

Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Terhadap Aplikasi TJ : Transjakarta

Yopi Handrianto¹, Ilham Thomas Saputra²

^{1,2}Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Raya Jatiwaringin No.18, RT.009/RW.005, Jaticempaka,
Kecamatan Pondok Gede, Kota Bekasi, Jawa Barat 17411, Indonesia
e-mail: ¹yopi.yph@bsi.ac.id, ²ilhamthomas023@gmail.com

Abstrak - Transjakarta merupakan sistem transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Selatan yang dikelola oleh PT Transportasi Jakarta. Beberapa waktu yang lalu, dalam sebuah acara PT Transportasi Jakarta mengeluarkan sebuah inovasi terbaru yaitu aplikasi TJ : Transjakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana tingkat kepuasan pengguna transportasi umum terhadap aplikasi TJ : Transjakarta. Pendekatan permasalahan penelitian yang digunakan yaitu model *technology acceptance model* (TAM) dengan variabel yang digunakan adalah *Perceived ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Actual System Usage*, *Behavioral Use* dan *Attitude Toward Using*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket/kuesioner disebar melalui *Google Form*. Hasil dari kuesioner diolah menggunakan SPSS 30.0. Dari hasil analisis data yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa variabel *Perceived Ease of use* memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil dari analisis secara simultan menunjukkan bahwa variabel *Perceived Ease of use* (X1), *Perceived Usefulness* (X2), *Behavioral Intention to Use* (X3), dan *Actual System Usage* (X4) secara positif simultan berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using* (kepuasan pengguna) (Y) Dengan tingkat persentase pengaruh sebesar 67,1 %. Ini berarti, terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna transportasi umum yang menggunakan aplikasi TJ : Transjakarta.

Kata Kunci : *Technology Acceptance Model* (TAM), Kepuasan Pengguna, TJ : Transjakarta

PENDAHULUAN

Transportasi diciptakan untuk mempermudah aktivitas sehari-hari manusia. Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan akan transportasi semakin meningkat. Bentuk alat transportasi terus mengalami perkembangan dan semakin maju. Hal ini disebabkan oleh kemampuan manusia untuk terus menciptakan inovasi yang semakin canggih dalam merancang dan menciptakan moda transportasi yang dianggap paling efektif dan efisien.

Transportasi umum memiliki peran penting dalam mobilitas masyarakat, khususnya di kota-kota besar seperti Jakarta. Dengan sistem transportasi umum yang berkelanjutan memberikan dampak positif bagi kelestarian ekonomi, sosial, budaya dan lingkungan masyarakat (Putra et al., 2023). Dengan pertumbuhan jumlah penduduk dan kendaraan yang tinggi, kemacetan lalu lintas menjadi masalah yang serius, mendorong banyak orang untuk beralih ke moda transportasi umum.

Untuk menunjang perputaran ekonomi masyarakat dalam suatu daerah, pemerintah di Jakarta menyediakan pelayanan transportasi umum yang diberi nama TransJakarta. TransJakarta adalah sistem transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Selatan, terhitung beroperasi sejak 1 Februari 2004 di Jakarta, Indonesia.

Sebagai inovasi untuk mendukung pelayanan

transportasi publik di Jakarta, baru baru ini tepatnya pada Rabu, 18 September 2024 dalam acara *Hero Serves Hero* di Ancol Jakarta Utara, PT Transportasi Jakarta mengeluarkan sebuah aplikasi baru yang diberi nama TJ : Transjakarta. Pemanfaatan teknologi informasi memiliki kemungkinan untuk mengubah perilaku suatu individu atau kolektif yang dulunya melakukan kegiatan atau pekerjaan secara manual, karena pekerjaan tersebut sekarang dapat dilakukan secara digital, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas (Abadi & Ramanda, 2024). Aplikasi ini merupakan bentuk pembaharuan dari aplikasi lama mereka dengan berbagai fitur penunjang baru. Aplikasi dirancang untuk mempermudah pengguna dalam menawarkan berbagai fitur akses, seperti pelacakan bus secara real-time, informasi rute dan jadwal, serta pembelian tiket secara online.

