ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN APLIKASI KAI *ACCESS* DI KOTA CIREBON MELALUI VARIABEL INTERVENING MINAT BELI

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S. Akun)
Pada Jurusan Akuntansi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Disusun Oleh:
Sella Nur Solawati
NIM: 2108205053

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
PROGRAM STUDI AKUNTANSI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN 2024/2025

Abstrak

Sella Nur Solawati. NIM 2108205053. *"Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi KAI Access di Kota Cirebon",* Skripsi 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI *Access* di Kota Cirebon dengan minat beli sebagai variabel intervening. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Sampel sebanyak 97 responden dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*; data dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji t, uji F, analisis jalur serta uji Sobel untuk menguji efek mediasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa baik kualitas layanan maupun kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli. Secara spesifik, koefisien regresi untuk kualitas layanan terhadap minat beli adalah 0,188 ($t = 2,081$; $p = 0,040$), sedangkan untuk kemudahan transaksi terhadap minat beli koefisiennya sebesar 0,505 ($t = 5,710$; $p < 0,001$), sehingga H1 dan H2 diterima. Model pertama (persamaan I) teruji layak secara simultan ($F = 45,681$; $p < 0,001$). Kualitas layanan ($\beta = 0,159$; $t = 3,645$; $p < 0,001$), kemudahan transaksi ($\beta = 0,200$; $t = 4,129$; $p < 0,001$), dan minat beli ($\beta = 0,211$; $t = 4,332$; $p < 0,001$) seluruh variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna; oleh karena itu H3, H4, dan H5 diterima. Persamaan kedua (persamaan II) juga menunjukkan kelayakan model secara simultan ($F = 76,083$; $p < 0,001$). Berdasarkan nilai koefisien regresi, kemudahan transaksi memberikan kontribusi relatif lebih besar terhadap minat beli, sedangkan kualitas layanan, kemudahan transaksi, minat beli secara simultan menjelaskan variasi kepuasan pengguna secara substansial. Uji Sobel mengindikasikan bahwa variable minat beli secara signifikan memediasi pengaruh kualitas layanan dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pengguna; nilai t Sobel yang digunakan untuk memediasi kualitas layanan → minat beli → kepuasan adalah sangat besar ($t \approx 85,32$) dan untuk mediasi kemudahan transaksi → minat beli → kepuasan juga signifikan ($t \approx 109,21$), keduanya > t tabel sehingga hipotesis mediasi (H6 dan H7) diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian efek kualitas layanan dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pengguna berlangsung melalui peningkatan minat beli.

Kata kunci: Kualitas layanan, Kemudahan transaksi, Minat beli, Kepuasan pengguna, Aplikasi KAI *Access*, Intervening.

ABSTRACT

Sella Nur Solawati. ***Student ID*** **2108205053.** ***"Analysis of the Influence of Service Quality and Ease of Transaction on User Satisfaction of KAI Access Application Services in Cirebon City", Undergraduate Thesis 2025*****.**

This study aims to analyze the effect of service quality and ease of transaction on user satisfaction with the KAI Access application in Cirebon City, with purchase intention as an intervening variable. The study employed a quantitative approach with a survey design. A sample of 97 respondents was selected using a simple random sampling technique; the data were analyzed using multiple linear regression, t-tests, F-tests, path analysis, and the Sobel test to examine mediation effects. The results show that both service quality and ease of transaction have a positive and significant effect on purchase intention. Specifically, the regression coefficient for service quality on purchase intention is 0.188 ($t = 2.081$; $p = 0.040$), while the coefficient for ease of transaction on purchase intention is 0.505 ($t = 5.710$; $p < 0.001$), so H1 and H2 are accepted. The first model (Equation I) is also jointly significant ($F = 45.681$; $p < 0.001$). Service quality ($\beta = 0.159$; $t = 3.645$; $p < 0.001$), ease of transaction ($\beta = 0.200$; $t = 4.129$; $p < 0.001$), and purchase intention ($\beta = 0.211$; $t = 4.332$; $p < 0.001$) all have a positive and significant effect on user satisfaction; therefore, H3, H4, and H5 are accepted. The second model (Equation II) also indicates overall model adequacy ($F = 76.083$; $p < 0.001$). Based on the regression coefficients, ease of transaction contributes relatively more strongly to purchase intention, while service quality, ease of transaction, and purchase intention together explain a substantial portion of the variation in user satisfaction. The Sobel test indicates that purchase intention significantly mediates the effect of service quality and ease of transaction on user satisfaction; the Sobel t-value for the mediation path service quality → purchase intention → satisfaction is very large ($t \approx 85.32$), and the mediation path ease of transaction → purchase intention → satisfaction is also significant ($t \approx 109.21$). Both values are greater than the critical t-value, so the mediation hypotheses (H6 and H7) are accepted. These findings indicate that part of the effect of service quality and ease of transaction on user satisfaction occurs through increased purchase intention.

