

ABSTRAK

Perkembangan dunia digital menuntut inovasi dan kreativitas terus dikembangkan salah satunya dalam menciptakan layanan berbasis digital untuk memudahkan individu dalam mencapai kepuasan. Salah satu inovasi layanan tersebut adalah aplikasi *KAI Access* yang diciptakan untuk memudahkan pengguna dalam pemesanan tiket tanpa harus datang langsung ke loket pelayanan di stasiun. Akan tetapi, dalam penggunaan aplikasi *KAI Access* ini terdapat pro dan kontra dari pengguna terhadap fitur-fitur layanan yang tersedia di aplikasi *KAI Access* yang akhirnya memunculkan tanggapan, persepsi, ataupun penilaian dari pengguna terhadap fitur layanan yang tersedia. Tujuan dalam penelitian tugas akhir ini adalah untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap fitur layanan aplikasi *KAI Access* di Kota Madiun. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif, dimana data yang diperoleh berupa angka dan kemudian disusun dalam bentuk narasi dengan teknik pengumpulan data adalah teknik kuesioner dan teknik sampling adalah *insidental sampling*. Untuk jumlah responden dalam penelitian adalah 35 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap fitur layanan aplikasi *KAI Access* di Kota Madiun cukup baik yang dinyatakan bahwa fitur layanan aplikasi *KAI Access* ini mudah dalam memberikan akses informasi tentang produk dan jasa, beragam dalam layanan transaksi, beragam dalam fitur, dan berinovasi produknya.

Kata kunci: *persepsi, fitur layanan, dan KAI Access*.