TJ : Transjakarta saat ini memiliki rating atau penilaian sebesar 3,6/5,0 dengan 2,01 ribu ulasan pada Playstore dan pada Appstore mendapatkan rating atau penilaian sebesar 3,9/5,0 dengan 257 ulasan. Meskipun aplikasi ini menawarkan berbagai kemudahan, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut belum sepenuhnya diketahui. Kepuasan pengguna merupakan faktor kunci dalam adaptasi teknologi, dan dapat memengaruhi keputusan masyarakat untuk terus menggunakan transportasi umum. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan



pengguna aplikasi TJ : TransJakarta.

Davis mendefinisikan TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah sebagai suatu model yang dirancang untuk memprediksi penerimaan teknologi informasi yang akan digunakan oleh pengguna. Sehingga dengan menggunakan model TAM, dimungkinkan untuk memperkirakan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi (Windari et al., 2022).

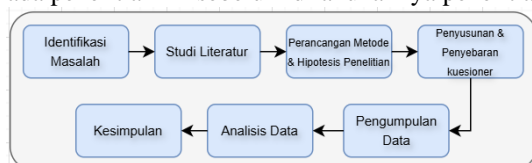
Metode penelitian TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah model yang valid untuk menguji diterimanya suatu sistem atau sistem informasi. Jadi model TAM direkomendasikan sebagai variable penelitian jika ingin menguji tentang penerimaan sebuah sistem atau sistem informasi.

TAM menekankan pada lima variabel utama yaitu, *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan), *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan), *Attitude Toward Using* (sikap terhadap penggunaan), *Behavioral Intention of use* (minat pelaku menggunakan), dan *Actual Use* (Penggunaan Aktual). Lima variable utama tersebut digunakan sebagai variabel dalam penelitian ini untuk menentukan bagaimana penerimaan dari user terhadap suatu sistem / sistem informasi yang ingin dibangun atau sudah berjalan. Dengan menggunakan pendekatan TAM, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi TJ: TransJakarta, serta faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan tersebut. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi dan pengelola transportasi umum yaitu PT Transportasi Jakarta dalam meningkatkan kualitas layanan mereka, sehingga dapat meningkatkan pelayanan penggunaan transportasi umum di Jakarta secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian latar belakang dan kajian terhadap penelitian terdahulu yang telah dilakukan, peneliti tertarik dan memutuskan melakukan penelitian menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk melakukan analisis terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum pada aplikasi TJ : Transjakarta, dengan harapan dari penelitian ini dapat diketahui bagaimana tingkat kepuasan dan penerimaan pengguna transportasi umum di Jakarta terhadap aplikasi TJ : Transjakarta.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini sebelum dilakukannya penelitian,



Sumber : (Hasil Penelitian, 2024)

Gambar 1. Tahapan Penelitian

dilakukan terlebih dahulu identifikasi permasalahan pada objek yang akan diteliti yaitu aplikasi TJ : Transjakarta. Selanjutnya, mengkaji berbagai literatur seperti artikel, buku, dan jurnal ilmiah penelitian, guna mendapatkan pengetahuan yang mendalam dan menyeluruh mengenai topik penelitian yang akan dibahas. Setelah itu, ditentukan metode penelitian yang akan digunakan serta membuat hipotesis awal sebagai tujuan dari penelitian.

