including Subjective Norm and Technology Trust in the Technology Acceptance Model: A Case of E-Ticketing in China*. The Data Base for Advances In Information Systems. Vol. 41, No.2, pp. 40-51.
- Lovelock, Christopher H., dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. PT Indeks. Jakarta.
- Mehta, Abilasha. 1994. *How Advertising Response Modelling (ARM) can Increase Ad Effectiveness*. Journal of Advertising Research, Vol. 34, No. 3, pp. 62-74. ISSN 0021-8499.
- Muhammad, Ari., Rudi, Aryanto., Harly, Toindo., dan Shirley, Agustina. 2013. *Peran Minat Pembelian Konsumen sebagai Mediasi Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian*. Binus Business Review. Vol. 4, No. 1, pp. 349-359.
- Muhammad, Baharudin., Hianto, Nangoy., Sarah, Astiti., dan Furqon, Mauladani. 2015. *Penerapan E-Commerce pada PT KAI (Persero)*. Magister Manajemen Teknologi Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Muhammad, Fadhli., dan Rudhi. 2016. *Pengaruh Persepsi Nasabah atas Resiko, Kepercayaan, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi. Vol. 1, No. 2, pp. 264-276.
- Murugan, Anandarajan., Magid, Igabaria., dan Uzoamaka, P.A. 2000. *Technology Acceptance in the Banking Industry : A Perspective from a Less Developed Country*. Journal of Information Technology and People. Vol. 13, No. 4, pp.298-312.

- Ng-Kruelle, G., dan P. A. Swatman. 2006. *E-Ticketing Strategy and Implementation in an Open Access System: The case of Deutsche Bahn*.
- Nunik, Yuli Winayu., dan Mahendra, Adhi Nugroho. 2013. *Pengaruh Kepercayaan, Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness Terhadap Minat Menggunakan E-Commerce Forum Jual Beli Kaskus*. Jurnal Profita., pp. 69-81.
- Oglethorpe, J.E., dan Monroe, B.K. 1994. *Determinant of Perceived Health and Safety Risk of Selected Hazardous Product and Activities*. The Journal of Consumer Research. Vol. 2, No. 28, pp. 326-346.
- Paul, Temporal., dan KC, Lee. 2002. *Hi-Touch Branding*. Salemba Empat. Jakarta.
- Peter, J. Paul., dan Jerry C. Olson. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi 9. Jakarta : Salemba Empat.
- Poddar, A., Donthu, N., dan Wei, Y. 2009. *Web Site Customer Orientations, Web Site Quality, and Purchase Intentions: The Role of Web Site Personality*. Journal of Business Research. Vol. 62, No. 4, pp. 441-450.
- Popo, S., dan Eliyandi, Sumar Dasuki. 2013. *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian dan Implikasinya pada Minat Beli Ulang, Trikonomika*, Vol. 12, No. 2, pp. 190–200.
- Profil Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2017. <http://kip.kereta-api.co.id/page/Profil%20Perusahaan%20PT.%20Kereta%20Api%20Indonesia%20%28Persero%29/16>, diakses 9 Februari 2018.
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2017. *Profil Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia*. <http://kereta-api.co.id>, diakses 9 Februari 2018.
- Ramadhani, R. 2008. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah terhadap Layanan Internet banking di Semarang menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model*. Jurnal Akuntansi.

- Renny, Guritno., Suryo., dan Siringoringo, Hotniar. 2013. *Perceived Usefulness, Ease of Use, and Attitude Towards Online Shopping Usefulness Towards Online Airlines Ticket Purchase*. *Procedia – Social and Behavioural Sciences*. Vol. 81, pp. 212-216.
- Rossiter, J. R., dan Larry, Perc. 1998. *Advertising Communication and Promotion Management*. Edisi II. McGraw-Hill. Singapura.
- Riska, Septifani., Fuad, Achmadi., dan Imam, Santoso. 2014. *Pengaruh Green Marketing, Pengetahuan dan Minat Membeli terhadap Keputusan Pembelian*. *Jurnal Manajemen Teknologi*. Vol. 13, No. 2, pp. 201-216. ISSN 1412-1700.
- Schiffman, Leon., dan Kanuk, Leslie Lazar. 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi Ketujuh. PT Indeks. Jakarta.
- Selli, N Faradila., dan Harry, Soesanto. 2016. *Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat terhadap Minat Beli dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*. Vol. 13, pp. 149-160.
- Setyawan, Anton A., dan Ihwan, Susila. 2004. *Pengaruh Service Quality Perception terhadap Purchase Intentions : Studi Empirik pada Konsumen Supermarket*. *Jurnal Usahawan*. No. 7, pp. 29 – 37.
- Shun, Wang., Yu-Min, Wang., Hsin-Hui, Lin., dan Tzung-I, Tang. 2003. *Determinants of User Acceptance of Internet Banking: An Empirical Study*. *International Journal of Service Industry Management*. Vol. 14, No. 5, pp. 501-519.
- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Pustaka Utama. Surabaya.
- Sugiyono. 2016. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tan, S. J. 1999. *Strategies for Reducing Consumers Risk Aversion in Internet Shopping*. Journal Of Consumer Marketing. Vol. 16, No. 2, pp. 163-180.
- Thamizhvanan, Arun., dan Xavier. M.J. 2012. *Determinants of Customers' Online Purchase Intention: an Empirical Study in India*. Journal of Indian Business Research. Vol. 5 No. 1, pp. 17-32.
- Thompson, R.L., Higgins, C.A., dan Howell, J.M. 1991. *Personal Computing Toward a Conceptual Model of Utilization*. MIS Quarterly. Vol. 15, No. 1, pp 125-143.
- Tiket Kereta. 2016. *Hambatan Pembelian Tiket*. <http://tiketkereta.com/kontak/comment-page-9/>, diakses 1 Maret 2018.
- Venkatesh., dan Davis. 2000. *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*. Management Science. Vol. 46, No. 2, pp. 186-204.
- Yoestini, dan Eva, Sheila R. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Minat Beli dan Dampaknya pada Keputusan Pembelian*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol.6, No. 3, pp. 261- 276.