



Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka dengan Menerapkan Metode TAM

Nurhalima*, Elvin Leander Hadisaputro

Program Studi Sistem Informasi, STMIK Borneo Internasional, Balikpapan

Jl. A.W. Syahrani No.04, RT.32, Batu Ampar, Kec. Balikpapan Utara, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur, Indonesia

Email: ^{1,*}nurhalima.18@stmik-borneo.ac.id, ²elvin.leander@stmik-borneo.ac.id

Email penulis Korespondensi: nurhalima.18@stmik-borneo.ac.id

Submitted: 99/99/999; Accepted: 99/99/999; Published: 99/99/999

Abstrak—Salah satu e-commerce yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan masyarakat adalah Traveloka yang saat ini menjadi platform yang populer dengan seringnya dikunjungi oleh masyarakat. Dikarenakan banyaknya pengguna yang melakukan perjalanan dengan menggunakan aplikasi Traveloka maka dilakukanlah penelitian untuk mengukur apakah pengguna aplikasi Traveloka merasa puas saat menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) dalam kepuasan pengguna terhadap aplikasi Traveloka. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan google form. Hasil penelitian membuktikan bahwa hubungan yang terjadi antara variabel X (Persepsi Kemudahan Pemakaian dan Persepsi Kemanfaatan) dengan variabel Y (Persepsi Minat Perilaku) berpengaruh positif signifikan dalam penerapan sistem kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Traveloka di Penajam. Berdasarkan analisa menggunakan SPSS hasil reliabilitas yang didapatkan adalah 0,865.

Kata Kunci: Kepuasan; Pengguna; Traveloka; TAM; SPSS

Abstract—One of the e-commerce platforms used to fulfill people's travel needs is Traveloka, which is currently a popular platform with frequent visits by the public. Due to the large number of users who travel using the Traveloka application, a study was conducted to measure whether Traveloka application users are satisfied when using the application. This study aims to determine the effect of the Technology Acceptance Model (TAM) on user satisfaction with the Traveloka application. Data collection is done by spreading the distribution using google form. The results of the study prove that the relationship that occurs between the X variable (Perception of Ease of Use and Perception of Benefit) and Y variable (Perception of Interest Behavior) has a significant positive effect on the implementation of the customer satisfaction system on the Traveloka application in Penajam. Based on the analysis using SPSS, the reliability results obtained are 0.865.

Keywords: Satisfaction; Users; Traveloka; TAM; SPSS

1. PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) merupakan kemajuan secara global dengan Perkembangan dan kemajuan teknologi pada era globalisasi saat ini tidak dapat dihindari dimana aktifitas kehidupan sehari-hari telah menyatu dengan teknologi baik untuk pekerjaan maupun pendidikan, dengan kemajuan yang semakin pesat menjadikan teknologi sebagai media informasi yang begitu sangat dibutuhkan dalam kehidupan manusia untuk mendapatkan informasi yang lebih cepat Dengan adanya inovasi baru peluang memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi terutama internet[1]. Dengan begitu Tidak bisa dipungkiri bahwa penggunaan internet tidak hanya sebatas akses memperoleh informasi tetapi juga berkembang hingga bidang e-commerce. E-commerce menawarkan berbagai macam pelayanan dengan tujuan untuk mempermudah user dalam proses pembelian dan penjualan produk, jasa dan informasi secara elektronik. Salah satu situs ecommerce yang sedang berkembang saat ini adalah situs Traveloka[2].

