

KOMPARASI KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE PEMESANAN TIKET KERETA MUDIK 2025 MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN ULASAN PENGGUNA

Wahyu Qisty Nur Fadhillah¹, Kursehi Falgenti²

Universitas Nusa Mandiri, Jl. Margonda Raya No. 545, Depok, Jawa Barat, Indonesia

whhhyqisty@gmail.com

ABSTRAK

Tingginya minat masyarakat untuk mudik Lebaran memicu lonjakan dalam pemesanan tiket kereta api secara online, terutama melalui aplikasi KAI Access, Traveloka, dan Tiket.com. Pada periode ini, aplikasi pemesanan tiket menghadapi beban layanan yang tinggi, sehingga menjadi momen tepat untuk menguji kualitas layanan masing-masing secara optimal di tengah kondisi padat tersebut. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan pada tiga aplikasi menggunakan model WebQual 4.0 dengan tiga dimensi utama: usability, information quality, dan service interaction. Metode yang diterapkan adalah mixed methods, dengan data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner dari 300 responden pengguna aktif (100 per aplikasi), serta data kualitatif melalui analisis ulasan pengguna di Google Play Store. Hasil analisis menunjukkan bahwa Tiket.com memiliki skor tertinggi dalam aspek usability dengan nilai rata-rata 3,31, disusul Traveloka dengan 3,26, dan KAI Access 3,17. Pada dimensi information quality, Traveloka unggul dengan nilai 3,31, diikuti oleh Tiket.com (3,18) dan KAI Access (3,09). Traveloka juga menempati posisi tertinggi dalam service interaction (3,93), menunjukkan kestabilan sistem dan kemudahan akses layanan. Sebaliknya, KAI Access masih menghadapi kendala pada penyampaian informasi dan performa saat trafik tinggi. Kesimpulannya, meskipun seluruh aplikasi berada pada kategori “cukup hingga baik”, masih diperlukan peningkatan terutama dalam penyajian informasi dan responsivitas sistem selama periode mudik.

Kata Kunci: WebQual 4.0, Kualitas Layanan, Tiket Kereta, Aplikasi Digital, Mudik Lebaran

ABSTRACT

The high interest of the public in traveling home for the Eid holiday has led to surge in online train ticket bookings, particularly through applications such as KAI Access, Traveloka, and Tiket.com. During this period, ticket booking applications experience heavy service loads, making it an ideal moment to evaluate the optimal service quality of each application under high-demand conditions. This study aims to analyze the service quality of three applications using the WebQual 4.0 model, which includes three main dimensions: usability, information quality, and service interaction. The method applied is mixed methods, with quantitative data collected through questionnaires from 300 active users (100 per application), and qualitative data obtained from content analysis of user reviews on the Google Play Store. The results show that Tiket.com achieved the highest score in usability with an average value of 3.31, followed by Traveloka (3.26), and KAI Access (3.17). In the information quality dimension, Traveloka ranked highest with a score of 3.31, followed by Tiket.com (3.18), and KAI Access (3.09). Traveloka also led in service interaction with a score of 3.93, indicating system stability and ease of service access. Conversely, KAI Access still faces challenges in delivering up-to-date information and maintaining performance during high traffic periods. In conclusion, although all three applications fall into the “fair to good” category, improvements are still needed, particularly in terms of information delivery and system responsiveness during peak usage.

Keywords: WebQual 4.0, Service Quality, Train Ticket, Digital Application, Eid Homecoming

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi turut mendorong peningkatan penggunaan aplikasi digital dalam pemesanan tiket kereta api. Salah satu aplikasi resmi, yaitu KAI Access, telah menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan pembelian tiket karena kemudahan akses dan fitur digital yang ditawarkan. Meskipun demikian, aplikasi ini masih menghadapi tantangan, seperti kecepatan sistem, stabilitas saat periode padat, serta kemudahan navigasi, yang memengaruhi pengalaman pengguna, terutama saat momen Lebaran ketika terjadi lonjakan pengguna [1].

