

ABSTRAK

Dengan berkembangnya bisnis layanan transportasi, semakin diperhatikan juga kualitas pelayanannya. Hingga saat ini, moda transportasi kereta komuter di wilayah Yogyakarta-Solo dan Jabodetabek telah berkembang dengan cepat dan memiliki sejarah perjalanan yang cukup lama untuk dapat menjadi seperti sekarang. Perkembangan ini telah membantu pengguna kereta komuter, terutama dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan PT Kereta Commuter Indonesia.

PT Kereta Commuter Indonesia telah menyadari betapa pentingnya sebuah aplikasi *mobile* untuk memberikan layanan informasi kereta komuter secara daring melalui aplikasi C-Access. Aplikasi ini diharapkan dapat memudahkan proses akses informasi dan transaksi.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Memenuhi kebutuhan PT Kereta Commuter Indonesia dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi C-Access. (2) Mengetahui faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi C-Access. Metode yang digunakan adalah End User Computing *Satisfaction* (EUCS). Pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi studi pustaka, wawancara, dan kuesioner yang dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara tertulis dari responden yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

Simpulan penelitian ini adalah dari masing-masing variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Untuk variabel kepuasan pengguna, secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kelima variabel mendapatkan hasil persentase di atas 80% yang mana termasuk ke dalam kategori skala persentase kepuasan pengguna 'sangat puas'.

Kata Kunci: C-Access, Kepuasan Pengguna, *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

ABSTRACT

With the development of the transportation service business, the quality of the service should be taken seriously. The commuter train transportation mode in the Yogyakarta-Solo and Jabodetabek areas has developed rapidly and has a long travel history to become what it is now. This development has helped commuter train users, especially in improving the services provided by PT Kereta Commuter Indonesia.

PT Kereta Commuter Indonesia has realized how important a mobile application is in providing online commuter train information services through the C-Access mobile app. This app is expected to facilitate the process of accessing information and transactions.

This research aims to (1) Determine user satisfaction using the C-Access application. (2) Knowing the factors that positively and significantly influence user satisfaction of the C-Access application. The method used is End User Computing Satisfaction (EUCS). Data collection in this research includes literature studies, interviews, and questionnaires intended to obtain written information from respondents related to the research objectives.

This research concludes that each variable, content, accuracy, format, ease of use, and timeliness partially has a positive and significant effect on user satisfaction. The user satisfaction variable simultaneously influences user satisfaction. The five variables obtained percentage results above 80%, in the 'very satisfied' category.

Keywords: *C-Access, User Satisfaction, End User Computing Satisfaction (EUCS)*