Traveloka merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan pemesanan tiket pesawat dan reservasi hotel secara *online*[3]. Traveloka pertama kali didirikan oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma dan Albert yang pada awalnya hanya sebuah konsep untuk melihat dan membandingkan harga. Pada tahun 2013 Traveloka berubah menjadi situs reservasi yang konsentrasi dalam pemesanan tiket pesawat. Kemudian pada bulan maret 2014 Traveloka masuk ke bisnis reservasi kamar hotel dan pada bulan Juli 2014 situs pemesanan hotel melalui Traveloka telah tersedia[4]. Sedangkan pada tahun 2017, dilansir dari situs Traveloka sudah menyediakan pemesanan tiket kereta api, tiket perjalanan wisata, paket wisata, tiket pertunjukan seni, pulsa pascabayar dan internet yang bekerja sama dengan vendor-vendor yang dilakukan untuk dapat terus memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen[5]. Menurut Yadi, Traveloka adalah perusahaan travel terkemuka di Asia Tenggara yang menyediakan berbagai kebutuhan perjalanan dalam satu platform, memungkinkan Anda untuk menciptakan momen bersama orang-orang terkasih, Traveloka menawarkan pelayanan jasa seperti tiket pesawat, hotel, tiket kereta, paket pesawat dan hotel, rekreasi, produk-produk konektivitas, transportasi bandara, dan bus, untuk dapat mengakses Traveloka dapat melalui link traveloka.com, website ini digunakan untuk mendukung perkembangan, kemajuan serta mejadi sebuah media untuk mendapatkan informasi pemesanan transportasi secara cepat, tepat, efektif dan efisien[6].

Permasalahan pada penelitian ini adalah menurunnya jumlah pengunjung Traveloka, salah satunya disebabkan oleh banyaknya industri *Online Travel Agent*. Hal ini menyebabkan persaingan harga yang sangat kompetitif diantara *Online Travel Agent*. Banyaknya perusahaan yang mulai merambah di bidang *Online Travel Agent* membuat konsumen lebih mudah untuk berpaling pada perusahaan lain karena banyaknya pilihan yang

ditawarkan[7][8]. Pada sebelumnya apabila ingin membaca berita harus membeli koran atau majalah terlebih dahulu, beritanya pun adalah kejadian yang terjadi sehari sebelumnya[9]. Namun, saat ini tidak perlu repot-repot lagi untuk membaca berita melalui cara tersebut, cukup ambil *smartphone*, klik portal berita dan semua berita sudah bisa dibaca, dan tentunya lebih *up to date*. Hal ini menjadi tantangan sendiri bagi Traveloka untuk dapat terus memberikan inovasi baru dan mempertahankan loyalitas konsumennya[10]. Menurut Siti Monalisa TAM (Technology Acceptance Model) adalah model yang mengusulkan bahwa ketika pengguna ditawarkan untuk menggunakan suatu sistem yang baru, sejumlah faktor mempengaruhi keputusan mereka tentang bagaimana dan kapan akan menggunakan sistem tersebut[11].

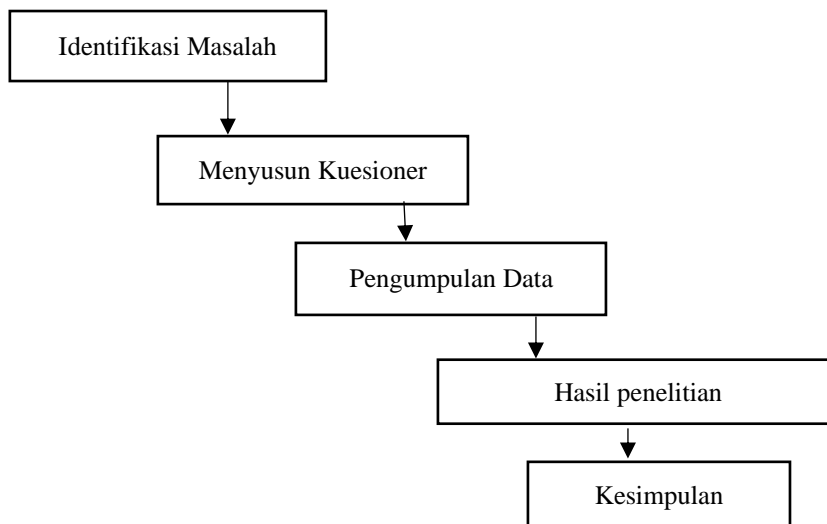
Dalam penelitian (Supeno, 2018) Menyatakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) merupakan faktor yang sangat penting bagi keberlangsungan dan perkembangan perusahaan. Dari kepuasan pelanggan akan timbul kesetiaan pelanggan (*customer loyalty*) yang diharapkan oleh semua perusahaan[9].