Selain KAI Access, masyarakat juga memanfaatkan aplikasi pihak ketiga seperti Traveloka dan Tiket.com yang menyediakan layanan pemesanan tiket kereta api secara digital. Ketiga aplikasi tersebut memiliki jutaan pengguna aktif dan telah diunduh oleh masyarakat dalam jumlah besar: KAI Access

tercatat memiliki lebih dari 10 juta unduhan, Traveloka mencapai lebih dari 50 juta unduhan, dan Tiket.com telah diunduh lebih dari 10 juta kali di *Google Play Store*. Aplikasi-aplikasi ini menjadi sarana utama masyarakat, khususnya di wilayah padat seperti Jabodetabek, dalam memenuhi kebutuhan transportasi selama musim mudik. Maka dari itu, evaluasi kualitas layanan digital menjadi krusial untuk mengetahui sejauh mana aplikasi-aplikasi tersebut mampu memenuhi ekspektasi pengguna dalam kondisi ekstrem seperti mudik Lebaran.

Berbagai studi sebelumnya telah meneliti kualitas layanan aplikasi pemesanan tiket kereta api, sebagian besar menggunakan pendekatan WebQual atau metode lain yang serupa. Sebagai contoh, penelitian terdahulu meneliti dampak kepercayaan dan kualitas situs web terhadap keputusan pembelian tiket kereta api melalui aplikasi KAI Access, dan menemukan bahwa kualitas website adalah faktor dominan dalam memengaruhi keputusan pengguna [1]. Penelitian lain meneliti kualitas layanan aplikasi terhadap kepuasan pengguna dan menemukan bahwa kemudahan penggunaan dan interaksi layanan berdampak signifikan terhadap niat beli ulang [2]. Studi lanjutan menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas informasi yang disediakan aplikasi juga menjadi penentu utama dalam keputusan pembelian tiket kereta [3]. Penelitian lain menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk menilai pengalaman pengguna aplikasi Traveloka dan Tiket.com, dan menyimpulkan bahwa keduanya memiliki performa baik dalam efisiensi, kejelasan, dan daya tarik. Namun, pendekatan yang digunakan tidak secara spesifik mengukur kualitas layanan berbasis WebQual [4]. Penelitian lainnya juga menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan dan promosi dalam mendorong keputusan pembelian tiket kereta [5]. Namun, sebagian besar penelitian tersebut hanya menggunakan WebQual untuk satu objek aplikasi saja, tanpa membandingkan beberapa aplikasi secara bersamaan dalam satu konteks yang seragam. Selain itu, penelitian-penelitian sebelumnya belum secara spesifik mengamati periode penggunaan ekstrem *usability*. Oleh karena itu, terdapat celah penelitian yang belum terisi, terutama terkait perbandingan kualitas layanan lintas aplikasi digital dalam konteks kepadatan tinggi pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta membandingkan kualitas layanan aplikasi KAI Access, Traveloka, dan Tiket.com selama periode mudik Lebaran 2025 berdasarkan model WebQual 4.0, yang terdiri dari tiga dimensi utama: *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Evaluasi dilakukan terhadap pengguna yang berdomisili di wilayah Jabodetabek dan menggunakan salah satu dari ketiga aplikasi tersebut dalam periode mudik. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan pengumpulan data sampel melalui kuesioner berbasis skala Likert, serta data publik berupa ulasan pengguna dari platform *Google Play Store*. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi teoretis maupun praktis dalam pengembangan layanan digital di sektor transportasi publik, sekaligus menjadi referensi bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis kebutuhan aktual pengguna selama periode kritis seperti mudik.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Aplikasi Pemesanan Tiket Kereta Api

Aplikasi pemesanan tiket secara *online* seperti *KAI Access*, *Traveloka*, dan *Tiket.com* telah menjadi platform utama masyarakat dalam merencanakan perjalanan menggunakan kereta api. Ketiganya menyediakan layanan pencarian jadwal, pemesanan tiket, hingga pembayaran digital [6].

2.2 WebQual 4.0

WebQual 4.0 adalah versi pengembangan dari model sebelumnya, yaitu WebQual 1.0 sampai 3.0, yang dikombinasikan dengan elemen *SERVQUAL* untuk menilai kualitas layanan digital secara lebih komprehensif [7]. Model ini dinilai relevan dalam konteks modern karena mencakup interaksi layanan *online* dan kebutuhan informasi real-time. WebQual 4.0 mencakup tiga dimensi utama:

1. *Usability* – mengukur kemudahan penggunaan dan navigasi antarmuka aplikasi [8].
2. *Information Quality* – menilai akurasi, relevansi, dan kelengkapan [9].
3. *Service Interaction Quality* – mengevaluasi interaksi pengguna dengan sistem, termasuk keandalan dan responsivitas layanan [10].

