



Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Kereta Api Layanan Lokal Palembang Raya Berbasis Aplikasi KAI Access (Studi Kasus Pada PT KAI)

Nabila Miftha Huljanah^{a*}, Fenny Purwani^b, Kristin^c, Apriani^d, Nindy Tri Buana^e

^aSains dan Teknologi/Sistem Informasi, : 2230803154@radenfatah.ac.id, UIN Raden Fatah, Palembang Sumatera Selatan

^bSains dan Teknologi /Sistem Informasi, : fennypurwani_uin@radenfatah.ac.id, UIN Raden Fatah, Palembang Sumatera Selatan

^cSains dan Teknologi /Sistem Informasi, : 2230803148@radenfatah.ac.id, UIN Raden Fatah, Palembang Sumatera Selatan

^dSains dan Teknologi /Sistem Informasi, : 2230803155@radenfatah.ac.id, UIN Raden Fatah, Palembang Sumatera Selatan

^eSains dan Teknologi /Sistem Informasi, : 223080314@radenfatah.ac.id, UIN Raden Fatah, Palembang Sumatera Selatan

* korespondensi

ABSTRACT

In this era of technology, to handle several obstacles in conventional ticket ordering such as long queues at the station, limited time owned by consumers, the process of delivering information about ticket prices for the day of departure or previous dates that cannot be processed, PT Kereta Api Indonesia (KAI) provides a solution through the KAI Access application which will facilitate ticket ordering, fast transaction process, reduce operational costs when ordering tickets, delivery of information about schedules and ticket prices that can be accessed quickly. By downloading the KAI Access application, the counter feels like it is in your hand, like the slogan buying tickets is as easy as updating status is one of PT. KAI's campaigns in the program buying tickets is easy.

Keywords: tickets, KAI, applications, online, internet, smartphones, online tickets

Abstrak

Dalam era teknologi ini, untuk menangani beberapa kendala yang terdapat pada pemesanan tiket secara konvensional seperti menumpuknya antrian di stasiun, keterbatasan waktu yang dimiliki oleh konsumen, proses penyampaian informasi mengenai harga tiket untuk hari keberangkatan atau tanggal sebelumnya yang tidak dapat diproses, maka pihak PT Kereta Api Indonesia (KAI) memberikan solusi melalui aplikasi KAI Access yang akan mempermudah pemesanan tiket, proses transaksi yang cepat, mengurangi biaya operasional saat pemesanan tiket, penyampaian informasi mengenai jadwal dan harga tiket yang dapat diakses secara cepat. Dengan mengunduh aplikasi KAI Access menjadikan loket terasa digenggaman, seperti slogannya beli tiket semudah update status merupakan salah satu campaign PT. KAI dalam program beli tiket itu mudah.

Kata kunci: tiket, KAI, aplikasi, online, internet, smartphone, tiket online

1. PENDAHULUAN

PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa transportasi darat dalam rangka memperlancar perpindahan orang atau barang secara massal guna menunjang pembangunan nasional. PT. KAI memiliki kewajiban yang sejalan dengan misi perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik, kenyamanan, dan produk berkualitas kepada masyarakat dan pelanggan. PT. Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai penyelenggara pelayanan perlu

menerapkan standar pelayanan publik. Adapun standar pelayanan publik adalah seperangkat aturan dan pedoman yang ditetapkan oleh perusahaan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan pelanggan sesuai dengan standar yang tinggi. Standar pelayanan yang diterapkan di PT. KAI mencakup berbagai aspek, termasuk keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu, dan kualitas layanan secara umum. Berikut adalah beberapa contoh standar pelayanan publik yang umumnya diterapkan oleh PT. KAI: Pertama, Keselamatan dan Keamanan: PT. KAI mengutamakan keselamatan penumpang dan karyawan. Mereka memastikan bahwa semua kereta api dan fasilitas terkait dipelihara dengan baik dan memenuhi standar keselamatan yang berlaku. Kedua, Ketepatan Waktu:

PT. KAI berusaha untuk menjaga jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api sesuai dengan yang telah dijadwalkan. Jika ada keterlambatan atau perubahan jadwal, perusahaan memberikan informasi kepada pelanggan secara tepat waktu. Ketiga, Kualitas Layanan: PT. KAI berkomitmen untuk memberikan layanan berkualitas kepada pelanggan. Ini mencakup pemberian informasi yang jelas tentang perjalanan, fasilitas yang nyaman di stasiun, serta kereta api yang bersih dan terawat dengan baik. Keempat, Aksesibilitas: PT. KAI juga berusaha untuk memberikan aksesibilitas bagi semua pelanggan, termasuk orang dengan kebutuhan khusus. Mereka menyediakan fasilitas yang ramah disabilitas di stasiun dan kereta api. Kelima, Penanganan Keluhan: PT. KAI memiliki mekanisme untuk menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan efisien. Pelanggan dapat mengajukan keluhan mereka dan berharap untuk mendapatkan tanggapan yang memuaskan. Keenam, Transparansi: PT. KAI memberikan informasi yang transparan tentang tarif, jadwal, dan ketentuan lainnya kepada pelanggan. Mereka juga memastikan bahwa informasi ini mudah diakses oleh masyarakat. Ketujuh, Inovasi dan Perbaikan Berkelanjutan: PT. KAI terus berusaha untuk meningkatkan layanan mereka melalui inovasi dan perbaikan berkelanjutan. Ini bisa mencakup peningkatan layanan digital, perluasan rute, atau perbaikan fasilitas. PT. KAI (Kereta Api Indonesia) Kota Semarang menyediakan berbagai jenis layanan kereta api sesuai dengan kebutuhan dan preferensi penumpang. (e-ISSN:2581-1010; p-ISSN:0854-3542, Hal 170-187)

Sejak tahun 2014, PT. KAI mengimplementasikan KA Access, yang merupakan aplikasi pemesanan tiket kereta api yang dikembangkan dan diterbitkan oleh PT Kereta Api Indonesia. KAI Access adalah aplikasi resmi dari PT. KAI dan dirilis untuk memenuhi kebutuhan penumpang baik kereta api jarak jauh maupun menengah, maupun lokal/komuter. Diluncurkan pada tanggal 4 September 2014, KAI Access mulanya hanya menawarkan fitur kereta api jarak jauh maupun menengah, namun saat ini KAI Access sudah merambah ke pemesanan tiket kereta api lokal serta pembatalan dan perubahan keberangkatan. Aplikasi yang bernama KAI Access ini ditujukan untuk memudahkan konsumen memesan dan membeli maupun untuk melihat jadwal keberangkatan kereta. Masyarakat kini mulai menggandrungi transportasi Kereta Api, terbukti dengan ditingkatkannya kualitas pelayanan melalui KAI Access. Adanya KAI Access, masyarakat bisa dengan mudah memesan tiket melalui perangkat seperti iOS, Android, dan Windows Phone. Namun, konsumen pengguna Kereta Api tidak semua mau menggunakan aplikasi KAI Access tersebut dengan berbagai alasan, sehingga masih banyak penumpang yang lebih memilih untuk membeli tiket secara *offline* walaupun harus mengantri panjang.

Menurut Widodo (Syahida, 2014:10), implementasi adalah menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu. Sebagaimana PT. Kereta Api Indonesia telah menerbitkan aplikasi KAI Access yang saat ini sudah diimplementasikan oleh masyarakat sebagai salah satu bentuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan mengikuti perkembangan zaman. Pelayanan yang berkualitas tinggi menimbulkan tingkat kepuasan pengguna layanan yang tinggi pula. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan serta ketetapan penyampaian yang mengimbangi atau melampaui harapan pengguna layanan. Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.

Dengan adanya aplikasi KAI Access ini diharapkan dapat mempermudah pelayanan pelanggan dalam melakukan transaksi dan juga memperoleh informasi. Namun demikian, PT. Kereta Api Indonesia tetap mendapatkan komplain dari berbagai konsumen dengan segala kekurangan yang ada dalam aplikasi *mobile* KAI Access. Aplikasi KAI Access yang dapat diunduh oleh *smartphone* dengan sistem operasi Android secara gratis pada Google Playstore.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Studi Pustaka

Penelitian ini diawali dengan pengumpulan data sekunder dari berbagai literatur, jurnal, artikel ilmiah, serta dokumentasi yang berkaitan dengan sistem informasi, pelayanan publik, dan implementasi aplikasi digital dalam transportasi umum, khususnya yang relevan dengan PT Kereta Api Indonesia dan aplikasi KAI Access.

