

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan hal-hal sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi *Access by KAI* dioperasikan, semakin tinggi tingkat kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan pengguna. Kemudahan dalam mempelajari, memahami, dan menggunakan fitur-fitur aplikasi menjadi faktor penting yang membentuk pengalaman positif pengguna dalam memanfaatkan layanan kereta api.
2. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas informasi yang disajikan dalam aplikasi *Access by KAI* turut meningkatkan kepuasan pengguna. Informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami membantu pengguna dalam memenuhi kebutuhan perjalanan, sehingga aplikasi dinilai memberikan manfaat yang sesuai dengan harapan pengguna.
3. Secara simultan, kedua variabel tersebut berperan dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi *Access by KAI*. Namun, kemudahan penggunaan memiliki peran yang lebih tinggi dibandingkan kualitas informasi. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam mengakses dan menjalankan aplikasi menjadi aspek utama yang menentukan tingkat kepuasan pengguna, meskipun kualitas informasi tetap memberikan kontribusi penting.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi *Access by KAI* dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan kualitas informasi. Kedua

variabel tersebut terbukti memiliki peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kedua variabel tersebut, melainkan juga oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka implikasi dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kemudahan Penggunaan sebagai faktor yang paling tinggi dalam meningkatkan kepuasan pengguna menunjukkan perlunya pengembangan aplikasi *Access by KAI* yang lebih berfokus pada aspek mudah dipelajari, mudah digunakan, jelas dan mudah dimengerti, mudah berinteraksi, serta mudah diingat cara penggunaannya. Penguatan pada kelima aspek tersebut akan membuat proses penggunaan aplikasi menjadi lebih sederhana dan efisien, sehingga mampu memberikan pengalaman yang nyaman dan meningkatkan kepuasan pengguna secara langsung.
2. Pengaruh positif Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna menegaskan pentingnya penyajian informasi yang akurat, lengkap, relevan, tepat waktu, dan mudah dipahami dalam aplikasi *Access by KAI*. Peningkatan kualitas informasi secara berkelanjutan akan membantu pengguna memperoleh informasi yang jelas dan dapat diandalkan, meningkatkan kepercayaan terhadap aplikasi, serta memudahkan pengguna dalam merencanakan perjalanan, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepuasan pengguna.

3. Kemudahan penggunaan dan kualitas informasi yang secara bersama-sama memengaruhi kepuasan pengguna menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan aplikasi *Access by KAI* perlu dilakukan secara terpadu. Hal ini menuntut adanya pemeliharaan sistem yang terencana dan berkelanjutan agar aplikasi dapat digunakan secara optimal, stabil, dan minim gangguan. Dengan demikian, aplikasi *Access by KAI* diharapkan mampu memberikan pengalaman digital yang konsisten serta mendukung peningkatan kepuasan pengguna, khususnya bagi pengguna di Stasiun Purwokerto.