Model ini digunakan dalam penelitian karena mampu menggambarkan kualitas layanan aplikasi pemesanan tiket secara menyeluruh dari perspektif pengguna akhir.

2.3 Ulasan Pengguna dan Kualitas Layanan

Ulasan pengguna memiliki peran penting sebagai sumber data kualitatif dalam mengevaluasi dan meningkatkan layanan aplikasi digital. Meskipun aplikasi seperti KAI Access, Traveloka, dan Tiket.com telah menyediakan fitur yang cukup lengkap, masih ditemukan keluhan terkait proses pemesanan dan

transaksi, yang menunjukkan adanya celah dalam aspek pelayanan. Ulasan ini memberikan perspektif yang tidak dapat diungkap melalui data kuantitatif saja, sehingga dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas sistem dan kepuasan pengguna [11].

2.4 Objek Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada pengguna aplikasi pemesanan tiket kereta api digital di wilayah Jabodetabek. Wilayah ini dipilih karena memiliki mobilitas penduduk yang tinggi, khususnya saat periode mudik Lebaran, sehingga dianggap representatif dalam mengkaji kualitas layanan aplikasi pemesanan tiket dalam situasi penggunaan yang padat dan dinamis.

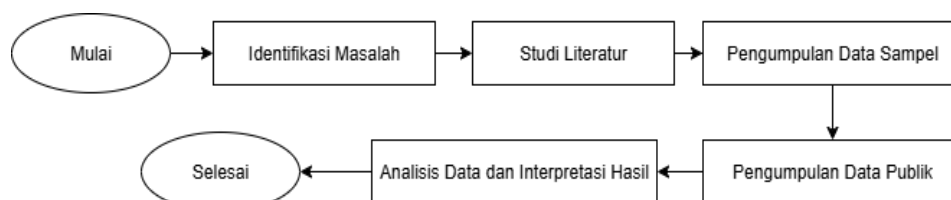
1. KAI Access adalah aplikasi resmi yang dikembangkan oleh PT Kereta Api Indonesia (KAI) yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam memesan tiket kereta secara *online* tanpa harus ke stasiun. Meskipun bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, aplikasi ini masih menghadapi sejumlah kendala, seperti kesulitan akses pada jam sibuk dan *error* pada sistem pembayaran, yang dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan [12].
2. Traveloka adalah platform digital multiguna yang menawarkan layanan pemesanan tiket kereta, pesawat, dan juga akomodasi hotel. Dalam konteks layanan kereta api, Traveloka menawarkan antarmuka yang mudah digunakan dan fitur pemesanan yang praktis. Namun demikian, beberapa masalah seperti keterlambatan pembaruan data dan kesalahan sistem sering kali muncul saat lonjakan penggunaan terjadi, terutama selama musim mudik [13].
3. Tiket.com juga telah berkembang menjadi aplikasi populer dalam layanan pemesanan tiket kereta api secara digital. Aplikasi ini dikenal dengan sistem informasi yang efisien serta fitur yang lengkap dan mudah diakses. Namun, pada periode puncak seperti mudik Lebaran, aplikasi ini tidak lepas dari tantangan teknis seperti lambatnya proses transaksi dan *error* sistem, yang berpotensi menurunkan kepuasan pengguna [14].

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan *mixed methods*, yang memadukan pendekatan kuantitatif deskriptif dan kualitatif, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan aplikasi pemesanan tiket kereta api saat mudik Lebaran 2025. Pendekatan ini dianggap efektif dalam menjawab kompleksitas fenomena karena menggabungkan keunggulan data numerik dengan kedalaman data naratif [15].

Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction* berdasarkan model WebQual 4.0. Sementara itu, pendekatan kualitatif diterapkan melalui analisis konten terhadap ulasan pengguna di *Google Play Store* dari tiga aplikasi yang diteliti: KAI Access, Traveloka, dan Tiket.com. Analisis ini bertujuan memperkuat dan melengkapi temuan kuantitatif, khususnya pada aspek layanan yang tidak tercakup dalam kuesioner. Dalam pendekatan kualitatif, penekanan diberikan pada kedalaman pemahaman, bukan generalisasi. Oleh karena itu, prinsip *transferability* digunakan untuk menilai sejauh mana hasil temuan dapat diterapkan dalam konteks lain yang memiliki kemiripan situasi dan karakteristik [16].

