

ANALISIS PERILAKU PENGGUNA APLIKASI SITS MENGUNAKAN PENDEKATAN KUALITAS TEKNOLOGI DAN SIKAP PENGGUNAAN

ANALYSIS OF USER BEHAVIOR OF SITS APPLICATIONS USING
QUALITY APPROACH OF TECHNOLOGY AND ATTITUDE OF USE

Tri Lathif Mari Suryanto¹⁾, Zeldi Ameilindra²⁾, Eristya Maya Safitri³⁾
Asif Faroqi⁴⁾ Ryan Randy Suryono⁵⁾
E-mail: ¹⁾trilathif.si@upnjatim.ac.id

¹²³⁴Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN Veteran Jawa Timur
⁵Fakultas Teknik dan Ilmu komputer, Universitas Teknokrat Indonesia

Abstrak

Kota Surabaya telah berhasil mengimplementasikan Teknologi Informasi Komunikasi dalam proses pemerintahan yang diluncurkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya yaitu aplikasi Surabaya Intelligent Transport System (SITS), sebuah sistem cerdas untuk mendukung manajemen transportasi dengan memanfaatkan TIK. Didalam penerapannya tidak semuanya berjalan dengan mulus, ada saja permasalahan yang muncul seperti kejadian CCTV tidak menyala alhasil tidak dapat memantau melalui SITS dan masih banyak komentar negatif pada Play Store, maka penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi penerapan SITS di Surabaya dengan pendekatan TAM yang dikembangkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang kemudian didistribusikan secara acak kepada 270 warga Surabaya yang pernah menggunakan SITS lalu dilakukan pengolahan data menggunakan SmartPLS. Hasil dari penelitian menerangkan 5 hipotesis yang diajukan, 4 hipotesis diterima sedangkan 1 hipotesis ditolak, adapun pengaruh langsung terhadap perilaku pengguna SITS adalah faktor kualitas sistem dan sikap penggunaan.

Kata kunci: Kualitas Teknologi, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, TAM, SITS.

Abstract

The city of Surabaya has successfully implemented Communication Information Technology in the government process, which was launched by the Surabaya City Transportation Service, namely the Surabaya Intelligent Transport System (SITS) application, an intelligent system to support transportation management by utilizing ICT. In its application, not everything goes smoothly, there are problems that arise such as the CCTV incident not turning on as a result it cannot monitor through SITS and there are still many negative comments on the Play Store, so this study aims to measure and evaluate the application of SITS in Surabaya with the TAM approach developed. This study uses a quantitative approach which is then randomly distributed to 270 Surabaya residents who have used SITS and then data processing is carried out using SmartPLS. The results of the study explain the 5 hypotheses proposed, 4 hypotheses are accepted while 1 hypothesis is rejected, while the direct influence on SITS user behavior is the system quality factor and usage attitude.

Keyword: Technology Quality, System Quality, Information Quality, TAM, SITS.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi semakin pesat sejalan dengan proses globalisasi, termasuk jalan raya [1]. Masalah yang perlu mendapat perhatian saat ini adalah masalah lalu lintas, hal ini terlihat dari tingkat pertumbuhan jumlah kendaraan beromtor yang semakin

meningkat, semakin mudah seseorang untuk mendapatkan kendaraan artinya semakin mempercepat kemacetan yang ada di jalan raya, belum lagi ditambah dengan pelanggaran dan kecelakaan yang semakin meningkat setiap tahunnya [2]. Berkaitan dengan itu, Pemerintahan daerah seakan berlomba untuk dapat mengurai kemacetan, pelanggaran dan kecelakaan yang ada pada jalan raya. Tidak terkecuali dengan Pemerintahan Kota Surabaya, Kota Surabaya mengimplementasikan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam proses pemerintahan yang diluncurkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya yaitu Aplikasi Surabaya Intelligent Transport System (SITS). Aplikasi SITS sendiri merupakan sistem cerdas untuk mendukung manajemen transportasi dengan memanfaatkan Teknologi Komunikasi Informasi, sensor, kontrol, dan komputer untuk membangun sistem informasi dan manajemen transportasi secara otomatis [3][4][5].