Kuesioner disusun berdasarkan metode penelitian yang digunakan serta tujuan dari penelitian dilakukan, disebarkan baik secara langsung ataupun tidak langsung melalui berbagai *platform* media untuk mendapatkan respon terkait penelitian yang dilakukan. Berdasarkan kuesioner penelitian yang telah disebarkan didapatkan sekumpulan data yang akan digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian, menguji hipotesis, dan mengevaluasi hasil. Selanjutnya, data yang telah dikumpulkan diolah, diinterpretasikan, dan diuraikan agar dapat diambil kesimpulan untuk menjawab pertanyaan dan hipotesis penelitian dengan analisis data. Dan kesimpulan menegaskan apakah hasil penelitian mendukung, menentang, atau menambah perspektif baru terhadap pengetahuan yang sudah ada serta memberikan saran untuk penelitian lebih lanjut jika ada celah atau keterbatasan dalam penelitian ini.

Skala likert digunakan sebagai skala pengukuran dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang dalam bentuk kuesioner.

Tabel 1. Skala Likert

Keterangan :		
SS	Sangat Setuju	5
ST	Setuju	4
RG	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Rohman & Sarah, 2021)

Beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini :

- a) Observasi
 Observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap partisipan dan konteks yang melingkupi fenomena dalam penelitian (Ardiansyah et al., 2023). Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap kinerja dari aplikasi dan ulasan-ulasan yang diberikan pengguna melalui Playstore dan Appstore.
- b) Wawancara
 Wawancara kualitatif dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang pengalaman, pandangan, dan cara pandang individu terhadap fenomena yang diteliti (Ardiansyah et al., 2023). Wawancara

dilakukan dengan pengguna transportasi umum yang merupakan pengguna aktif dari aplikasi untuk mendapatkan persepsi langsung dari pengguna atas pengalaman selama menggunakan aplikasi melalui serangkaian pertanyaan-pertanyaan baik dari sumber primer maupun dari sekunder.

- c) Kuesioner
Kuesioner merupakan suatu metode pengumpulan data yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun secara sistematis. Responden diminta untuk memberikan tanggapan yang dapat diukur dalam pilihan jawaban yang telah ditentukan atau dengan mengisi bagian yang kosong, digunakan untuk mengumpulkan data dari sampel yang lebih besar dalam penelitian kuantitatif (Ardiansyah et al., 2023).
- d) Studi Pustaka
Studi pustaka dilakukan untuk memberikan referensi agar memperoleh pemahaman dan landasan teori yang bermanfaat dalam mendukung penelitian, dilakukan dengan cara mengumpulkan referensi referensi dari berbagai sumber buku-buku serta jurnal-jurnal penelitian terdahulu yang terkait untuk menentukan metode dan teknik penelitian dalam mengumpulkan data atau menganalisa data. Tujuannya untuk mengungkap berbagai teori dan konsep yang berkaitan dengan permasalahan yang ditemui/diselidiki sebagai bahan acuan dalam pembahasan hasil penelitian (Nadia et al., 2021).

Menurut Sugiyono, Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Husen, 2023). Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna transportasi umum di wilayah Jakarta yang secara aktif menggunakan aplikasi TJ : Transjakarta.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. dikarenakan populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena mempunyai keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi yang mewakili (Jannah et al., 2022).

Penentuan ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow (1997), hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui. Berikut rumus Lemeshow :

$$n = \frac{z^2_{1-\alpha/2} \times P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = Maksimal estimasi = 50% = 0,5

d = Tingkat kesalahan = 10% = 0,1

Penentuan ukuran sampel yang digunakan penelitian ini menggunakan pendekatan rumus Lemeshow dengan maksimal estimasi yang 50% dan tingkat kesalahan sebesar 10% (Setiawan et al., 2022). Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan digunakan adalah :

$$n = \frac{z^2_{1-\alpha/2} \times P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 100$$