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *deskriptif* dengan metode kuantitatif artinya penelitian yang dilakukan berdasarkan data-data yang bersifat fakta yang ada mengenai kepuasan pelanggan menggunakan aplikasi traveloka. Yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai suatu keadaan berdasarkan data yang diperoleh dengan cara menentukan sebuah topik, mengumpulkan data serta menganalisis sebuah data tersebut sehingga menjadi informasi baru yang dapat digunakan untuk menganalisis mengenai masalah yang sedang diteliti[12]. Tahapan penelitian menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Traveloka menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) seperti Gambar 1 berikut[13]:

1. Tahapan pertama pada penelitian yaitu melakukan observasi langsung ke lapangan atau tempat studi kasus untuk mengetahui permasalahan yang ada.
2. Kemudian tahapan kedua mulai menyusun kuesioner dan disebarakan kepada pengguna aplikasi Traveloka dengan menyebarkan secara acak. Penulis dapat menggunakan data primer, yaitu data yang dikumpulkan dari respondennya langsung atau dari sumber pertama. Penulis menyebarkan kuisisioner menggunakan *Google Form* yang disebarakan ke pengguna aplikasi Traveloka sebanyak 89 responden.
3. Tahapan Ketiga setelah selesai menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi traveloka
4. Tahapan keempat pengumpulan data hasil kuesioner
5. Selanjutnya data tersebut akan di analisis dengan melakukan pengujian analisis, uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan SPSS dan mendapatkan hasil penelitian
6. Tahapan kelima Kesimpulan dari hasil penelitian.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.2 Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Traveloka kecamatan penajam dengan jumlah populasi 89,409 dan dapat dikatakan dalam kategori tidak terhingga. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative atau mewakili. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu



yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam lain. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna Traveloka dengan total keseluruhan 89 orang responden[14][15]. Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data, di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian adalah data primer dan data sekunder. Pada data primer didapatkan secara langsung dari observasi atau survey lapangan berupa pengamatan. Sedangkan data sekunder didapatkan dari literatur atau referensi dari buku, jurnal, dan prosiding.

2.4 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah dengan memberikan kuesioner mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi Traveloka[16]. Kuesioner yang diberikan berbentuk google form dimana responden diminta untuk mengisi link yang telah diberikan sesuai dengan alternatif jawaban yang dipilih. Alternatif jawaban pada kolom menggunakan skala likert. Yang menerangkan: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), Sangat Setuju (SS).

Tabel 1. Instrumen Penelitian (Kuesioner)

Variabel	Jumlah Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Variabel Indikator
Persepsi Kemudahan Pemakaian (Perceived ease of use)	Interaksi pengguna menggunakan aplikasi Traveloka jelas dan mudah dipahami						X1
	Saya merasa dengan adanya aplikasi Traveloka sangat fleksibel untuk digunakan						X2
	Saya tidak merasa aplikasi Traveloka suatu sistem yang rumit						X3
	Mudah bagi pengguna menggunakan aplikasi Traveloka						X4
	Saya tidak mengalami kebingungan dan kesusahan pada saat menggunakan aplikasi Traveloka						X5
Persepsi Terhadap Kemanfaatan (Perceived Usefulness)	Adanya aplikasi Traveloka menguntungkan bagi saya						X6
	Aplikasi Traveloka sangat mempermudah bagi pengguna						X7
	Aplikasi Traveloka tidak membuang waktu banyak						X8
	Secara keseluruhan aplikasi Traveloka sangat bermanfaat bagi saya						X9
	Dengan adanya aplikasi Traveloka lebih praktis dan cepat						X10
Persepsi minat perilaku (Behavioral Intention To Use)	Sistem aplikasi Traveloka sangat membantu saya untuk memesan tiket						Y1
	Saya dapat menghemat waktu dalam menggunakan aplikasi Traveloka						Y2
	Saya merasa puas dan nyaman dengan adanya aplikasi Traveloka						Y3
	Saya merasa bangga dengan adanya aplikasi Traveloka						Y4
	Saya sangat tertarik untuk menggunakan aplikasi Traveloka						Y5