Erat kaitannya penerapan SITS ini dengan perencanaan Electronic Government yang ada di Surabaya, Electronic Government yang kemudian disebut dengan e-Gov suatu bentuk atau model sistem pemerintahan yang didasarkan pada kekuatan teknologi digital [7], dimana semua pekerjaan administrasi, pelayanan publik, pengawasan dan pengendalian sumber daya organisasi, keuangan, pajak, retribusi, pegawai dan sebagainya, dikendalikan dalam satu sistem. e-Gov merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan pelayanan publik berbasis pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga pelayanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien [8]. Saat ini Surabaya telah menerapkan e-Gov pada lalu lintas melalui implementasi SITS.

Pada penerapan aplikasi SITS ditemukan beberapa keluhan tentang penggunaan aplikasi ini masih saja bermunculan, bahkan yang terbaru pada Play Store, Aplikasi SITS ini memiliki rating 3.9 dengan tidak sedikit komentar sentimen negatif tentang ketidakpuasan pengguna terhadap SITS. Seperti berikut "Aplikasi yang tidak berguna. Sebelumnya, ini berfungsi dengan lebih sedikit CCTV, sekarang setelah pembaruan, tidak dapat membuka halaman. Sinyal bagus dengan 4G tetapi memuat ulang setiap saat dan layar kosong. Bukan cara yang cerdas untuk menjadi sebagai slogan.", "Sebagian besar CCTV tidak berfungsi"; "Selalu reload tanpa hasil."; "Tidak bisa dibuka hanya isi ulang."; "Kamera selalu error kenapa.". Dengan adanya permasalahan tersebut maka perlu dilakukan evaluasi secara empiris faktor pengaruh dari perilaku pengguna dengan pendekatan kualitas teknologi.

Secara umum kualitas teknologi telah diusung oleh Delone and Mclean dengan konsep penerapan keberhasilan penerapan sistem informasi, kualitas teknologi ini menjadi tolak ukur penerimaan SITS oleh warga Surabaya. Untuk mengetahui reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) maka Model TAM yang dikembangkan akan menjadi hipotesis penelitian dalam evaluasi penerapan SITS [6]. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna tentang kegunaan dan kemudahan penggunaan TI sebagai tindakan beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI membuat tindakan orang tersebut/ perilaku yang menjadi tolak ukur dalam menerima suatu teknologi [9][10].