2.2 Observasi

Observasi dilakukan secara langsung terhadap proses pemesanan tiket baik melalui loket konvensional maupun melalui aplikasi KAI Access. Pengamatan ini bertujuan untuk membandingkan efisiensi dan kemudahan kedua metode tersebut.

2.3 Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap pengguna layanan kereta api lokal Palembang Raya, khususnya yang menggunakan dan yang belum menggunakan aplikasi KAI Access. Selain itu, wawancara juga dilakukan kepada pihak internal PT KAI sebagai informan kunci guna memperoleh data mengenai tujuan, manfaat, serta kendala dalam pengoperasian aplikasi.

2.4 Analisis Data

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dengan membandingkan efektivitas sistem informasi berbasis aplikasi dengan metode konvensional. Analisis juga mencakup tingkat kepuasan pelanggan, kemudahan penggunaan aplikasi, serta kendala-kendala yang dihadapi oleh pengguna.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi KAI Access: Transformasi Layanan Pemesanan Tiket

PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI), sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki peran vital dalam transportasi darat, telah melakukan transformasi signifikan dalam layanan pemesanan tiket melalui implementasi aplikasi KAI Access. Langkah ini bukan hanya sekadar mengikuti tren teknologi, tetapi juga merupakan respons strategis terhadap kebutuhan pelanggan dan tuntutan efisiensi operasional. Aplikasi KAI Access dihadirkan sebagai solusi atas berbagai kendala yang sering dihadapi dalam metode pemesanan tiket konvensional, seperti antrian panjang di stasiun, keterbatasan waktu pelanggan, dan kesulitan dalam mengakses informasi tiket secara cepat dan akurat.

Keberadaan KAI Access memberikan paradigma baru dalam pemesanan tiket, di mana "loket serasa berada dalam genggaman" melalui perangkat mobile seperti iOS, Android, dan Windows Phone. Kemudahan ini selaras dengan upaya PT. KAI dalam membangun citra layanan yang modern dan berorientasi pada pelanggan, tercermin dalam kampanye "beli tiket semudah update status".

Namun, dalam proses transformasi ini, tantangan tetap ada. Meskipun KAI Access menawarkan kenyamanan dan efisiensi, belum semua pelanggan sepenuhnya beralih ke platform digital. Faktor-faktor seperti preferensi pribadi, kesenjangan digital, dan kekhawatiran terkait keamanan transaksi online menjadi pertimbangan bagi sebagian pelanggan untuk tetap memilih metode pemesanan tiket secara offline. Oleh karena itu, PT. KAI perlu terus berupaya untuk meningkatkan literasi digital pelanggan, membangun kepercayaan terhadap platform online, dan menyediakan alternatif bagi mereka yang belum dapat menggunakan aplikasi KAI Access secara optimal. Implementasi aplikasi ini secara keseluruhan merupakan langkah maju PT. KAI untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengikuti perkembangan zaman.

3.2 Struktur Organisasi PPID: Fondasi Informasi Publik dalam Era Digital



Gambar 1 Struktur Organisasi PPID

Struktur organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada PT Kereta Api Indonesia (KAI), yang divisualisasikan pada Gambar 1, merupakan fondasi penting dalam pengelolaan dan penyebaran

informasi publik, terutama dalam konteks implementasi teknologi seperti aplikasi KAI Access. Struktur ini mencerminkan komitmen PT KAI terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