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Tentang Traveloka

Traveloka didirikan sejak tahun 2012 oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma, dan Albert. Pada awalnya, Traveloka dibuat dengan fungsi sebagai media untuk membandingkan harga tiket pesawat dari berbagai situs. Pertengahan tahun 2013, Traveloka berubah menjadi situs reservasi tiket pesawat yang dapat diakses melalui traveloka.com. Pada tahun 2014, Traveloka melebarkan bisnisnya hingga menyediakan reservasi hotel. Hingga saat ini, Traveloka

melalui website dan aplikasi mobilyenya telah menyediakan berbagai layanan yang semakin memudahkan aktivitas penggunaannya. Beberapa layanan yang ditawarkan Traveloka diantaranya : pemesanan tiket pesawat, reservasi hotel, pemesanan tiket kereta api, reservasi tiket konser dn wisata, pemesanan tiket bus, hingga menyediakan informasi tempat-tempat wisata dan kuliner di hampir seluruh wilayah di Indonesia.

3.2 Peranan aplikasi Traveloka terhadap kualitas pelayanan

Sistem aplikasi Traveloka memegang peranan penting dalam kualitas pelayanan yang diberikan karena digunakan sebagai penerima laporan dan pengaduan pengguna yang dijadikan sebagai informasi perusahaan[15]. Informasi ini nantinya akan digunakan sebagai sistem pendukung keputusan dan menjadi referensi untuk menilai sistem yang diterapkan perusahaan. Sistem ini juga merupakan salah satu strategi bisnis untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pengguna.

3.3 Hasil

Pada penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner sebanyak 89 kepada beberapa pelanggan pengguna jasa online Traveloka. Penyebaran kuesioner dilakukan penelitian secara langsung dengan meminta responden mengisi kuesioner yang diberikan. Penyebaran kuesioner secara langsung dimaksudkan untuk mendapatkan tingkat pengambilan kuesioner dengan keseluruhan. Penyebaran kuesioner berdasarkan jumlah sampel yang dibutuhkan. Kuesioner yang dibagikan mendapat respon dengan baik. Semua kuesioner dapat digunakan hasilnya tanpa adanya proses sortir kuesioner yang tidak memenuhi syarat. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 89 orang, kuesioner yang mendapatkan respon sebanyak 89 kuesioner, tidak ada kuesioner digugurkan dan jumlah kuesioner yang digunakan sebanyak 89 kuesioner.

1. Validitas

Tabel 2. Uji Validitas

Butir Pernyataan	R hitung	r tabel	Keputusan
X1	0.363	0,211	Valid
X2	0.340	0,211	Valid
X3	0.433	0,211	Valid
X4	0.570	0,211	Valid
X5	0.599	0,211	Valid
X6	0.608	0,211	Valid
X7	0.471	0,211	Valid
X8	0.530	0,211	Valid
X9	0.665	0,211	Valid
X10	0.658	0,211	Valid
Y1	0.605	0,211	Valid
Y2	0.435	0,211	Valid
Y3	0.545	0,211	Valid
Y4	0.647	0,211	Valid
Y5	0.598	0,211	Valid

Diperoleh dari hasil penelitian bahwa seluruh item memiliki nilai signifikan kurang dari 0,01 (1%) dan rhitung > rtabel, maka rhitung menunjukan lebih besar dari rtabel sebesar 0,211. Hal ini menunjukan bahwa setiap pernyataan yang diukur pada variabel kemanfaatan persepsian adalah valid.

Tabel 3. Uji Validitas X1

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	16.86	2.648	.146	.542
P2	16.94	2.606	.244	.479
P3	17.01	2.517	.226	.492
P4	17.08	2.304	.368	.402
P5	17.01	2.034	.444	.337

Uji Validitas Tiap Butir Pernyataan: Interaksi pengguna menggunakan Aplikasi Traveloka jelas dan mudah dipahami (X1)

Tabel 4. Uji Validitas X3

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P6	17.23	3.097	.478	.580



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P7	17.17	3.683	.272	.675
P8	17.16	3.676	.305	.659
P9	17.25	3.224	.511	.567
P10	17.15	3.231	.534	.558

Uji Validitas Tiap Butir Pernyataan: Adanya aplikasi Traveloka menguntungkan bagi saya (X6).