2. METODOLOGI

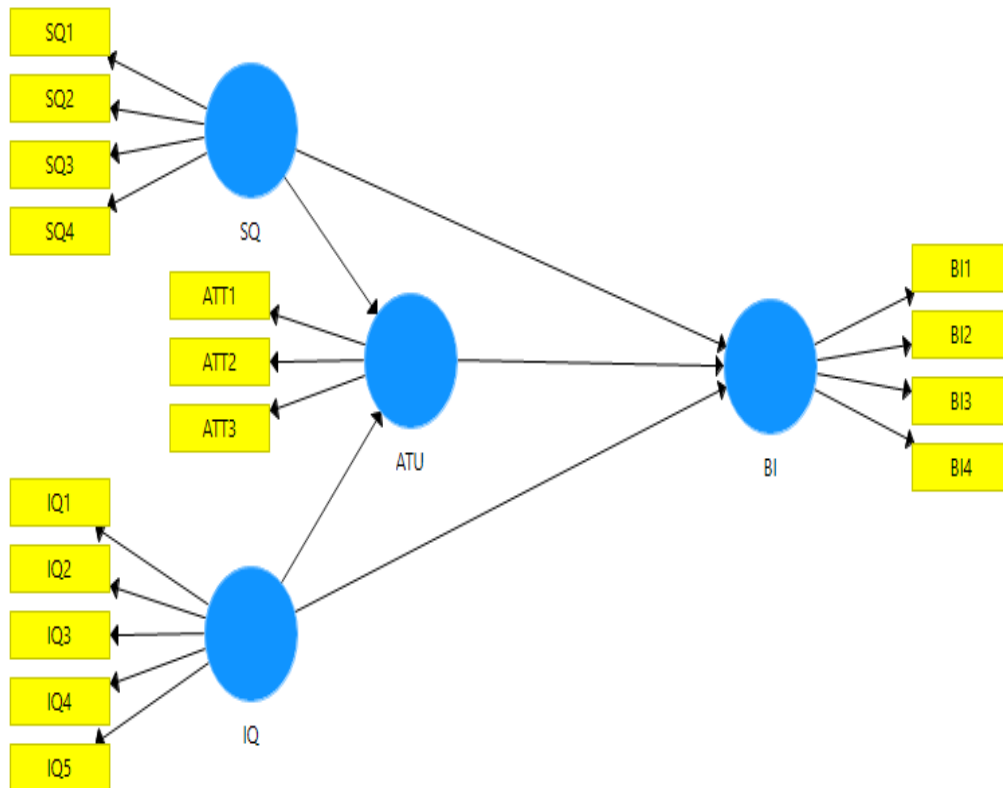
2.1 Populasi dan sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [11]. Pada penelitian ini, jumlah pengguna yang mengunduh aplikasi Surabaya Intelligent Transport System (SITS) di PlayStore hingga Agustus 2020 sebanyak 100.000 pengunduh yang menggunakan aplikasi Surabaya Intelligent Transport System (SITS).

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi [12]. Penelitian ini menggunakan tabel Isaac dan Michael [13] untuk menentukan jumlah responden yang ditetapkan, menurut tabel Isaac dan Michael, responden dapat

ditetapkan dengan melihat jumlah N (populasi) pada penelitian, kemudian ditentukan ambang batas kesalahan pada penelitian antara 1%, 5% dan 10%. Semakin kecil kesalahan maka semakin banyak responden yang ditetapkan. Penelitian menggunakan tingkat kesalahan 10% maka sesuai tabel Isaac dan Michael jumlah responden yang ditetapkan sebesar 270 responden. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan kuesioner secara acak (*Simple Random Sampling*) [14].

2.2 Model struktural dan Hipotesis penelitian



Gambar 1. Model usulan penelitian

Model penelitian ini diambil dari penelitian sebelumnya [1][2][6][7][9] dimana para pendahulu memberikan simpulan bahwa untuk meneliti penerapan e-gov sering kali dapat menggunakan alat ukur / model ukur TAM (Technology Acceptance Model) dan atau ISSM (Information System Succes Model) yang dimana dalam kesempatan penelitian ini sdebuah model ukur dikembangkan kembali sesuai dengan kebutuhan penelitian maupun studi kasus yang diangkat. Sehingga diperoleh sebuah hipotesis sebagai berikut:

- H1: Kualitas Sistem (SQ) berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan (ATU)**
- H2: Kualitas Informasi (IQ) berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan (ATU)**
- H3: Kualitas Sistem (SQ) berpengaruh terhadap Perilaku Pengguna (BI)**
- H4: Kualitas Informasi (IQ) berpengaruh terhadap Perilaku Pengguna (BI)**
- H5: Sikap Penggunaan (ATU) berpengaruh terhadap Perilaku Pengguna (BI)**

2.3 Definisi operasional penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga adapun untuk memberikan kejelasan dalam setiap variabelnya perlu didefinisikan sebagai berikut:

Tabel 1. Definisi operasional

Variabel	Kode	Instrumen
----------	------	-----------

System Quality	SQ1	SITS memiliki sistem yang aman
	SQ2	SITS memiliki sistem dengan akses yang mudah
	SQ3	SITS memiliki fitur yang sesuai
	SQ4	SITS dapat digunakan kapan saja dan dimana saja
Information Quality	IQ1	SITS memberikan informasi yang akurat sesuai dengan lokasi yang saya cari
	IQ2	SITS memberikan informasi lengkap sesuai lokasi
	IQ3	SITS memberikan informasi yang tepat sesuai lokasi di kota Surabaya
	IQ4	SITS memberikan informasi yang tepat waktu saat menentukan lokasi
	IQ5	SITS memberikan informasi lokasi yang relevan (saat digunakan)
Attitude Toward Using	ATU1	Saya, menggunakan SITS sebagai ide bagus untuk merencanakan perjalanan dengan mudah dan aman
	ATU2	Saya, menggunakan SITS sebagai ide yang menyenangkan dalam mencari lokasi di kota Surabaya
	ATU3	Saya, menggunakan SITS sebagai ide positif dalam meningkatkan kelancaran lalu lintas di kota Surabaya
Behaviour Intention	BI1	Saya bermaksud menggunakan SITS untuk memantau kondisi lalu lintas di kota Surabaya
	BI2	Saya bermaksud menggunakan SITS secara terus menerus untuk membantu memantau kondisi lalu lintas di kota Surabaya
	BI3	Saya menyarankan orang lain menggunakan SITS untuk memantau kondisi lalu lintas di kota Surabaya
	BI4	Saya bermaksud menggunakan SITS sebagai ide bagus untuk merencanakan perjalanan dengan mudah dan aman

Dengan demikian diharapkan tabel definisi operasional ini dapat memberikan persepsi dan sudut pandang yang sama dalam melihat indikator dan instrumen pertanyaan yang akan ditanyakan kepada 270 responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini meliputi pembahasan karakteristik demografi responden, pembahasan analisis inferensial dan pengujian hipotesis. Hasil yang disajikan telah dinyatakan lulus uji validasi dan reliabilitas menggunakan SPSS.

Tabel 2. Uji Validasi

Indikator	r hitung	r tabel	Sig	Hasil
BI1	0.894	0.361	0.000	Valid
BI2	0.935	0.361	0.000	Valid
BI3	0.902	0.361	0.000	Valid
BI4	0.928	0.361	0.000	Valid
ATU1	0.97	0.361	0.000	Valid
ATU2	0.882	0.361	0.000	Valid
ATU3	0.93	0.361	0.000	Valid
SQ1	0.877	0.361	0.000	Valid
SQ2	0.937	0.361	0.000	Valid
SQ3	0.87	0.361	0.000	Valid
SQ4	0.867	0.361	0.000	Valid
IQ1	0.923	0.361	0.000	Valid
IQ2	0.896	0.361	0.000	Valid

IQ3	0.937	0.361	0.000	Valid
IQ4	0.848	0.361	0.000	Valid
IQ5	0.882	0.361	0.000	Valid

Hasil olah data 2021.

Tabel 3. Reliabilitas

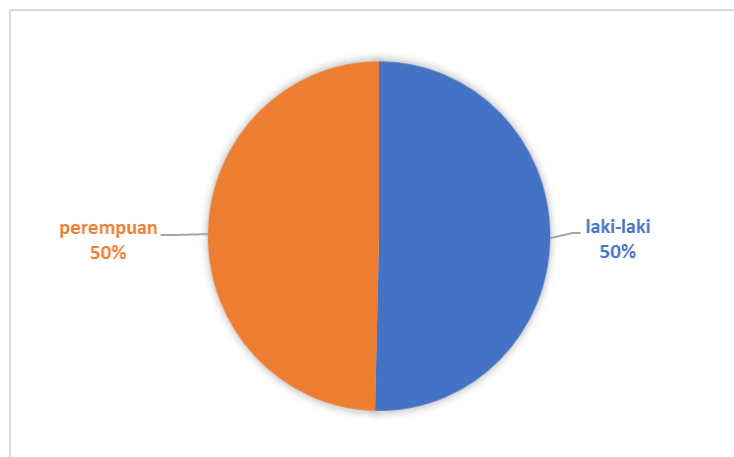
Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil
Behavior Intention	0,934	Reliabel
Attitude Toward Using	0,918	Reliabel
Perceived Usefulness	0,885	Reliabel
Perceived Ease of Use	0,846	Reliabel
Information System Quality	0,910	Reliabel
Information Quality	0,937	Reliabel

Hasil olah data 2021.