Berdasarkan perhitungan rumus diatas, maka n jumlah sampel yang didapat adalah 96,04 yang akan dibulatkan oleh menjadi sebanyak 100 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna transportasi umum terhadap aplikasi TJ :Transjakarta di wilayah Jakarta. Data kuesioner yang dikumpulkan sebanyak 100 responden yang didapat dari pengguna transportasi umum yang menggunakan aplikasi TJ : Transjakarta di wilayah Jakarta. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebarakan secara online dengan menggunakan *Google Form* ditujukan kepada pengguna transportasi umum yang menggunakan aplikasi TJ : Transjakarta di wilayah Jakarta. Dalam pembuatan kuesioner, penulis menggunakan skala *likert* 1-5, dan dengan menggunakan 5 variabel metode *Technology Acceptance Model* (TAM) yang terdiri dari Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of use* (PEOU)), Manfaat Penggunaan (*Perceived Usefulness* (PU)), Sikap Terhadap Penggunaan (*Attitude Toward Using* (ATU)), Kecenderungan Penggunaan (*Behavioral Intention to Use* (BITU)), dan Kondisi Nyata Penggunaan (*Actual System Usage* (AU)).

A. Uji Validitas

Uji Validitas menjadi suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Oleh sebab itu pengujian validitas mengacu pada sejauh mana suatu instrument dalam menjalankan fungsi (Widodo et al., 2023).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	PEOU1	0,583	Valid
	PEOU2	0,682	Valid
	PEOU3	0,433	Valid
	PEOU4	0,596	Valid
	PEOU5	0,739	Valid
X2	PU1	0,757	Valid
	PU2	0,312	Valid
	PU3	0,841	Valid
	PU4	0,686	Valid
	PU5	0,545	Valid
X3	BITU1	0,689	Valid
	BITU2	0,640	Valid
	BITU3	0,831	Valid
	BITU4	0,451	Valid
X4	AU1	0,660	Valid
	AU2	0,714	Valid
	AU3	0,615	Valid
Y	ATU1	0,573	Valid
	ATU2	0,833	Valid
	ATU3	0,581	Valid
	ATU4	0,692	Valid
	ATU5	0,756	Valid

Sumber : (Hasil Penelitian, 2024)

Dari hasil uji Validitas pada tabel di atas, menunjukkan bahwa semua variabel terdiri dari 22 pernyataan yang telah diisi oleh 100 responden. Untuk mengetahui suatu variabel dinyatakan valid atau tidak adalah dengan mencari nilai r tabel terlebih dahulu, dengan diketahui N (responden) yang didapatkan berjumlah 100 responden. Selanjutnya adalah melihat nilai r tabel untuk N = 100 dengan signifikansi 5% (Tingkat kepercayaan 95% atau alpha 0,05) pada distribusi nilai r tabel product moment. Sehingga ditemukan nilai r tabel sebesar 0,195. Dari hasil perhitungan validitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa r hitung > r tabel, maka disimpulkan bahwa 22 instrumen pernyataan dinyatakan valid sebab nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

B. Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas mengukur tingkat konsistensi (keajegan) suatu tes, sejauh mana suatu tes bisa dipercaya untuk menghasilkan skor yang konsistensi, tidak berubah walaupun diujikan pada situasi berbeda-beda. Hasil yang diperoleh dianalisa dengan *Alpha Cronbach*. Kriteria uji *Alpha Cronbach* yaitu apabila nilai *Alpha Cronbach* ≥ 0.70 , maka dianggap reliabel. Dan jika nilai *Alpha Cronbach* < 0.70 , maka dinyatakan tidak reliabel.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.907	22

Sumber : IBM SPSS 30.0.0.0 (172)

Gambar 2. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil dari pengujian reliabilitas kuesioner penelitian dari semua variabel diketahui N (banyaknya item atau butir pernyataan angket) ada 22 buah item dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,907. Karena nilai *Cronbach's Alpha* $0,907 \geq 0.70$, maka berdasarkan pengambilan keputusan daalam uji reliabilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa ke-22 atau semua item pernyataan kuesioner adalah reliabel atau konsisten.

C. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linneer sederhana digunakan untuk menganalisis hubungan secara linear besarnya pengaruh satu indenpenden terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, setiap variabel idependen (X) akan diuji secara satu persatu dengan variabel dependen dimana penilaian tingkat kepuasan pengguna yang berada di variabel *Attitude Toward Using* (ATU) dijadikan sebagai variabel dependen (Y) sehingga semua item pernyataan kuesioner pada variabel ATU dianggap sebagai variabel dependen (Y).