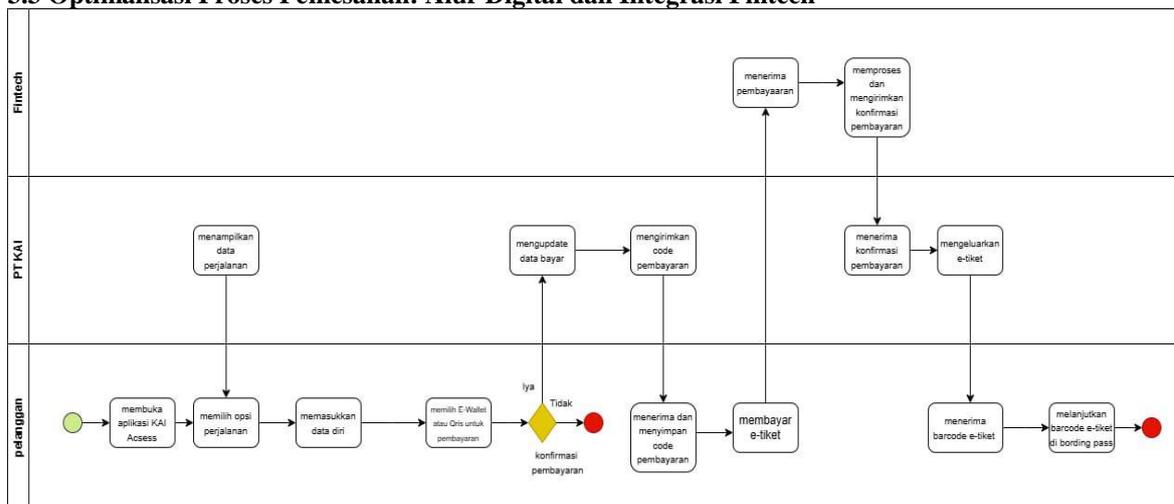
Struktur PPID PT KAI terdiri dari berbagai tingkatan, yang dipimpin oleh Atasan PPID (VP Public Relations) dan dikoordinasikan oleh PPID Pusat (Manager Public Information Care). Keberadaan PPID Pelaksana Daerah di tingkat Daerah Operasi (Daop) dan Divisi Regional (Divre) menunjukkan adanya desentralisasi dalam pengelolaan informasi, yang memungkinkan respons yang lebih cepat dan relevan terhadap kebutuhan informasi di berbagai wilayah. Petugas Pelayanan Informasi, yang berada di lini terdepan, memainkan peran penting dalam berinteraksi langsung dengan masyarakat dan memberikan layanan informasi.

Dalam konteks aplikasi KAI Access, struktur PPID ini memiliki peran yang krusial:

- Penyediaan Informasi yang Akurat dan Terkini: Struktur PPID memastikan adanya alur informasi yang jelas dan terstruktur dari sumber yang berwenang, sehingga informasi yang disajikan dalam aplikasi KAI Access (seperti jadwal, tarif, dan ketersediaan tiket) dapat diandalkan dan selalu diperbarui.
- Penanganan Keluhan dan Pertanyaan Pengguna: Petugas Pelayanan Informasi dapat menjadi titik kontak yang efektif bagi pengguna aplikasi yang membutuhkan bantuan, memiliki pertanyaan, atau ingin menyampaikan keluhan. Hal ini meningkatkan kepuasan pengguna dan membangun kepercayaan terhadap layanan.
- Manajemen Komunikasi Krisis: Dalam situasi gangguan layanan, keterlambatan, atau keadaan darurat, struktur PPID memainkan peran penting dalam menyebarkan informasi yang akurat, menenangkan masyarakat, dan mengelola komunikasi publik secara efektif.

Dengan demikian, struktur PPID yang kuat dan efektif menjadi komponen integral dalam ekosistem digital PT KAI, mendukung keberhasilan implementasi aplikasi KAI Access, dan memperkuat hubungan antara perusahaan dan masyarakat.

3.3 Optimalisasi Proses Pemesanan: Alur Digital dan Integrasi Fintech



Gambar 2 Desain BPMN

Proses dimulai ketika pelanggan membuka aplikasi KAI Access untuk melakukan pemesanan tiket kereta. Setelah aplikasi terbuka, pelanggan langsung diarahkan untuk memilih opsi perjalanan yang tersedia sesuai kebutuhan (misalnya rute, waktu keberangkatan, dan kelas kereta).