Dibuktikan secara empiris bahwasannya pengujian validasi dan reliabilitas menggunakan metode $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka semua indikator dinyatakan valid, sekaligus dinyatakan reliabel untuk semua variabel.

3.1 Analisis Demografi

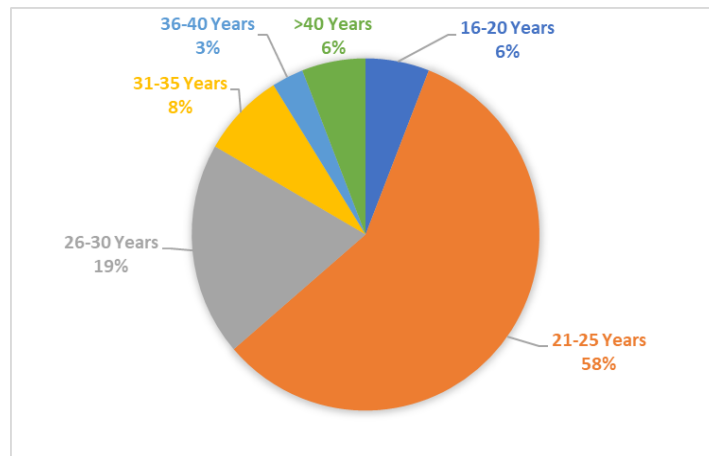
Melalui analisis demografi diharapkan dapat mengetahui sebaran-sebaran responden yang mengisi kuesioner untuk kemudian diamati secara general. Berikut gambar pie chart dari sebaran responden.



Gambar 2. Sebaran Pengguna SITS Berdasarkan Gender

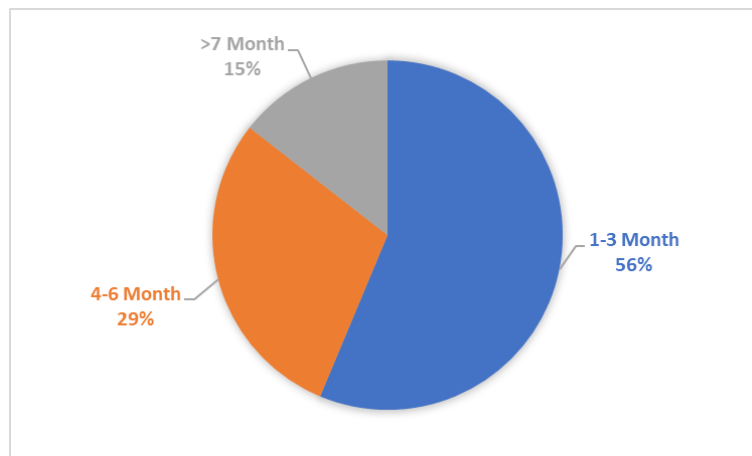
Dari 270 responden, sebaran responden gender memiliki tingkat yang sama, yakni 50% persen untuk gender laki-laki dan 50% untuk gender perempuan, kondisi ini dimaksudkan untuk menjaga generalisasi antar gender, mengingat terkadang masyarakat terdiktomi bahwa pengendara laki-laki lebih lincah dari pada perempuan. Pada penelitian ini gender dibuat sama agar hasil yang diharapkan dapat tergeneralisasi untuk sudut pandang laki-laki dan perempuan.

Pada gambar 3 disajikan sebaran rerata usia responden, dari 270 responden, penelitian ini menjangkit setengah lebih banyak responden yang berusia remaja, dari usia 16-20 tahun (remaja awal), 21-25 tahun (remaja), dan 26-30 tahun {remaja akhir} artinya terdapat 83% responden berada pada usia produktif, dimana seseorang dapat dengan mudah dalam mengetahui, menggunakan, dan memahami teknologi SITS. Dari penelitian ini didapatkan pula gambaran pengguna SITS yang menginjak di usia dewasa, sekalipun tidak banyak namun menjelaskan bahwa SITS digunakan pula oleh para pengguna dewasa awa, dewasa akhir, tua sebesar 17%.