3.1 Tahapan Penelitian



Gambar 1. Tahapan Penelitian

3.2 Instrumen Penelitian

Instrumen utama untuk mengumpulkan data pada penelitian ini berupa kuesioner yang dikembangkan berdasarkan indikator model WebQual 4.0, mencakup tiga dimensi utama: *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Kuesioner ini terdiri atas 15 pernyataan yang disusun dalam

skala Likert 5 poin, dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5), untuk menilai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi.

Instrumen disusun oleh peneliti agar sesuai dengan konteks mudik Lebaran dan karakteristik responden, serta telah diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu [17]. Format skala ini dianggap paling tepat untuk menggambarkan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang merefleksikan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi.

Dalam penelitian ini, kuesioner didistribusikan secara *online* melalui *Google Form* dan disesuaikan dengan masing-masing aplikasi yang diteliti, yakni KAI Access, Traveloka, dan Tiket.com. Meskipun menggunakan indikator yang sama, tiap bagian kuesioner menyebutkan nama aplikasi terkait untuk memastikan fokus dan ketepatan penilaian responden. Selain data kuantitatif dari kuesioner, penelitian ini juga memanfaatkan data publik berupa ulasan pengguna dari *Google Play Store*. Ulasan tersebut dikumpulkan secara purposif dengan menggunakan kata kunci yang relevan dan dianalisis untuk mendukung serta memperkaya temuan kuantitatif dengan perspektif kualitatif dari pengguna..

Tabel 1. Pertanyaan Kuesioner KAI Access, Traveloka, Tiket.com

Variabel	Pernyataan
<i>Usability</i>	Saya merasa mudah untuk mengoperasikan aplikasi.
	Saya merasa aplikasi memiliki tampilan yang menarik.
	Menu dan fitur aplikasi mudah ditemukan dan dipahami.
	Proses pemesanan tiket tetap cepat dan mudah dilakukan saat periode mudik.
	Aplikasi tetap cepat saat membuka halaman pemesanan di masa padat seperti mudik.
<i>Information Quality</i>	Saya merasa informasi dalam aplikasi mudah dipahami.
	Saya merasa informasi yang disediakan dapat dipercaya.
	Informasi jadwal kereta tetap akurat selama periode mudik Lebaran.
	Semua informasi tentang tiket dan harga tersedia lengkap.
	Informasi pembatalan tiket mudah diakses selama musim mudik.
<i>Service Interaction</i>	Aplikasi jarang mengalami error saat digunakan.
	Aplikasi memberi kemudahan untuk berkomunikasi.
	Transaksi pembayaran berjalan lancar saat periode padat mudik.
	Layanan bantuan mudah diakses jika mengalami masalah.
	Notifikasi pemesanan dikirimkan dengan jelas setelah pembelian.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini mencakup semua pengguna aplikasi KAI Access (10 juta unduhan), Traveloka (50 juta unduhan), dan Tiket.com (10 juta unduhan) selama periode mudik Lebaran 2025 di wilayah Jabodetabek. Perbedaan jumlah populasi disesuaikan dengan jumlah unduhan aplikasi di *Google Play Store*, di mana Traveloka memiliki cakupan layanan lebih luas sehingga jumlah unduhannya lebih besar dibandingkan KAI Access dan Tiket.com. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (*margin of error*)

Dengan:

$e = 0,10$

$e^2 = 0,10^2 = 0,01$

Maka perhitungan untuk masing-masing aplikasi adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Perhitungan Jumlah Sampel Penelitian

Aplikasi	Populasi (N)	Perhitungan	n	Dibulatkan
KAI Access	10.000.000	$\frac{10.000.000}{1 + (10.000.000) \cdot (0,01)}$	99,9	100
Traveloka	50.000.000	$\frac{50.000.000}{1 + (50.000.000) \cdot (0,01)}$	99,9	100
Tiket.com	10.000.000	$\frac{10.000.000}{1 + (10.000.000) \cdot (0,01)}$	99,9	100

Hasil dari perhitungan tersebut dibulatkan menjadi 100 responden untuk masing-masing aplikasi. Sehingga, jumlah keseluruhan responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah 300 orang.