Ketika pelanggan memilih opsi perjalanan, sistem PT KAI secara otomatis akan menampilkan data perjalanan yang sesuai, mencakup informasi detail seperti nama kereta, waktu, harga, dan ketersediaan kursi. Setelah memilih perjalanan yang diinginkan, pelanggan kemudian diminta untuk memasukkan data diri, termasuk informasi pribadi yang diperlukan untuk pemesanan tiket seperti nama, nomor identitas, dan kontak.

Setelah data diri dimasukkan, pelanggan melanjutkan proses dengan memilih metode pembayaran, yang dalam diagram ditunjukkan sebagai opsi E-Wallet atau QRIS. Pada tahap ini, pelanggan dihadapkan pada proses konfirmasi pembayaran, yang menjadi titik keputusan penting. Jika pelanggan tidak melakukan konfirmasi pembayaran, maka proses akan berhenti. Namun, jika pelanggan melakukan konfirmasi, maka proses dilanjutkan ke tahap berikutnya.

Setelah pelanggan mengonfirmasi pembayaran, PT KAI akan melakukan update data pembayaran di sistem mereka dan segera mengirimkan kode pembayaran kepada pelanggan. Pelanggan kemudian menerima dan menyimpan kode pembayaran ini sebagai referensi untuk transaksi selanjutnya.

Dengan kode pembayaran yang telah diterima, pelanggan melakukan pembayaran e-tiket menggunakan layanan Fintech yang terintegrasi dengan aplikasi. Proses ini dialihkan ke sistem pihak ketiga, yaitu Fintech, yang bertugas untuk menerima pembayaran dari pelanggan dan memproses serta mengirimkan konfirmasi pembayaran kembali kepada PT KAI.

Begitu konfirmasi diterima, PT KAI mengeluarkan e-tiket dan secara otomatis mengirimkan barcode e-tiket kepada pelanggan. Barcode ini berfungsi sebagai bukti pembelian dan akses masuk saat proses boarding. Akhir dari proses adalah ketika pelanggan menerima barcode e-tiket dan menggunakannya untuk melanjutkan proses boarding pass, yakni dengan memindai barcode e-tiket pada perangkat yang tersedia di stasiun atau titik masuk kereta.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) telah melakukan transformasi signifikan dalam layanan pemesanan tiket dengan mengimplementasikan aplikasi KAI Access. Transformasi ini bukan hanya sekadar mengikuti tren teknologi, tetapi merupakan respons strategis terhadap berbagai kendala yang sering dihadapi dalam metode pemesanan tiket konvensional. Kendala-kendala tersebut meliputi antrian panjang di stasiun, keterbatasan waktu pelanggan, dan kesulitan dalam mengakses informasi tiket secara cepat dan akurat. Aplikasi KAI Access memberikan solusi dengan menghadirkan kemudahan akses bagi pelanggan untuk memesan tiket kapan saja dan di mana saja melalui perangkat mobile, menciptakan paradigma baru di mana loket tiket "berada dalam genggaman". Meskipun KAI Access menawarkan berbagai keuntungan, implementasinya juga menghadapi tantangan. Tidak semua pelanggan langsung beralih ke platform digital, dengan faktor-faktor seperti preferensi pribadi, kesenjangan digital, dan kekhawatiran tentang keamanan transaksi online yang menjadi pertimbangan.

Optimalisasi proses pemesanan tiket melalui KAI Access juga didukung oleh integrasi dengan penyedia layanan pembayaran Fintech. Integrasi ini memungkinkan pilihan pembayaran digital yang beragam, seperti E-Wallet atau QRIS, yang mencerminkan adaptasi PT KAI terhadap tren pembayaran digital yang berkembang pesat. Integrasi dengan Fintech memegang peranan penting dalam optimalisasi proses pemesanan ini. Dengan menyediakan beragam opsi pembayaran digital, PT KAI tidak hanya meningkatkan kenyamanan pelanggan tetapi juga mengurangi risiko penipuan dan mempercepat penerimaan pembayaran. Alur pemesanan digital secara keseluruhan mengurangi ketergantungan pada proses manual, meminimalkan kesalahan manusia, dan meningkatkan efisiensi operasional.