Gambar 3. Sebaran Usia Responden

Fenomena yang menarik dapat kita pantau melalui gambar 4, dimana penggunaan SITS selama 1-3 bulan mendominasi daripada penggunaan SITS dalam jangka yang lebih lama yakni 4-6 bulan dan lebih dari 7 bulan.



Gambar 4. Durasi Responden terhadap Penggunaan SITS

Jika menakar dari sentimen komentar yang ada pada Play Store maka bisa diindikasikan bahawasanya komentar negatif tentang penerapan SITS benar adanya, namun dilain pihak masih terdapat beberapa pengguna yang loyal terhadap aplikasi SITS.

3.2 Analisis Inferensial

Analisis inferensial dihasilkan dari kuesioner yang telah dikembalikan oleh reponden, data kuesioner diolah menggunakan Smart-PLS untuk mendapatkan nilai empiris dari faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku terhadap penggunaan SITS oleh warga Surabaya.

Tabel 4. Koefisien Jalur

Hipotesis	Variabel	Original Sample (O)	P-Values	Kesimpulan
1	SQ → ATU	0.427	0.000	Diterima
2	IQ → ATU	0.186	0.006	Diterima

3	SQ → BI	0.381	0.000	Diterima
4	IQ → BI	-0.067	0.212	Ditolak
5	ATU → BI	0.446	0.000	Diterima

Hasil olah data 2021.

H1: Kualitas Sistem (SQ) berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan (ATU)

Pada tabel 2, nilai *loading factor* (O) dari koefisien jalur Kualitas Sistem → Sikap Penggunaan sebesar 0.427 yang memiliki makna positif, sedangkan nilai P-Values < 0.01 yakni dengan nilai 0.000. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh dan signifikan terhadap Sikap Penggunaan. Berdasarkan temuan tersebut maka dinyatakan bahwa hipotesis 1 diterima.

H2: Kualitas Informasi (IQ) berpengaruh terhadap Sikap Penggunaan (ATU)

Pada tabel 2, nilai *loading factor* (O) dari koefisien jalur Kualitas Informasi → Sikap Penggunaan sebesar 0.186 yang memiliki makna positif, sedangkan nilai P-Values < 0.01 yakni dengan nilai 0.006. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh dan signifikan terhadap Sikap Penggunaan. Berdasarkan temuan tersebut maka dinyatakan bahwa hipotesis 2 diterima.

H3: Kualitas Sistem (SQ) berpengaruh terhadap Perilaku Pengguna (BI)

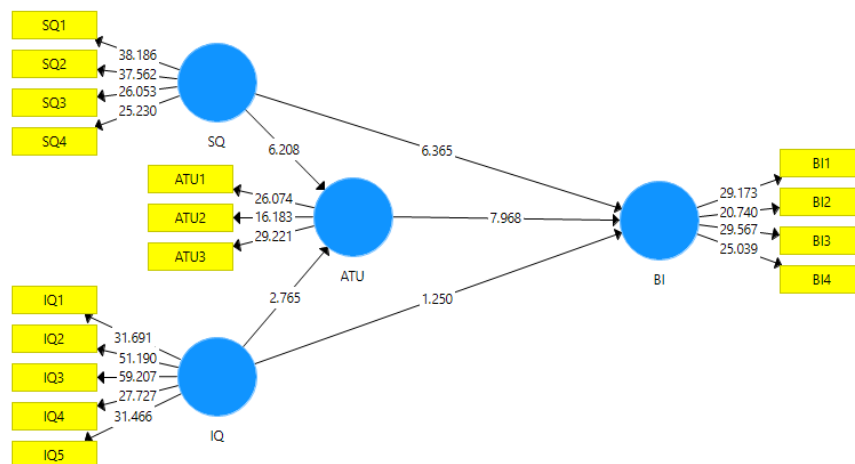
Nilai *loading factor* (O) dari koefisien jalur Kualitas Sistem → Perilaku Pengguna sebesar 0.381 yang memiliki makna positif, sedangkan nilai P-Values < 0.01 yakni mendapatkan nilai 0.000. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh dan signifikan terhadap Perilaku Pengguna. Berdasarkan temuan tersebut maka dinyatakan bahwa hipotesis 3 diterima.

