

## ABSTRACT

The needs to develop electronic ticketing (e-ticketing) PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) using the world wide web (www) and smartphone application (KAI Access) is important given the increasing use of the Internet and use of the smartphone at Indonesia. This study analyzes the successful use of e-ticketing, with PT. Kereta Api Indonesia (Persero) railways customers as research objects in order to find empirical evidence about the influence of Information Quality (IQ), System Quality (SYQ), Service Quality (SEQ), Facilitating Conditions (FC), Habit (HA) on Kereta Api Railways consumer use and satisfaction using the modified Delone Mclean Information System Success Model. This study uses primary data by giving questionnaires to 381 passengers Kereta Api, which has been using the electronic ticket system. Data were analyzed by Structural Equation Model (SEM) using Smartpls 2.

Model developed by the researchers could be used to predict satisfaction ,usage and net benefits of e -ticketing PT KAI although there are some constructs that are not supported. It can be concluded that the things that affect satisfaction is the information quality, systems quality, service quality, habits, usage and net benefit. Net benefit and satisfaction have a reciprocal relationship, both are mutually reinforcing relationship. The things that affect use is information quality, facilitating conditions, habits and net benefit. Net benefit with the use of have a reciprocal relationship, both are mutually reinforcing relationship.

**Keywords:** Delone Mclean, Information System, Success Model, Use, Satisfaction, Net Benefit, Information Quality, System Quality, Service Quality, UTAUT, Habit, Facilitating Conditions.

## INTISARI

PT Kereta Api Indonesia (KAI) perlu mengembangkan electronic ticketing (e-ticketing) dan aplikasi berbasis smartphone yaitu KAI-Access, karena meskipun penggunaannya sudah relatif tinggi namun masih terdapat beberapa kekurangan. Penelitian ini menganalisis keberhasilan penggunaan e-ticketing KAI. Objek penelitian yaitu konsumen PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Penelitian ini bersifat kuantitatif, menggunakan model penelitian kesuksesan sistem informasi Delone Mclean. Peneliti mengembangkan model Delone Mclean dengan menambah variabel dari model penelitian UTAUT, yaitu variabel *habit* dan kondisi-kondisi pemfasilitas. Penelitian ini menggunakan data primer dengan memberikan kuesioner kepada 381 penumpang Kereta Api yang telah menggunakan sistem tiket elektronik. Analisis data dilakukan dengan Structural Equation Model (SEM) menggunakan Smartpls 2.

Dapat disimpulkan bahwa model yang dikembangkan oleh peneliti dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan, penggunaan dan *net benefit e-ticketing* PT KAI meskipun ada beberapa konstruk yang tidak terdukung. Dapat disimpulkan bahwa hal-hal yang memengaruhi kepuasan adalah kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, *habit*, penggunaan dan *net benefit*. *Net benefit* dengan kepuasan memiliki hubungan timbal balik, keduanya saling memperkuat hubungan. Sedangkan yang memengaruhi penggunaan adalah kualitas, informasi, kondisi-kondisi pemfasilitas, *habit* dan *net benefit*. Pada hubungan kondisi-kondisi pemfasilitas terhadap penggunaan hanya *experience* yang memoderasi, sedangkan *age* dan *gender* tidak memoderasi. Pada hubungan *habit* terhadap penggunaan hanya *experience* yang memoderasi, sedangkan *age* dan *gender* tidak memoderasi. *Net benefit* dengan penggunaan memiliki hubungan timbal balik, keduanya saling memperkuat hubungan.

Kata Kunci: Delone Mclean, Sistem Informasi, Model Kesuksesan, Penggunaan, Kepuasan, Net Benefit, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, UTAUT, *Habit*, Kondisi-kondisi Pemfasilitas.