

ABSTRAK

Aplikasi Access by KAI adalah platform digital yang diluncurkan oleh PT Kereta Api Indonesia untuk mempermudah pengguna dalam melakukan pemesanan tiket kereta api secara online. Meskipun telah diunduh lebih dari 10 juta kali, aplikasi ini menerima banyak ulasan buruk di Google Play Store, dengan rating rendah antara 1-2 bintang. Pengguna mengeluhkan berbagai masalah teknis, seperti aplikasi yang sering crash, waktu loading yang lambat, dan fitur yang tidak responsif. Hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan pengguna yang perlu ditangani. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna aplikasi Access by KAI berdasarkan *framework HEART metrics*, yang mencakup lima variabel: *Happiness*, *Engagement*, *Adoption*, *Retention*, dan *Task Success*, serta untuk mengetahui sejauh mana pengalaman pengguna mempengaruhi kepuasan mereka. Hasil Analisis menunjukkan bahwa variabel *Happiness* (83%), *Engagement* (85%), dan *Retention* (86%) sudah mencapai target yang diinginkan, menunjukkan tingkat kepuasan yang baik. Namun, variabel *Adoption* (80%) dan *Task Success* (80%) belum memenuhi ekspektasi, sehingga perlu dilakukan perbaikan dalam aspek adaptasi antarmuka dan efisiensi penggunaan aplikasi. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar aplikasi Access by KAI melakukan pengembangan lebih lanjut untuk memperbaiki aspek-aspek yang kurang optimal guna meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Kata Kunci: Acces by KAI, *HEART Metrics*, Kepuasan Pengguna, *User experience*