

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEBERAGAMAN FITUR DAN *PROMOTION* TERHADAP
MINAT PENGGUNAAN ULANG APLIKASI KAI *ACCESS*
PADA GENERASI MILENIAL**



Oleh :

ALDA ALVIONITA

NPM : 2110280263

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEBERAGAMAN FITUR DAN *PROMOTION* TERHADAP
MINAT PENGGUNAAN ULANG APLIKASI KAI *ACCESS*
PADA GENERASI MILENIAL**



Oleh :

ALDA ALVIONITA

NPM : 2110280263

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEBERAGAMAN FITUR DAN *PROMOTION* TERHADAP
MINAT PENGGUNAAN ULANG APLIKASI KAI
ACCESS PADA GENERASI MILENIAL**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ALDA ALVIONITA
NPM: 21.1.02.80263

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 19 Juli 2025

Susunan Tim Penguji :

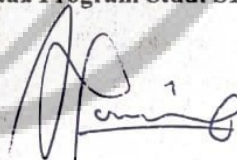
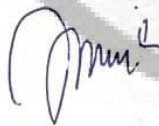
Ketua : Prof. Dr. Suwitho, M.Si.
Anggota : 1. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si.
2. Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M.

Prof. Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Prof. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : ALDA ALVIONITA

Npm : 2110280263

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEBERAGAMAN FITUR
DAN PROMOTION TERHADAP MINAT PENGGUNAAN ULANG
APLIKASI KAI ACCESS PADA GENERASI MILENIAL**

Diajukan untuk diuji 19 Juli 2025, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak keseluruhan atau Sebagian tulisan dari orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudahan terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikn Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 19 Juli 2025



ALDA ALVIONITA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Alda Alvionita
Npm : 2110280263
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Ngawi, 29 Juni 2002
Agama : Islam
Jumlah Saudara/anak ke : 2/2
Alamat Rumah : Ds. Kwadungan Lor,02/01,Padas, Ngawi
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Hariyanto
Alamat Rumah/Telepon : Ds. Kwadungan Lor,02/02,Padas,Ngawi
Alamat Kantor : -
Pekerjaan/Jabatan : -

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat MIM Kwadungan Lor
2. Tamat SMPN 1 Padas
3. Tamat SMK KES BIM Ngawi

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No.30 Surabaya	I-VII	2021- 2025	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat Dengan Sebenarnya

ALDA ALVIONITA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya dengan dengan judul **“PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEBERAGAMAN FITUR DAN PROMOTION TERHADAP MINAT PENGGUNAAN ULANG APLIKASI KAI ACCESS PADA GENERASI MILENIAL”** dapat terselesaikan dengan baik. penyusunan skripsi ini tidak terlepas mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu perkenalkan penulis menyampaikan rasa terimakasih atas segalanya kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadjrih Asyik S.E., M.Si., Ak., CA., selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Prof. Dr. Suwitho, M.Si., selaku ketua program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Widhi Ariestanti Rochdianingrum, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dan memberikan banyak bimbingan serta pengarahan perihal penulisan skripsi.
4. Bapak dan ibu dosen serta staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan sebagai teladan selama perkuliahan.
5. Almarhum Kedua orang tua saya, kakak kandung dan ipar saya dan seluruh keluarga besar saya yang selalu mendoakan serta banyak sekali berkorban untuk

memberikan bantuan dalam pendidikan yang saya tempuh baik dari bantuan materi hingga juga memberikan motivasi sehingga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana serta skripsi dengan baik

6. Linda Ayu Dhamayanti selaku teman kost saya yang sudah membantu dan mensupport saya dalam mengerjakan skripsi.

Surabaya, 19 Juli 2025

ALDA ALVIONITA



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	2
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI ..	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	5
KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI	8
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR LAMPIRAN	13
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACK	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS Error!	Error!
Bookmark not defined.	
2.1 Tinjauan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Minat Pengguna	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kemudahan Pengguna.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Keberagaman Fitur.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Promosi.....	Error! Bookmark not defined.

2.2 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Pengaruh Kemudahan Pengguna Aplikasi Terhadap Minat Pengguna	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Pengaruh Keberagaman Fitur Terhadap Minat Pengguna	Error! Bookmark not defined.
2.4.3 Pengaruh Promosi Terhadap Minat Pengguna.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian Dan Gambaran Populasi Penelitian .	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian..	Error! Bookmark not defined.
3.2 Teknik Pengambilan Sempel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Penentuan Jumlah Sempel	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Teknik pengambilan sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Variabel Penelitian Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Uji Instrumen Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda...	Error! Bookmark not defined.
3.5.4 Uji asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.5.5 Uji Kelayakan Model	Error! Bookmark not defined.

3.5.6 Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Gambaran Umum dan Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
	defined.
4.2 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Uji Instrumen Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda...	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Uji Kelayakan Model.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Pengguna	Error! Bookmark not defined.
	defined.
4.3.2 Pengaruh Keberagaman Fitur Terhadap Minat Pengguna	Error!
	Bookmark not defined.
4.3.3 Pengaruh Promosi Terhadap Minat Pengguna.....	Error! Bookmark
	not defined.
BAB 5 KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
5.1	
Simpulan.....	
.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	
Keterbatasan.....	
.....	Error! Bookmark not defined.
5.3	
Saran.....	
.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1	Penelitian Terdahulu Error! Bookmark not defined.
Tabel 2	Skala likert..... Error! Bookmark not defined.
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Error! Bookmark not defined.
Tabel 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Error! Bookmark not defined.
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Error! Bookmark not defined.
Tabel 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Aplikasi Error! Bookmark not defined.
Tabel 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Menu yang Digunakan dalam Aplikasi..... Error! Bookmark not defined.
Tabel 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Besar Transaksi Dalam Sebulan Error! Bookmark not defined.
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kemudahan Penggunaan..... Error! Bookmark not defined.
Tabel 10	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Keberagaman Fitur..... Error! Bookmark not defined.
Tabel 11	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Promosi Error! Bookmark not defined.
Tabel 12	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Minat Pengguna ... Error! Bookmark not defined.
Tabel 13	Hasil Uji Validitas..... Error! Bookmark not defined.
Tabel 14	Hasil Uji Reliabilitas Error! Bookmark not defined.
Tabel 15	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Error! Bookmark not defined.
Tabel 16	Hasil Uji Normalitas Error! Bookmark not defined.
Tabel 17	Hasil Uji Multikolinearitas Error! Bookmark not defined.

- Tabel 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 19 Hasil Uji F**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 20 Hasil Uji R2 Square (Koefisien Determinasi) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 21 Hasil Uji t**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1 Tampilan KAI Access di Google Play Store	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2 Kerangka konseptual.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Tabulasi Data	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Hasil Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4. Hasil Deskriptif Variabel	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7. Hasil Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9. Hasil Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10. Hasil Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11. Hasil Uji Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)... defined.	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 13. Hasil Uji T	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 14. r Tabel	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 15. Surat Tugas Bimbingan	110
Lampiran 16. Kartu Konsultasi	111
Lampiran 17. Surat Pernyataan	112
Lampiran 18. Sertifikat Seminar Hasil	113
Lampiran 19. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	114
Lampiran 20. Hasil Plagiasi	115