Keywords: Service quality, Ease of transaction, Purchase intention, User satisfaction, KAI Access application, Mediation.

الملخص

سيلا نور سولاواتي. رقم الطالب 2108205053 ." *تحليل تأثير جودة الخدمة وسهولة المعاملات على رضا مستخدمي تطبيق KAI Access في مدينة تشيريبون*" ، رسالة بكالوريوس، 2025.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير جودة الخدمة وسهولة المعاملات على رضا مستخدمي تطبيق KAI Accessفي مدينة تشيريبون، مع اعتبار نية الشراء كمتغير وسيط. اعتمدت الدراسة المنهج الكمي بتصميم المسح. تم اختيار عينة مكونة من 97 مستجيبًا باستخدام تقنية العينة العشوائية البسيطة، وتم تحليل البيانات باستخدام الانحدار الخطي المتعدد، واختبار(t) ، واختبار(F) ، وتحليل المسار، بالإضافة إلى اختبار سوبل (Sobel)لاختبار تأثير الوساطة. أظهرت نتائج التحليل أن كلًا من جودة الخدمة وسهولة المعاملات لهما تأثير إيجابي ومعنوي على نية الشراء. وبشكل أكثر تحديدًا، بلغ معامل الانحدار لجودة الخدمة على نية الشراء ($t = 2.0810.188$؛($p = 0.040$ ، بينما بلغ معامل سهولة المعاملات على نية الشراء ($t = 0.505$ ؛($p < 0.001$ ، وبذلك يتم قبول الفرضيتين H1 و .H2 كما ثبتت دلالة النموذج الأول (المعادلة I بشكل جماعي($F = 45.681$) ؛ .($p < 0.001$ وأظهرت النتائج أن جودة الخدمة($\beta = 0.159$) ؛($t = 3.645$ ؛ ($p < 0.001$، وسهولة المعاملات($\beta = 0.200$) ؛($t = 4.129$ ؛($p < 0.001$ ، ونية الشراء($\beta = 0.211$) ؛ ($t = 4.332$؛($p < 0.001$ ، جميعها لها تأثير إيجابي ومعنوي على رضا المستخدمين، وبالتالي يتم قبول الفرضيات H3 و H4 و .H5 كما أظهرت المعادلة الثانية (المعادلة II دلالة النموذج بشكل عام ($F = 76.083$؛ .($p < 0.001$ وبالاستناد إلى قيم معاملات الانحدار، فإن سهولة المعاملات تقدم مساهمة أكبر نسبيًا في نية الشراء، في حين أن جودة الخدمة وسهولة المعاملات ونية الشراء تفسر مجتمعة جزءًا كبيرًا من التباين في رضا المستخدمين. كما يشير اختبار سوبل إلى أن نية الشراء تتوسط بشكل معنوي تأثير جودة الخدمة وسهولة المعاملات على رضا المستخدمين؛ حيث إن قيمة t في اختبار سوبل لمسار الوساطة جودة الخدمة ← نية الشراء ← الرضا كانت كبيرة جدًا($t \approx 85.32$) ، وكذلك لمسار الوساطة سهولة المعاملات ← نية الشراء ← الرضا($t \approx 109.21$) ، وكلاهما أكبر من القيمة الجدولية، وبالتالي يتم قبول فرضيات الوساطة H6) و .(H7 وتشير هذه النتائج إلى أن جزءًا من تأثير جودة الخدمة وسهولة المعاملات على رضا المستخدمين يحدث من خلال زيادة نية الشراء.