Hipotesis yang diajukan dalam analisis regresi linear sederhana pada penelitian ini adalah :

H^0 : Tidak ada pengaruh variabel TAM (X) terhadap kepuasan pengguna (Y)

H^a : Ada pengaruh variabel TAM (X) terhadap kepuasan pengguna (Y)

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel	Unstandardized B	t	Sig.	R ²
(Constant) (X1)	1.987	1.115	.268	
Total_X1	.894	10.459	<,001	.527
(Constant) (X2)	1.509	1.089	.281	
Total_X2	.922	13.431	<,001	.648
(Constant) (X3)	5.077	3549	<,001	
Total_X3	.947	10.589	<,001	.534
(Constant) (X4)	4.734	2.204	.030	
Total_X4	1.305	7.199	<,001	.346

Sumber : (Hasil Penelitian, 2024)

Dasar pengambilan keputusan dalam analisis regresi dilakukan dengan cara membandingkan nilai Sig. dengan probabilitas (0,05) dan membandingkan nilai t hitung yang diperoleh dengan t tabel (1.987). Serta, untuk

mengetahui besarnya pengaruh variabel TAM (X) terhadap kepuasan pengguna (Y), dapat berpedoman pada nilai R Square (R^2).

Berdasarkan hasil dari analisis regresi linear sederhana yang telah dilakukan terhadap masing-masing variabel, membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan dalam analisis regresi linear sederhana yaitu hipotesis *alternative* (H^a) : Ada pengaruh variabel TAM (X) terhadap kepuasan pengguna (Y) diterima dan hipotesis nol (H^0) tidak ada pengaruh variabel TAM (X) terhadap kepuasan pengguna (Y) ditolak.

D. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi Linear Berganda merupakan metode analisis untuk menguji hubungan antara satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen.

Tabel 4. Hasil Analisis Uji Linear Berganda

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta
(Constant)	.048	1.637	
Total_X1	.122	.157	.099
Total_X2	.635	.130	.554
Total_X3	.223	.146	.172
Total_X4	.105	.197	.047

Sumber : (Hasil Penelitian, 2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai konstan Y (ATU) sebesar 0,048, dan untuk total X1 (PEOU) sebesar 0,122, total X2 (PU) sebesar 0,635, total X3 (BITU) sebesar 0,223, serta total X4 (AU) sebesar 0,105. Diperoleh persamaan berdasarkan rumus regresi linier berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$ yaitu $Y = 0,048 + 0,122 + 0,635 + 0,223 + 0,105$.

- Nilai konstan Y (ATU) sebesar 0,048 yang menyatakan jika variabel X1 (PEOU), variabel X2 (PU), variabel X3 (BITU), dan variabel X4 (AU) sama dengan nol yaitu total X1 sampai X4, maka kepuasan pengguna adalah sebesar 0,048 (4,8%).
- Koefisien X1 (PEOU) sebesar 0,122 yang berarti setiap terjadi peningkatan variabel X1 sebesar 1 %, maka kepuasan pengguna meningkat sebesar 0,122 (12,2%).
- Koefisien X2 (PU) sebesar 0,635 yang berarti setiap terjadi peningkatan variabel X2 sebesar 1 %, maka kepuasan pengguna meningkat sebesar 0,635 (63,5%).
- Koefisien X3 (BITU) sebesar 0,223 yang berarti setiap terjadi peningkatan variabel X1 sebesar 1 %, maka kepuasan pengguna meningkat sebesar 0,223 (22,3%).
- Koefisien X4 (AU) sebesar 0,105 yang berarti setiap terjadi peningkatan variabel X1 sebesar 1 %, maka kepuasan pengguna meningkat sebesar

0,105 (10,5%).