H4: Kualitas Informasi (IQ) berpengaruh terhadap Perilaku Pengguna (BI)

Loading factor (O) dari koefisien jalur Kualitas Informasi → Perilaku Pengguna sebesar -0.067 yang memiliki makna negatif, sedangkan nilai P-Values > 0.01 yakni mendapatkan nilai 0.212. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Informasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Perilaku Pengguna sehingga berdasarkan temuan tersebut hipotesis 4 dinyatakan ditolak.

H5: Sikap Penggunaan (ATU) berpengaruh terhadap Perilaku Pengguna (BI)

Pada hipotesis 5, nilai *loading factor* (O) dari koefisien jalur Sikap Penggunaan → Perilaku Pengguna sebesar 0.446 yang memiliki makna positif, sedangkan nilai P-Values < 0.01 yakni dengan nilai 0.000. Hal tersebut menunjukkan bahwa Sikap Penggunaan berpengaruh dan signifikan terhadap Perilaku pengguna. Berdasarkan temuan tersebut maka dinyatakan bahwa hipotesis 5 diterima.



Hasil olah data 2021.

Gambar 5. Hasil Struktural Model

Hasil analisis pada tabel 2 dapat diperkuat dengan melihat gambar 5, dimana terdapat hasil struktural model yang menjelaskan analisis jalur antar variabel bebas dan terikat. Mengamati hasil olah data struktural model, 2 faktor external variabel yakni kualitas informasi dan kualitas sistem masing-masing dapat mempengaruhi pola sikap penggunaan warga Surabaya terhadap penerapan SITS. 2 faktor ini menjadi bahan agar supaya pengembang SITS dapat memberikan perhatian dalam tahapan pengembangan SITS secara berkelanjutan, mengingat sudah banyak komentar negatif pada kolom komentar *Play Store* yang menyasar kepada kualitas informasi dan kualitas sistem.

Beda pengaruh antara external variabel terhadap sikap penggunaan dan external variabel terhadap perilaku pengguna, pada temuan hasil penelitian, faktor kualitas sistem berpengaruh terhadap perilaku pengguna sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap perilaku, fenomena ini bisa saja terjadi akibat kebutuhan pengguna akan SITS yang sejatinya hanya ingin memantau lalu lintas. Dengan aplikasi SITS pengguna disuguhkan CCTV yang dapat diakses, sekalipun bukan informasi yang informatif, CCTV sudah mewakili kebutuhan tahu pengguna akan kemanfaatan menggunakan SITS. Maka, masih dalam kondisi yang wajar saja apabila kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap perilaku pengguna terhadap penggunaan SITS.

Jika melihat hasil struktural model, maka yang paling berpengaruh dalam menstimulasi perilaku pengguna terhadap SITS adalah sikap penggunaan. Menurut bukti empiris, sikap seseorang dalam menggunakan SITS mampu mempengaruhi perilaku pengguna SITS dalam jangka waktu yang panjang. Hasil demografi menyebutkan bahwa lama penggunaan SITS oleh pengguna paling besar persentasinya adalah 3 bulan, sedangkan yang lebih dari 7 bulan tidak terlalu besar. Artinya, sangat dimungkinkan untuk menaikkan perilaku pengguna SITS melalui pemerhatian secara kontinyu terhadap kualitas sistem dan kualitas informasi sehingga memicu adanya sikap penggunaan SITS yang lebih baik, memiliki empati, memiliki spirit yang sama dalam memajukan layanan pemerintahan Kota.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil pembahasan yang telah disajikan, penelitian ini menyimpulkan bahwa:

1. kualitas teknologi mampu mempengaruhi perilaku pengguna dengan cara yang langsung maupun tidak langsung.
2. Kualitas sistem menjadi faktor yang dapat mempengaruhi perilaku pengguna SITS baik secara langsung maupun tidak langsung dengan dimediasi oleh sikap penggunaan.
3. Sedangkan dimensi dari kualitas teknologi lainnya yakni kualitas informasi hanya mempengaruhi perilaku pengguna secara tidak langsung yakni melalui faktor sikap penggunaan,
4. Diantara 3 faktor yang dihipotesiskan dapat mempengaruhi perilaku pengguna secara langsung didominasi oleh faktor sikap penggunaan.

5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] O. Al-Hujran, M. M. Al-Debei, A. Chatfield, and M. Migdadi, "The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use," *Comput. Human Behav.*, vol. 53, pp. 189–203, 2015, doi: 10.1016/j.chb.2015.06.025.
- [2] L. Carter and F. Bélanger, "The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors," *Inf. Syst. J.*, vol. 15, no. 1, pp. 5–25, 2005, doi: 10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x.
- [3] D. Compeau and C. Higgins, "Development of a Measure and Initial Test," *Manag. Inf. Syst. Res. Center, Univ. Minnesota*, vol. 19, no. 2, pp. 189–211, 1995.
- [4] Pipit Maulidiya, "Kemacetan di Surabaya Bisa Dipantau Lewat Aplikasi SITS," 2018.

- <https://surabaya.tribunnews.com/2018/10/11/kemacetan-di-surabaya-bisa-dipantau-lewat-aplikasi-sits>.
- [5] A. Eka Karina Sari, “Efektivitas Sistem Pengawasan Dengan CCTV (Close Circuit Television) Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Berlalu Lintas Di Kota Surabaya,” *Repos. Untag SBy*, 2019.
- [6] F. Lin, S. S. Fofanah, and D. Liang, “Assessing citizen adoption of e-Government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success,” *Gov. Inf. Q.*, vol. 28, no. 2, pp. 271–279, 2011, doi: 10.1016/j.giq.2010.09.004.
- [7] S. Sang, J. Lee, and J. Lee, “E-government adoption in ASEAN: the case of Cambodia,” 2012, doi: 10.1108/10662240910998869.
- [8] A. Kurniawan, “Pengertian E-government – Keuntungan, Manfaat, Implementasi, Model, Pelaksanaan.”
- [9] F. D. Davis, “User Acceptance of Computer Technology : A Comparison of Two Theoretical Models User Acceptance Of Computer Technology : A Comparison Of Two,” no. August, 1989, doi: 10.1287/mnsc.35.8.982.
- [10] P. R. W. Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi, “User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models,” 1989.
- [11] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. 2014.
- [12] Sukandarrumdi, *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta, 2006.
- [13] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. 2012.
- [14] L. Hanif and I. Krismayani, “Relevansi ketersediaan koleksi terhadap pemenuhan kebutuhan informasi mahasiswa di perpustakaan pusat universitas PGRI Semarang.”
- [15] 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, doi: 10.18196/rab.010103.
- [16] L. Hidup, P. Otonomi, N. Ika, and J. Dwi, “Confirmatory Factor Analysis untuk Mengukur Unidimensional Indikator Performa Pengelolaan,” vol. 1, no. 1, pp. 1–7, 2012.
- [17] P. . Mahfud Sholihin and D. D. Ratmono, *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. 2013.
- [18] K. Riset *et al.*, “Analisis Inner Model Variabel Insentif , Disiplin Dan,” *Benefeta*, vol. 1 No 2, no. Kopertis 10, p. 45, 2016.
- [19] Y. M. Harahap, F. Bu’ulolo, and H. R. Sitepu, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirtanadi Medan,” *Saintia Mat.*, vol. 1, no. 4, pp. 323–336, 2013.