Tabel 5. Uji Validitas Y

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P11	17.66	3.308	.343	.589
P12	17.65	3.288	.249	.641
P13	17.61	3.182	.360	.581
P14	17.66	2.940	.536	.496
P15	17.74	2.908	.436	.541

Uji Validitas Tiap Butir Pernyataan: Sistem aplikasi Traveloka sangat membantu saya untuk memesan tiket (Y1)

2. Uji Realiabilitas

Tabel 6. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.825	15

Analisis reliabilitas dengan teknik Cronbach Alpha yang diketahui nilainya adalah 0,825 (0,6) jika reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang balik, sedangkan instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliabel, karena nilai $r_{11} = 0,825 > 0,6$, output nilai yang dihasilkan dari analisis reliabilitas adalah 0,825 maka hasil reliable.

3.4 Pembahasan

Hasil Uji validitas X1 menggunakan SPSS dengan sampel (N) sebanyak 89 orang responden. Hasil perhitungan korelasi product moment person pernyataan: Interaksi pengguna menggunakan aplikasi Traveloka jelas dan mudah dipahami (X1) sebesar 0,363, pernyataan: Saya merasa dengan adanya aplikasi Traveloka sangat fleksibel untuk digunakan (X2) sebesar 0,340, pernyataan: Saya tidak merasa aplikasi Traveloka suatu sistem yang rumit (X3) sebesar 0,433, pernyataan: Mudah bagi pengguna menggunakan aplikasi Traveloka (X4) sebesar 0,570, pernyataan: Saya tidak mengalami kebingungan dan kesusahan pada saat menggunakan aplikasi Traveloka (X5) sebesar 0,599.

Hasil uji Validitas X2 menggunakan SPSS dengan sampel (N) sebanyak 89 orang responden. Hasil perhitungan korelasi product moment person pernyataan: Adanya aplikasi Traveloka menguntungkan bagi saya (X6) sebesar 0,608, pernyataan: Aplikasi Traveloka sangat mempermudah bagi pengguna (X7) sebesar 0,471, pernyataan: Aplikasi Traveloka tidak membuang waktu banyak (X8) sebesar 0,530, pernyataan: Secara keseluruhan aplikasi Traveloka sangat bermanfaat bagi saya (X9) sebesar 0,665, pernyataan: Dengan adanya aplikasi Traveloka lebih praktis dan cepat (X10) sebesar 0,658.

Hasil uji Validitas Y1 adalah hasil uji yang menggunakan SPSS dengan sampel (N) sebanyak 89 orang responden. Hasil perhitungan korelasi product moment person pernyataan: Sistem aplikasi Traveloka sangat membantu saya untuk memesan tiket (Y1) sebesar 0,605, pernyataan; Saya dapat menghemat waktu dalam menggunakan aplikasi Traveloka (Y2) sebesar 0,435, pernyataan: Saya merasa puas dan nyaman dengan adanya aplikasi Traveloka (Y3) sebesar 0,545, pernyataan: Saya merasa bangga dengan adanya aplikasi Traveloka (Y4) sebesar 0,647, pernyataan: Saya sangat tertarik untuk menggunakan aplikasi Traveloka (Y5) sebesar 0,598.

4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka Dengan Menerapkan Metode TAM (Technology Acceptance Model) dapat ditarik kesimpulan bahwa analisa hubungan koefisien korelasi, menggunakan SPSS ver. 26, dapat disimpulkan bahwa hubungan yang terjadi antara variabel X (persepsi kemudahan pemakai dan persepsi kemanfaatan) dengan variabel Y (persepsi minat perilaku menggunakan teknologi) dalam Analisa sistem kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Traveloka adalah 0,865. Nilai reliabilitas sebesar ini adalah kuat positif. Hubungan bersifat kuat positif artinya terjadi hubungan searah



antara variabel X dan variabel Y. Bila kemudahan pemakaian dan kemanfaatan semakin baik maka minat menggunakan teknologi semakin meningkat