E. Uji Hipotesis

a) Uji T

Uji parsial atau uji-t dilakukan untuk menguji koefisien regresi secara parsial demi mengetahui signifikansi secara parsial atau masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hipotesis yang diajukan dalam pengujian ini adalah :

H^1 : ada pengaruh Perceived Ease of use (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y).

H^2 : ada pengaruh Perceived Usefulness (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y).

H^3 : ada pengaruh Behavioral Intention to Use (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y).

H^4 : ada pengaruh Actual System Usage (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y).

Tabel 5. Hasil Uji T

Variabel	Sig.	t
Total_X1	.439	.777
Total_X2	<,001	4.875
Total_X3	.129	1.530
Total_X4	.594	.534

Sumber : (Hasil Penelitian, 2024)

Untuk melakukan uji hipotesis, dilakukan dasar pengambilan keputusan dalam uji t parsial. Jika nilai signifikansi (Sig.) < probabilitas 0,05 dan jika nilai t hitung > t tabel (1,988) maka ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y atau Hipotesis diterima.

b) Uji F

Uji F Simultan digunakan untuk mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh dengan cara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah “ada pengaruh *Perceived Ease of use* (X1), *Perceived Usefulness* (X2), *Behavioral Intention to Use* (X3), dan *Actual System Usage* (X4) secara simultan terhadap kepuasan pengguna (Y)”.

Tabel 6. Hasil Uji t

F (Simultan)	Sig.
48,519	<,001

Sumber : (Hasil Penelitian, 2024)

Acuan yang dipakai sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pengujian ini yaitu, Jika nilai Sig. < 0,05 dan Jika nilai F hitung > F tabel (2,46), maka Hipotesis diterima.

c) Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi yang sering disimbolkan dengan R^2 pada prinsipnya melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi bertujuan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Tabel 7. Koefisien Determinasi (R^2)

R	R Square
.819	.671

Sumber : (Hasil Penelitian, 2024)

Diketahui nilai koefisien determinasi atau R^2 adalah sebesar 0,671. Nilai R^2 0,671 berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi (R), yaitu $0,819 \times 0,819 = 0,671$. Besarnya nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0,671 atau sama dengan 67,1%, yang berarti bahwa variabel *Perceived Ease of use* (X1), variabel *Perceived Usefulness* (X2), variabel *Behavioral Intention to Use* (X3), dan variabel *Actual System Usage* (X4) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) sebesar 67,1 %.

Dari hasil pengujian dengan analisis regresi sederhana serta analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel *Perceived Ease of use* (X1), *Perceived Usefulness* (X2), *Behavioral Intention to Use* (X3), dan *Actual System Usage* (X4) secara positif simultan berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using* (kepuasan pengguna) (Y).

Besar nilai F hitung yang didapat adalah 48,519, melebihi nilai f tabel sebesar 2,46, dengan tingkat signifikansi <0,001 lebih kecil dari 0,05.

Selanjutnya, hasil dari analisis t yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel *Perceived Usefulness* (X2) yaitu manfaat kegunaan secara individu yang memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Nilai t hitung sebesar 4,875, lebih besar daripada nilai t tabel 1,988, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisa data dan pembahasan, kesimpulan dari penelitian tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Terhadap Aplikasi TJ : Transjakarta Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah sebagai berikut :