3.4 Teknik Sampling

Proses pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*, dengan memilih responden yang secara aktif menggunakan aplikasi KAI Access, Traveloka, atau Tiket.com untuk pemesanan tiket kereta api selama periode mudik Lebaran 2025, serta berdomisili di wilayah Jabodetabek. Teknik ini dipilih agar data yang diperoleh sesuai dengan ketentuan penelitian, yaitu mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan pengalaman nyata pengguna dalam kondisi penggunaan tinggi [18].

Purposive sampling merupakan teknik pemilihan sampel dilakukan dengan mempertimbangkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Teknik ini umumnya diterapkan dalam penelitian yang tidak berorientasi pada generalisasi, melainkan pada pendalaman informasi dari sumber yang relevan dan berkompeten [16].

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dua metode utama, yaitu kuesioner *online* dan pengumpulan data publik berupa ulasan pengguna dari toko aplikasi (*Google Play Store*). Metode pengumpulan data menggunakan angket dalam bentuk kuesioner yang didistribusikan menggunakan *Google Form*. Proses penyebaran kuesioner dilakukan melalui media social [18]. Selain itu, data ulasan diambil dengan mempertimbangkan keaktifan pengguna dan konteks yang sesuai, terutama ulasan yang dibuat selama dan setelah masa mudik Lebaran 2025.

3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.6.1 Uji Validitas

Pengujian validitas bertujuan untuk mengukur tingkat kemampuan alat ukur kuesioner dalam mengukur aspek yang memang ditargetkan. Validitas menunjukkan seberapa akurat data hasil pengukuran dari instrumen dengan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan [17].

Dalam penelitian ini, uji validitas bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana setiap item kuesioner merepresentasikan konstruk *usability*, *information quality*, dan *service interaction* sesuai dengan model WebQual 4.0. Metode yang digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment*, yang mengukur hubungan antara skor item individual dengan total skor pada variabel terkait.

Proses pengujian dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS 27, dengan jumlah responden sebanyak 300 orang, masing-masing terdiri dari 100 responden pengguna aplikasi KAI Access, 100 responden pengguna Traveloka, dan 100 responden pengguna Tiket.com.

Uji validitas dilakukan secara terpisah untuk setiap kelompok aplikasi. Dengan jumlah responden 100 per kelompok, maka derajat kebebasan (df) adalah 98. Pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), nilai r-tabel adalah sebesar 0,195. Adapun kriteria pengambilan keputusan adalah:

Jika r-hitung $> 0,195$, maka item dinyatakan valid;

Jika r-hitung $\leq 0,195$, maka item dinyatakan tidak valid.

Item yang dinyatakan tidak valid akan dievaluasi ulang untuk kemudian dipertimbangkan apakah akan dihapus atau direvisi sebelum melanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk menilai tingkat konsistensi alat ukur kuesioner menghasilkan data yang tetap konsisten dan stabil saat digunakan berulang kali dalam situasi serupa. Alat ukur yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya karena mencerminkan realitas secara konsisten [17].

Pengujian reliabilitas dilakukan setelah seluruh item instrumen dinyatakan valid. Teknik pengujian menggunakan metode *Cronbach's Alpha* melalui bantuan perangkat lunak SPSS 27. Nilai *Cronbach's Alpha* mengindikasikan tingkat konsistensi internal antar-item dalam setiap konstruk. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah:

Jika $\text{Cronbach's Alpha} \geq 0,60$, instrumen dinyatakan reliabel;

Jika $\text{Cronbach's Alpha} < 0,60$, instrumen dianggap tidak reliabel dan perlu dilakukan perbaikan.

Hasil pengujian reliabilitas akan menjadi dasar untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan layak digunakan dalam analisis lanjutan.

4. HASIL

4.1 Deskripsi Responden

Sebanyak 300 responden pengguna aplikasi KAI Access, Traveloka, dan Tiket.com berpartisipasi dalam penelitian ini, masing-masing aplikasi diwakili oleh 100 responden. Responden berdomisili di wilayah Jabodetabek dan didominasi oleh kelompok usia 17–35 tahun. Mayoritas responden berstatus sebagai pekerja dan berjenis kelamin Perempuan.