الكلمات المفتاحية :جودة الخدمة، سهولة المعاملات، نية الشراء، رضا المستخدمين، تطبيق KAI *Access*، الوساطة.

UINSSC

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **"Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi KAI *Access* Di Kota Cirebon Melalui Variabel Intervening Minat Beli"**, oleh **Sella Nur Solawati, NIM: 2108205053** telah diujikan dalam sidang munaqosyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 29 Oktober 2025.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S. Akun) pada Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang,	Sekretaris Sidang,
H. Ridwan Yunagdo, S.E., M.Si.	**Abdul Muizz Abdul Wadud Kasyful Anwar, M.Si., Ph.D.**
NIP. 197103042007101002	**NIP. 198708272019031000**

Penguji I	Penguji II
Makmuri Ahdi, M. Ak	**Haulah Nakhwatunnisa, M.Si**
NIP. 19921206 202012 1 007	**NIP. 19840208 201903 2 005**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN APLIKASI KAI *ACCESS* DI KOTA CIREBON MELALUI VARIABEL INTERVENING MINAT BELI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)
Pada Jurusan Akuntansi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Oleh:

Sella Nur Solawati
NIM: 2108205053

Menyetujui,

Pembimbing I	Pembimbing II
Mariyah Ulfah, M.E.Sy	**Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, SE., M.Si**
NIP. 19800805 201701 3201	**NIP. 19730806 199903 2 003**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi Syariah

H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si.
NIP. 197303042007101002

NOTA DINAS

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudari **Sella Nur Solawati NIM: 2108205053** dengan judul **"Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Kai *Access* Di Kota Cirebon Melalui Variabel Intervening Minat Beli"**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui,

Pembimbing I	Pembimbing II
Mariyah Ulfah, M.E.Sy	**Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, SE., M.Si**
NIP. 19800805 201701 3201	**NIP. 19730806 199903 2 003**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi Syariah

H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si.

NIP. 197303042007101002

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Sella Nur Solawati
NIM	: 2108205053
Tempat, Tanggal Lahir	: Majalengka, 01 Oktober 2002
Alamat	: Blok Minggu, RT005/RW003 Desa Patuanan Kec. Leuwimunding Kab. Majalengka 45473

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi KAI *Access* Di Kota Cirebon Melalui Variabel Intervening Minat Beli"** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan penulisan referensi yang sesuai dengan kaidah akademik.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditentukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 28 Oktober 2025

Saya yang menyatakan,



Sella Nur Solawati
NIM: 2108205053

KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi Syariah. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, tabi'in, dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh rasa hormat dan cinta kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Iing Solihin dan Ibu Iti Castini (Almh), yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral maupun material, serta menjadi sumber kekuatan dan inspirasi dalam setiap langkah penulis. Tanpa doa dan pengorbanan yang tiada henti dari beliau berdua, pencapaian ini tidak akan dapat terwujud. Semoga karya ini dapat menjadi wujud bakti serta kebanggaan bagi keduanya.

Penulis juga menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing I Ibu Mariyah Ulfah, M.E.Sy dan dosen pembimbing II Ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari SE, M.Si yang telah membimbing dan membina penulis dengan penuh kesabaran serta memberikan arahan yang konstruktif selama proses penyusunan skripsi ini. Segala bentuk ilmu, bimbingan, dan perhatian yang diberikan sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini secara maksimal. Semoga segala kebaikan dan keikhlasan beliau dalam mendampingi proses ini menjadi amal jariyah yang bernilai di sisi Allah SWT.

Ucapan terima kasih dan apresiasi juga penulis sampaikan kepada diri sendiri atas ketekunan, kesabaran, dan semangat yang terus dijaga dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga ke

depan penulis mampu menjadi pribadi yang lebih tangguh, ikhlas, dan senantiasa bersyukur dalam menghadapi segala realitas kehidupan.