1. Didapatkan nilai f hitung sebesar 48,519. Karena nilai F hitung $48,519 > F$ tabel 2,46, maka disimpulkan bahwa hipotesis untuk uji F diterima dan terdapat pengaruh *Perceived Ease of use* (X1), *Perceived Usefulness* (X2), *Behavioral Intention to Use* (X3), dan *Actual System Usage* (X4) secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pengguna (Y).
2. Diketahui nilai t hitung yang didapatkan untuk variabel *Perceived Ease of use* (X1) sebesar 0,777. Karena nilai t hitung $0,777 < t$ tabel 1,988, maka disimpulkan bahwa H^1 untuk uji t ditolak. Dengan artian tidak ada pengaruh *Perceived Ease of use* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y).
3. Diketahui nilai t hitung yang didapatkan untuk variabel *Perceived Usefulness* (X2) sebesar 4,875. Karena nilai t hitung $4,875 > t$ tabel 1,988, maka disimpulkan bahwa H^2 untuk uji t diterima. Dengan artian ada pengaruh positif *Perceived Usefulness* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y).
4. Diketahui nilai t hitung yang didapatkan untuk variabel *Behavioral Intention to Use* (X3) sebesar 1,530. Karena nilai t hitung $1,530 < t$ tabel 1,988, maka 94 disimpulkan bahwa H^3 untuk uji t ditolak. Dengan artian tidak ada pengaruh *Behavioral Intention to Use* (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y).
5. Diketahui nilai t hitung yang didapat untuk variabel *Actual System Usage* (X4) sebesar 0,534. Karena nilai t hitung $0,534 < t$ tabel 1,988, maka dapat disimpulkan bahwa H^4 untuk uji t ditolak. Dengan artian tidak ada pengaruh *Actual System Usage* (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y).

Dari penjabaran berbagai hasil pengujian yang telah dilakukan, variabel *Perceived Ease of use* memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna.

REFERENSI

Abadi, M. S., & Ramanda, K. (2024). Evaluasi Tingkat Keberhasilan Aplikasi Tije Menggunakan Metode Pieces Framework. *JTSI : Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 5(1), 24–35. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v5i1.6252>

Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian

- Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Husen, A. (2023). Strategi Pemasaran Melalui Digital Marketing Campaign Di Toko Mebel Sakinah Karawang. *Jurnal Economina*, 2(6), 1356–1362. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.608>
- Jannah, M., Abdullah, K., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In N. Saputra (Ed.), *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini* (Juli 2022). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini Anggota. [https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/28559/1/Buku Metodologi Penelitian Kuantitatif.pdf](https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/28559/1/Buku%20Metodologi%20Penelitian%20Kuantitatif.pdf)
- Nadia, F., Sudiadi, & Hartati, E. (2021). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat, Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Beli Pada Aplikasi Tokopedia Berbasis Mobile Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *JTSI: Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 126–136. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.875>
- Putra, D. D., Aufaa, R. D., Luthfiyah, H., & Sahara, S. (2023). Peningkatan Mutu Transportasi Umum Demi Kenyamanan dan Keamanan Pengguna. *JURNAL MIMBAR ADMINISTRASI*, 20(1). <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.659>
- Rohman, & Sarah, S. (2021). *PENGEMBANGAN INSTRUMEN ANGKET* (A. Murtadho (ed.)). [https://eprints.uinsaizu.ac.id/13312/1/ilovepdf _merged %283%29.pdf](https://eprints.uinsaizu.ac.id/13312/1/ilovepdf_merged%20%29.pdf)
- Setiawan, M. H., Komarudin, R., & Kholifah, D. N. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Tampilan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan Aplikasi Marketplace. *Jurnal Infortech*, 4(2), 139–147. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/info rtech/article/download/13913/5725>
- Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Rusdi, Khairunnisa, Lestari, S. M. P., Wijayanti, D. R., Devriany, A., Hidayat, A., Dalfian, Nurcahyati, S., Sjahriani, T., Armi, Widya, N., & Rogayah. (2023). Buku Ajar Metodologi Penelitian. In *Cv Science Techno Direct*. Science Techno. [https://repository.binawan.ac.id/3303/1/Buku Ajar Metode Penelitian Full_compressed Highlighted.pdf](https://repository.binawan.ac.id/3303/1/Buku%20Ajar%20Metode%20Penelitian%20Full_compressed%20Highlighted.pdf)
- Windari, A., Sudiadi, & Hartati, E. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) Pegawai Lapas Kelas I Palembang Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *JTSI: Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 39–48. [https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jtsi/article/v iew/2442/741](https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jtsi/article/view/2442/741)