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.1 Uji Validitas

Berikut ini adalah hasil perhitungan validitas item pertanyaan berdasarkan masing-masing aplikasi dan dimensi:

1. KAI Access

Tabel 3. Uji Validitas KAI Access

No	Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Usability	Q1	0,599	0,195	Valid
2		Q2	0,312	0,195	Valid
3		Q3	0,349	0,195	Valid
4		Q4	0,435	0,195	Valid
5		Q5	0,278	0,195	Valid
6	Information Quality	Q6	0,439	0,195	Valid
7		Q7	0,210	0,195	Valid
8		Q8	0,302	0,195	Valid
9		Q9	0,448	0,195	Valid
10		Q10	0,223	0,195	Valid
11	Service Interaction	Q11	0,332	0,195	Valid
12		Q12	0,310	0,195	Valid
13		Q13	0,232	0,195	Valid
14		Q14	0,308	0,195	Valid
15		Q15	0,293	0,195	Valid

2. Traveloka

Tabel 4. Uji Validitas Traveloka

No	Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Usability	Q1	0,204	0,195	Valid
2		Q2	0,224	0,195	Valid
3		Q3	0,301	0,195	Valid
4		Q4	0,388	0,195	Valid
5		Q5	0,437	0,195	Valid
6	Information Quality	Q6	0,297	0,195	Valid
7		Q7	0,199	0,195	Valid
8		Q8	0,466	0,195	Valid
9		Q9	0,279	0,195	Valid
10		Q10	0,398	0,195	Valid
11	Service Interaction	Q11	0,274	0,195	Valid
12		Q12	0,204	0,195	Valid
13		Q13	0,448	0,195	Valid
14		Q14	0,420	0,195	Valid
15		Q15	0,393	0,195	Valid

3. Tiket.com

Tabel 5. Uji Validitas Tiket.com

No	Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Usability	Q1	0,235	0,195	Valid
2		Q2	0,209	0,195	Valid
3		Q3	0,226	0,195	Valid
4		Q4	0,352	0,195	Valid
5		Q5	0,207	0,195	Valid
6	Information Quality	Q6	0,554	0,195	Valid
7		Q7	0,274	0,195	Valid
8		Q8	0,500	0,195	Valid
9		Q9	0,451	0,195	Valid
10		Q10	0,326	0,195	Valid
11	Service Interaction	Q11	0,345	0,195	Valid
12		Q12	0,316	0,195	Valid
13		Q13	0,480	0,195	Valid
14		Q14	0,394	0,195	Valid
15		Q15	0,215	0,195	Valid

Berdasarkan uji validitas pada ketiga aplikasi, semua item dari Q1 sampai Q15 memiliki nilai korelasi (r hitung) lebih besar dari r tabel (0,195), sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak untuk digunakan dalam analisis berikutnya.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6, maka instrumen dianggap reliabel. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Uji Reliabilitas

Aplikasi	Cronbach's Alpha	Keterangan
Traveloka	0,637	Reliabel
KAI Access	0,637	Reliabel
Tiket.com	0,644	Reliabel

Berdasarkan hasil di atas, seluruh instrumen kuesioner pada ketiga aplikasi memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,6. Dengan begitu, dapat ditarik kesimpulan bahwa instrumen penelitian ini mempunyai konsistensi internal yang baik serta memenuhi kriteria reliabilitas, sehingga dapat digunakan dalam proses analisis berikutnya.

4.2.3 Skor Rata-Rata Indikator

Setiap aplikasi dinilai dari tiga dimensi WebQual 4.0:

Tabel 7. Rata-rata Skor Per Dimensi Tiap Aplikasi

Aplikasi	Usability	Information Quality	Service Interaction
Traveloka	3,26	3,31	3,93
KAI Access	3,17	3,09	3,66
Tiket.com	3,31	3,18	3,77

4.2.4 Perbandingan Antar Aplikasi

Tabel 8. Peringkat Perbandingan antar Aplikasi

Dimensi	Peringkat 1	Peringkat 2	Peringkat 3
Usability	Tiket.com (3,31)	Traveloka (3,26)	KAI Access (3,17)
Information Quality	Traveloka (3,31)	Tiket.com (3,18)	KAI Access (3,09)
Service Interaction	Traveloka (3,93)	Tiket.com (3,77)	KAI Access (3,66)

Hasil analisis menunjukkan bahwa pada dimensi *usability*, Tiket.com memperoleh skor rata-rata tertinggi (3,31), disusul oleh Traveloka (3,26) dan KAI Access (3,17). Ini menunjukkan Tiket.com dinilai paling mudah digunakan. Pada dimensi *information quality*, Traveloka unggul dengan skor 3,31, diikuti Tiket.com (3,18) dan KAI Access (3,09), menandakan informasi pada Traveloka dianggap paling akurat dan lengkap. Sementara pada dimensi *service interaction*, Traveloka kembali menempati posisi teratas dengan skor 3,93, diikuti Tiket.com (3,77) dan KAI Access (3,66), yang menunjukkan kualitas interaksi layanan terbaik dimiliki Traveloka.