MOTTO

Mari menata kembali tujuan yang tertunda. Jangan pernah berhenti untuk terus mencoba, karena dengan mencoba kita akan tahu. Menyerah bukan pilihan, tetapi mencoba adalah suatu keharusan. Sukses kita rayakan, gagal kita jadikan pengalaman. Karena pengalaman tidak akan datang jika kita tidak berani mecoba.

"Janganlah kamu khawatir, sesungguhnya Aku bersama kamu, Aku mendengar dan melihat" (Q.S Taha:46)

UINSSC

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Sella Nur Solawati, merupakan lulusan baru Program Studi Akuntansi Syariah pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis lahir pada tanggal 01 Oktober 2002 dan dibesarkan di Kabupaten Majalengka, Provinsi Jawa Barat. Penulis merupakan anak terkahir dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Iing Solihin dan Ibu Iti Casniti (Alm). Penulis bertempat tinggal di Blok Minggu RT 005/RW 003 Desa Patuanan, Kec. Leuwimunding, Kab. Majalengka. Berikut ini merupakan jenjang pendidikan yang pernah penulis tempuh :

1. RA Nurul Huda Patuanan (2009-2010)
2. SDN 2 Patuanan (2010-2016)
3. MTs Sabilul Chalim Leuwimunding (2016-2019)
4. MAU Amanatul Ummah 02 Leuwimunding (2019-2021)

Selanjutnya penulis menempuh program pendidikan Strata Satu (S-1) di Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon. Salah satu capaian terbesar penulis adalah saat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi KAI *Access* Di Kota Cirebon Melalui Variabel Intervening Minat Beli"**. Dengan restu orang tua dan bimbingan dari Ibu Mariyah Ulfah, M.E.Sy dan Ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, S.E, M.Si.

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dipergunakan sebagai mana mestinya.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama (SKB) antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158 tahun 1987 dan Nomor 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṡa	Ṡ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)

ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	*Fathah*	A	A
ـِ	*Kasrah*	I	I
ـُ	*Dammah*	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يْـَ	*Fathah* dan ya	Ai	A dan U
...وْـَ	*Fathah* dan *wau*	Au	A dan U

Contoh:

كَيْفَ *kaifa* حَوْلَ *haula*

C. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ..ىَ..	*Fathah* dan *alif* atau ya	Ā	a dan garis di atas
...ى	*Kasrah* dan *ya*	Ī	i dan garis di atas
...وُ	*Dammah* dan *wau*	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ *qāla*
- رَمَى *ramā*
- قِيْلَ *qīla*
- رَمَى *ramā*
- يَقُوْلُ *yaqūlu*

D. *Ta' Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta' Marbutah* ada dua, yaitu:

1. *Ta' Marbutah* hidup

   Ta' Marbutah hidup atau yang mendapat harakat *Fathah*, *Kasrah*, dan *Dammah*, transliterasinya adalah "t".

2. *Ta' Marbutah* mati

   Ta' Marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

   Kalau pada kata terakhir dengan *Ta' Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *Ta' Marbutah* itu ditransliterasikan dengan "h".

   Contoh:

- رَوْضَةُ الأَطْفَالِ *raudah al-atfāl/raudahtul atfāl*
- الْمَدِيْنَةُ الْمُنَوَّرَةُ *al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah*
- طَلْحَةْ *Talhah*

E. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

نَزَّلَ *nazzala* البِرُّ *al-birr*

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiyah*

   Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf "l" diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariyah*

   Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

   Contoh:

   - الرَّجُلُ *ar-rajulu*
   - الشَّمْسُ *asy-syamsu*

- الْجَلاَلُ *al-jalālu*

- الْقَلَمُ *al-qalamu*

G. *Hamzah*

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ *ta'khużu*
- النَّوْءُ *an-nau'u*
- شَيئٌ *syai'un*
- إِنَّ *inna*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِيْنَ — *Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn*
- بِسْمِ اللهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا — *Bismillāhi majrehā wa mursāhā*

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti

apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

- اَلْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعٰلَمِيْنَۙ — *Al-ḫamdu lillâhi rabbil-'âlamîn*
- الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِۙ — *Ar-raḫmânir-raḫîm*