REFERENCES

- [1] E. I. Tyas and E. S. Darma, “Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Enjoyment, dan Actual Usage Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi: Studi Empiris Pada Karyawan Bagian Akuntansi dan Keuangan Baitul Maal Wa Tamwil Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta,” *Reviu Akunt. dan Bisnis Indones.*, vol. 1, no. 1, pp. 25–35, 2017.
- [2] V. Anggi Irvania, I. Bagus Nyoman Udayana, and M. Fadhilah, “Pengaruh perceived usefulness, trust dan perceived risk terhadap purchase intention pengguna shopee,” *J. Akmenika*, vol. 19, no. 1, pp. 622–630, 2022.
- [3] A. Y. Widowati and C. Budihartanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka Dengan Menerapkan Metode TAM (Technology Acceptance Model),” *J. Prosisko*, vol. 6, no. 2, pp. 109–116, 2019.
- [4] M. N. Latuheru and Irwansyah, “Aplikasi traveloka sebagai bentuk konstruksi sosial teknologi media baru,” *J. Komun. Dan Kaji. Media*, vol. 2, no. 2, pp. 46–57, 2018.
- [5] E. A. Sukma, M. Hadi, and F. Nikmah, “Effect Of Technology Acceptance Model (Tam) And Trust Towards Intension Of Instagram Users,” *J. Ris. Ekon. dan Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 112–121, 2019.
- [6] Y. Yadi, “Analisa Usability Pada Website Traveloka,” *J. Ilm. Betrik*, vol. 9, no. 03, pp. 172–180, 2018.
- [7] C. M. Andriane, “Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Sistem Informasi Keuangan (SISKEUDES) (Studi kasus di Kabupaten Sleman Yogyakarta),” *Akunt. FE Univ. Sanata Dharma Yogyakarta*, 2020.
- [8] I. G. B. Darmaningtyas and K. A. Suardana, “Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) dalam Penggunaan Software oleh Auditor yang Berimplikasi pada Kinerja Auditor,” *E-Jurnal Akunt. Univ. Udayana*, vol. 21, no. 3, pp. 2448–2478, 2017.
- [9] W. Supeno, “Analisis Penilaian Kepuasan Pelayanan Hotel Pelanggan Traveloka (Studi Kasus Hotel di Area Malioboro Yogyakarta),” *Perspektif*, vol. XVI, no. 1, pp. 50–61, 2018.
- [10] M. Ikhsan, “Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam) Dalam Menganalisis Minat Perilaku Penggunaan E-Money Pada Mahasiswa Uin Sunan Gunung Djati Bandung,” *J. Teknol. dan Komun. Pemerintah.*, vol. 1, no. 1, pp. 32–41, 2019.
- [11] D. P. S. Siti Monalisa, “ANALISIS PENERIMAAN SISTEM INFORMASI PENGOLAHAN DATA STATISTIK RUTIN (SISR) MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (Studi Kasus: BKKBN Provinsi Riau),” vol. 2, no. 1, 2016.
- [12] I. Kusuma Putri, S. Hadi Wijoyo, and Y. Tyroni Mursityo, “Analisis Usability dan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi pemesanan Budget Hotel Menggunakan User Experience questionnaire (UEQ) (Studi Kasus Pada Airy Rooms),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 7, pp. 6748–6756, 2019.
- [13] A. Priyono, “Analisis pengaruh trust dan risk dalam penerimaan teknologi dompet elektronik Go-Pay,” *J. Siasat Bisnis*, vol. 21, no. 1, pp. 88–106, 2017.
- [14] M. N. Latuheru and I. Irwansyah, “Aplikasi Traveloka sebagai Bentuk Konstruksi Sosial dalam Dunia Siber,” *J. Kaji. Media*, vol. 3, no. 2, 2019.
- [15] I. B. Suryaningsih, “Layanan Aplikasi Go-Jek: Validasi Skala Pengukuran Irsq Persepsi Konsumen Pada Penggunaan Platform Go-Food,” *Bisma*, vol. 13, no. 2, p. 112, 2019.
- [16] N. S. Mardhiyah, M. Rusydi, and P. C. Azwari, “Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa Di Kota Palembang,” *Esensi J. Bisnis dan Manaj.*, vol. 10, no. 2, pp. 173–180, 2021.