4.3 Ulasan Pengguna

Analisis ulasan pengguna di *Google Play Store* selama masa mudik Lebaran 2025 memberikan gambaran tambahan mengenai kelebihan dan kekurangan KAI Access, Traveloka, dan Tiket.com. Rata-rata (*rating*) dihitung dari bintang yang diberikan pengguna, sedangkan kelebihan dan kekurangan diidentifikasi melalui *content analysis* ulasan, dengan fokus pada aspek *usability*, *information quality*, stabilitas sistem, dan *service interaction*. Analisis ini melengkapi hasil pengukuran kualitas layanan

dengan model WebQual 4.0, sehingga merefleksikan pengalaman nyata pengguna pada periode dengan trafik tinggi. Ringkasan hasil ulasan pengguna dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Ulasan Pengguna

Aplikasi	Rata-rata Rating	Kelebihan	Kekurangan
KAI Access	2,84	Mudah digunakan	Lemah saat trafik tinggi
Traveloka	3,15	Informasi jelas dan stabil	Masalah transaksi saat sibuk
Tiket.com	2,98	Navigasi mudah, harga kompetitif	Informasi pembatalan kurang responsif

4.4 Pembahasan

Usability, Tiket.com dinilai paling mudah digunakan (skor 3,31), diikuti Traveloka (3,26) dan KAI Access (3,17). Antarmuka Tiket.com dianggap paling *user-friendly*, sementara KAI Access masih perlu perbaikan pada navigasi dan kecepatan akses. Temuan ini sejalan dengan [2] yang menunjukkan kemudahan penggunaan dan interaksi layanan berpengaruh signifikan terhadap niat beli ulang.

Information Quality, Traveloka unggul (3,31) karena informasi yang disajikan lengkap dan jelas, diikuti Tiket.com (3,29) dan KAI Access (3,09) yang masih lemah dalam pembaruan data. Hal ini mendukung [3] yang menegaskan kualitas informasi dan kepercayaan sebagai faktor utama keputusan pembelian tiket.

Service Interaction, Traveloka mencatat skor tertinggi (3,93), menunjukkan stabilitas dan keamanan layanan yang baik. KAI Access (3,66) cukup stabil namun kurang nyaman dalam transaksi. Penelitian [1] menekankan kualitas website sebagai faktor dominan dalam keputusan pengguna KAI Access.

Selain itu, [4] menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk menilai pengalaman pengguna Traveloka dan Tiket.com, dan menemukan keduanya memiliki performa baik dalam efisiensi, kejelasan, dan daya tarik, meskipun tidak secara spesifik mengukur kualitas layanan berbasis WebQual.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang hanya meneliti satu aplikasi, penelitian ini membandingkan ketiga aplikasi sekaligus sehingga memberikan gambaran komparatif yang lebih lengkap dan mendalam.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pemesanan tiket kereta api melalui aplikasi mobile selama periode mudik Lebaran 2025, dengan fokus pada tiga aplikasi utama: KAI Access, Traveloka, dan Tiket.com. Model WebQual 4.0 digunakan sebagai model evaluasi yang terdiri dari tiga dimensi: *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Pendekatan *mixed methods* diterapkan, dengan data kuantitatif diperoleh dari 300 responden pengguna aktif, serta data kualitatif dari ulasan pengguna di *Google Play Store*.

Hasil menunjukkan bahwa Tiket.com unggul dalam aspek *usability* (3,31), sementara Traveloka menempati posisi teratas pada *information quality* (3,31) dan *service interaction* (3,93), menandakan stabilitas sistem dan informasi yang mudah diakses. KAI Access, meskipun merupakan aplikasi resmi PT KAI, masih mengalami kendala dalam performa dan penyampaian informasi selama lonjakan trafik. Ulasan pengguna mendukung temuan ini, dengan Traveloka meraih rating tertinggi (3,15), disusul Tiket.com (2,98), dan KAI Access (2,87).