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

- اللهَ غَفُوْرٌ رَّحِيْمٌ — *Allâhu ghafûrur raḫîm*
- للهَ الْأُمُوْرُ جَمِيْعًا — *Lillāhi umuuru jamī`an/Lillāhil-umuru jamī`an*

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid. Untuk maksud ini pada Musyarakah Kerja Ulama Al-Quran tahun 1987/1988 dan tahun 1988/1989 telah dirumuskan konsep. Pedoman praktis tajwid Al-Quran ini sebagai pelengkap Transliterasi Arab-Latin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkah, rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir dengan judul **"Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi KAI *Access* Di Kota Cirebon Melalui Variabel Intervening Minat Beli"**. Shalawat beserta salam juga saya panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman kegelapan hingga zaman terang benderang.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik karena adanya bantuan, dukungan, bimbingan, semangat serta do'a dari berbagai pihak dari awal penyusunan skripsi hingga akhir. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag., selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. Didi Sukardi., M.H.
3. Ketua Jurusan Akuntansi Syariah, Bapak H. Ridwan Widagdo., SE. M.Si.
4. Sekretaris Jurusan Akuntansi Syariah, Bapak Abdul Muizz Abdul Wadud Kasyful Anwar., M.Si.
5. Dosen pembimbing I **Ibu Mariyah Ulfah, M.E.Sy** dan Dosen pembimbing II **Ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari SE, M.Si** yang telah meluangkan waktu, ilmu dan memberikan bimbingan, arahan, masukan, nasihat dengan penuh kesabaran kepada penulis dari awal penelitian hingga skripsi ini selesai.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga dan bermanfaat bagi penulis selama studi.
7. Terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta saya, **Ayahanda Iing Solihin dan Almh Ibunda Iti Casniti**, yang dengan segala

pengorbanan, perjuangan, serta kerja keras dan kasih sayang yang senantiasa mendukung penulis dalam setiap langkah sehingga bisa sampai di titik saat ini. Meski mereka tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun mereka tidak pernah lelah mengusahakan yang terbaik untuk penulis. Doa, motivasi, serta dukungan mereka menjadi kekuatan terbesar hingga saya berhasil menyelesaikan skripsi ini dan meraih gelar Sarjana Akuntansi Syariah. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini untuk kalian, untuk almarhum Mamah yang paling dirindukan, *"saya mengobati rindu ini kepadamu dengan mendoakanmu. Memang tidak menyembuhkannya, namun setidaknya cukup untuk mengurangi perihnya"* (K.H Ahmad Mustafa Bisri).

8. Kepada Kakak tersayang, **Enah Tusinah beserta keluarga, Ajat Sudrajat beserta keluarga, dan Evi Nur Alfiyah beserta keluarga**, terima kasih yang tak terhingga untuk kalian, sosok yang selalu menjadi sumber inspirasi dan motivasi. Meski tak sering bertemu, doa, nasihat, dan dukungan kalian tetap hidup dalam diri penulis.
9. Sahabatku **Sherly Margaretha, Putri Nur Fajriah, dan Shafa Aulia Kenanga** yang sudah penulis anggap seperti keluarga, suka duka yang pernah kita lalui bersama-sama kala itu, akan menjadi momen yang paling berkesan dalam hidup. Terima kasih sudah mau selalu ada dalam menemani masa perkuliahan ini hingga selesai.
10. Untuk Yayasan Baitul Maal (YBM) PLN, penulis mengucapkan beribu-ribu terima kasih atas bantuan dan dukungan yang diberikan, terima kasih karena sudah memberikan kelayakan penulis untuk menerima Beasiswa Cahaya Pintar dari yayasan ini serta mempercayakan penulis untuk menjadi Sekretaris I dalam mengemban organisasi Gencar Cahaya Pintar (GENCAR)
11. Teman-teman Cahaya Pintar (GENCAR) YBM PLN yang menjadi sumber semangat dan motivasi, terima kasih atas kebersamaan yang penuh makna selama penulis mengikuti berbagai kegiatan sosial yang pernah diikuti.
12. Rekan-rekan Himpunan Mahasiswa Majalengka (HIMMAKA) wilayah Cirebon, atas rasa kekeluargaan dan dukungan yang sangat berarti dalam setiap proses perkuliahan hingga penulis menyelesaikan skripsi ini.