Saran

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) perlu terus meningkatkan literasi digital dan membangun kepercayaan pelanggan terhadap aplikasi KAI Access melalui program edukasi dan sosialisasi. Optimalisasi fitur dan informasi dalam aplikasi, seperti penyediaan informasi *real-time* dan peningkatan antarmuka pengguna, juga penting. Selain itu, penguatan layanan pelanggan dan penanganan keluhan oleh PPID, serta pengembangan strategi komunikasi krisis yang efektif, akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga kepercayaan publik.

Untuk pengembangan berkelanjutan, PT. KAI disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap implementasi dan kinerja aplikasi KAI Access. Evaluasi ini mencakup pengumpulan umpan balik pelanggan, analisis data penggunaan aplikasi, dan perbandingan dengan praktik terbaik. Hasil evaluasi ini harus digunakan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut, sehingga aplikasi KAI Access dapat terus memberikan layanan yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nioga, A., Brata, K. C., & Fanani, L. (2019). Evaluasi usability aplikasi mobile KAI access menggunakan metode system usability scale (SUS) dan discovery prototyping (Studi Kasus PT KAI). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(2), 1396-1402.

- [2] Hannan, A. A. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Kereta Api Layanan Lokal Bandung Raya Berbasis Aplikasi KAI Access (Studi Kasus Pada PT KAI). *Applied Business and Administration Journal*, 2(1).
- [3] Zulvia, P., & Putri, A. S. (2025). Eksplorasi Perilaku Pengguna Aplikasi Access by KAI dalam Pemesanan Tiket Kereta Api Lokal Bandung Raya: Penerapan Modifikasi Model UTAUT. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 9(1), 1-12.
- [4] Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis kepuasan pengguna aplikasi KAI Access sebagai media pemesanan tiket kereta api menggunakan metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162-175.
- [5] Alfarizi, D. C., & Rismawati, R. (2021). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna Aplikasi Kai Acces (Akses Kereta Api Indonesia). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(2)
- [6] ARISMA, Y. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY KAI MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)(STUDI KASUS: UNIVERITAS SRIWIJAYA).
- [7] Rahmawati, D. F. T. (2025). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY KAI SEBAGAI MEDIA PEMESANAN TIKET KERETA API MENGGUNAKAN METODE EUCS (Studi Kasus: DAOP 5 Purwokerto) (Doctoral dissertation, Universitas Amikom Purwokerto).
- [8] Biomantara, K., & Herdiansyah, H. (2019). Peran Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai Infrastruktur Transportasi Wilayah Perkotaan. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 19(1), 1-8.
- [9] Humaida, R., Agustiyani, M., Safitri, S., Kurniawan, A., & Purwani, F. (2025). Strategi Infrastruktur Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kinerja Operasional. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 112-116.
- [10] Aminda, R. S., Nani, M. B., Trisniani, S., Amintara, D. N., Suci, J. P. B., Nidzomi, S. A., & Arsyad, B. K. (2024). Pengaruh Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Membeli Pada Kelas Layanan Kereta Api Melalui Aplikasi KAI Access. *Diversity: Jurnal Ilmiah Pascasarjana*, 4(1), 16-26.
- [11] Saputra, H. S. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Kai Access Di Kota Malang (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- [12] Bahrudin, A. (2023). Analisis Pengaruh Implementasi Aplikasi KAI Access Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan PT. Kereta Api Indonesia Di Kota Semarang. *MIMBAR Administrasi Fisip Untag Semarang*, 20(2), 170-187
- [13] Arnanda, M. R. (2024). Penerapan UX Journey Pada Rancangan Aplikasi Pemesanan Tiket Kereta Api. *Jurnal Repositor*, 6(3).
- [14] AKBAR, A. V. R. (2021). Analisis User Experience Pengguna Aplikasi KAI Access Berdasarkan Alat Ukur Heart Metrics (Doctoral dissertation, UPN" VETERAN" JATIM).
- [15] Rafli Arnanda, M. (2024). PENERAPAN UX JOURNEY PADA RANCANGAN APLIKASI PEMESANAN TIKET KERETA API (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).
- [16] Atharidi, T. B. (2024). PERANCANGAN APLIKASI MOBILE UNTUK PEMESANAN TIKET KERETA MENGGUNAKAN METODE UX JOURNEY (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).