Kesimpulannya, meskipun semua aplikasi tergolong cukup hingga baik, peningkatan kualitas layanan tetap diperlukan, terutama terkait kecepatan sistem dan ketepatan informasi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan responden dan menggunakan analisis berbasis big data seperti analisis sentimen untuk hasil yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Asnawi, M. Arfani, P. Priyanto, S. Kamariyah, and K. Dwijosusilo, "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Website (Webqual) terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api melalui Aplikasi KAI Access di Surabaya," *J. Ilm. Adm. Bisnis dan Inov.*, vol. 7, no. 1, pp. 17–34, 2023, doi: 10.25139/jiabi.v7i1.6550.

- [2] Wardhani, “Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membentuk Niat Beli Ulang Tiket Kereta Api Pada KAI Acces,” *Innov. J. Soc. Sci. Res. Vol.*, vol. 4, pp. 9454–9467, 2024.
- [3] V. S. Wulandari, M. Dimiyati, and H. Maspuhah, “Pengaruh E-Service Quality, Harga, Kepercayaan Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Melalui Aplikasi Kai Access Di Kabupaten Jember,” *JMBI J. Manaj. Bisnis dan Inform.*, vol. 4, no. 2, pp. 209–219, 2024, doi: 10.31967/prodimanajemen.v4i2.994.
- [4] R. Islami, S. S. Hilabi, and A. Hananto, “Analisis User Experience Aplikasi Traveloka dan Tiket.Com Menggunakan Metode User Experience Quesionnaire,” *Remik*, vol. 7, no. 1, pp. 497–505, 2023, doi: 10.33395/remik.v7i1.12106.
- [5] Laila Putri Shalihah and Titin Hargyatni, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Argo Lawu Di Stasiun Balapan Solo,” *Manajemen*, vol. 2, no. 2, pp. 141–149, 2022, doi: 10.51903/manajemen.v2i2.176.
- [6] E. Putri and R. P. Santoso, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Access By KAI,” vol. 7, pp. 74–81, 2024.
- [7] I. Salamah, L. Lindawati, M. Fadhli, and R. Kusumanto, “Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0,” *J. Digit*, vol. 10, no. 1, p. 1, 2020, doi: 10.51920/jd.v10i1.151.
- [8] M. I. Maulana, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (Portal SIAKAD) UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 7, no. 3, pp. 23960–23967, 2023.
- [9] T. Informatika and U. N. Mandiri, “Analisa Kualitas Website SPX Shopee pada Shopee Express,” vol. 8, pp. 34489–34497, 2024.
- [10] I. Budiawan, A. A. Sungkar, and H. Harafani, “Analisa Usability Testing Pada website Kms . Pasarjaya . co . id untuk Mengukur Kepuasan Pengguna,” vol. 9, pp. 3228–3237, 2025.
- [11] Nanda Zakiyatul A, Zahrotun Nikmah, Rania Rivalda, Alifia Shafara, Khairani Zikrinawati, and Zulfa Fahmy, “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengguna KAI Acces? Persepsi Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket,” *J. Ilm. Dan Karya Mhs.*, vol. 1, no. 2, pp. 158–169, 2023, doi: 10.54066/jikma.v1i2.459.
- [12] A. Publik, F. Ilmu, I. Politik, and U. D. Medan, “Universitas Dharmawangsa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,” no. 2, pp. 72–82, 2023.
- [13] N. L. Izzati and S. D. Rahmawati, “Efektivitas Penggunaan Aplikasi KAI ACCESS dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT . KAI (Studi pada Stasiun Gubeng) (Effectiveness of Using KAI ACCESS Application in Improving the Quality of PT KAI Services (Study at Gubeng Station),” vol. 7, no. 2, pp. 272–277, 2025, doi: 10.31334/transparansi/.
- [14] R. Agianto, “Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Aplikasi Tiket . com,” vol. 7, no. 1, pp. 1–8, 2021.
- [15] A. W. Ningsih and M. Albina, “Telaah Kritis Model Mixed Method : Ragam Strategi , Langkah Implementasi , dan Contoh Praktis dalam Penelitian,” pp. 66–76, 2025.
- [16] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. 2020.
- [17] P. D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 2023.
- [18] HARTINI, A. Ratnasari, A. Akbar Harahap, and T. Rochmadi, “Analisis Pengukuran Kualitas Website Prakerja terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual 4.0,” *Inf. Interaktif J. Inform. dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, 2024, doi: 10.37159/jii.v9i3.106.