13. Seluruh responden yang sudah membantu penulis menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
14. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selama ini telah membantu penyusunan skripsi ini, semoga amal baiknya mendapat balasan yang berlimpah dari Allah SWT Aamiin.
15. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada diri sendiri, terima kasih sudah mau bertahan sejauh ini, untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan rasa cemas dan ragu namun tetap dijalani, pada lika liku yang dihadapi, perjalanan yang tidak mudah, serta fisik dan batin yang terus menerus dihantam, atas segala bentuk tanggung jawab selama perkuliahan, dan selama hidup hingga saat ini, kamu hebat, kamu kuat, proud of you **Sella Nur Solawati**.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, masukan berupa kritik dan saran yang konstruktif sangat diharapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang. Besar harapan penulis, semoga karya ilmiah ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi berbagai pihak.

Cirebon, 28 Oktober 2025



Sella Nur Solawati
NIM: 2108205053

DAFTAR ISI

Abstrak i
ABSTRACT ii
الملخص iii
LEMBAR PENGESAHAN .....**Error! Bookmark not defined.**
PERSETUJUAN PEMBIMBING..... iv
NOTA DINAS vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI .....**Error! Bookmark not defined.**
KATA PERSEMBAHAN..... viii
MOTTO ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN..... xi
KATA PENGANTAR xvii
DAFTAR ISI..... xx
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah 7
C. Batasan Masalah..... 9
D. Rumusan Masalah 10
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian 10
1. Tujuan Penelitian..... 10
2. Manfaat Penelitian..... 11
F. Sistematika Penulisan 12
BAB II..... 14
LANDASAN TEORI..... 14
A. Dasar Teori..... 14
1. Kualitas Layanan..... 14
2. Kemudahan Transaksi 15

3. Kepuasan Pengguna 16
4. Minat Beli 18
B. Literature Review 19
C. Kerangka Berpikir 37
D. Hipotesis Penelitian 38
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli 39
2. Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Beli 39
3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna 39
4. Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pengguna 40
5. Pengaruh Minat Beli Terhadap Kepuasan Pengguna 40
6. Minat Beli Memediasi Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna 41
7. Minat Beli Memediasi Pengaruh Variabel Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pengguna 41
BAB III 42
METODE PENELITIAN 42
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 42
1. Jenis Penelitian 42
2. Pendekatan Penelitian 43
B. Lokasi Penelitian 43
C. Populasi dan Sampel 44
1. Populasi 44
2. Sampel 44
D. Teknik Sampling 45
E. Jenis dan Sumber Data 46
1. Data Primer 46
2. Data Sekunder 46
F. Teknik Pengumpulan Data 46
G. Definisi Operasional Variabel 48
H. Teknik Analisis Data 56
1. Uji Instrumen Penelitian 56

2. Uji Asumsi Klasik 57
3. Uji Hipotesis 60
4. Analisis Regresi Berganda 62
5. Analisis Jalur (*Path Analysis*) 63
6. Uji Sobel (*Sobel Test*) 64
BAB IV 66
HASIL DAN PEMBAHASAN 66
A. Gambaran Umum Objek Penelitian 66
B. Deskripsi Data Responden 66
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 67
2. Responden Berdasarkan Usia 67
3. Responden Berdasarkan Pekerjaan 68
C. Analisis Deskriptif Data Penelitian 69
1. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan (X_1) 69
2. Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Transaksi (X_2) 71
3. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna (Y) 72
4. Tanggapan Responden Terhadap Minat Beli (Z) 74
D. Hasil Analisis Data 75
1. Uji Instrumen Penelitian 75
2. Uji Asumsi Klasik 80
3. Uji Hipotesis 85
4. Analisis Regresi Linear Berganda 91
5. Analisis Jalur (*Path Analysis*) 93
6. Uji Sobel (*Sobel Test*) 97
E. Pembahasan Hasil Penelitian 99
BAB V 106
PENUTUP 106
A. Kesimpulan 106
B. Saran 107
DAFTAR PUSTAKA 110
LAMPIRAN-LAMPIRAN 118