



## **Survei System Quality Aplikasi Transportasi Online Gojek dan Grab**

**Charles Tambunan<sup>1</sup>, Primasatria Edastama<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Esa Unggul

Email : <sup>1</sup>charlestambunan2025@gmail.com, <sup>2</sup>primasatria@esaunggul.ac.id

### **Abstract**

*The reason of this consider is to assess the framework quality of Gojek and Grab online transportation applications in terms of behavioral purposeful to utilize, quality of data, seen ease of utilize, seen value and client fulfillment to find out whether there's . The approach to this think about is to use quantitative inquire about. Purposive sampling in sampling in research, the sample size is determined using the formula  $5x$  of the number of Likert scale questions 1 - 5 available, so 135 respondents participated in this study. The test populace comprises of clients who have requested the Gojek and Grab online transportation applications for at slightest one year and utilize them at slightest twice a week, and the user come from generation Z. The quantitative overview information collected summed to 196 respondents. The information investigation strategy in this think about employments Basic Condition Modeling - Fractional Slightest Squares (SEM-PLS) utilizing the SmartPLS 4.0 and IBM SPSS 29 data processing and distribution applications. The comes about of this ponder show that quality of data, seen ease of utilize and seen value have a positive impact on behavioral deliberate to utilize in utilizing data. And framework quality includes a positive affect on behavioral deliberate to utilize. The trade suggestion of this inquire about is to make strides the quality of the online transportation application framework of Gojek and Grab, so that ease of utilize can be consolidated into the creation of a higher client interface within the future.*

**Keywords:** System Quality, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, User Satisfaction, Behavioural.

### **Abstrak**

Tujuan dari Pengabdian ini adalah untuk mengevaluasi *system quality* aplikasi transportasi online Gojek dan Grab ditinjau dari niat *behavioural intention to use*, *quality of information*, *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *user satisfaction* untuk mengetahui apakah ada. Pendekatan Pengabdian ini adalah menggunakan Pengabdian kuantitatif. *Purposive sampling* dalam pengambilan sampel dalam Pengabdian, besarnya sampel ditentukan dengan menggunakan rumus  $5x$  dari jumlah pertanyaan skala *likert 1 – 5* yang tersedia, sehingga 135 responden berpartisipasi dalam Pengabdian ini. Populasi sampel terdiri dari pengguna yang telah memesan aplikasi transportasi *online Gojek* dan *Grab* selama minimal satu tahun dan menggunakannya minimal dua kali seminggu, serta termasuk pengguna minimal dari Generasi Z. Data survei kuantitatif yang dikumpulkan berjumlah 196 responden. Metode analisis data pada Pengabdian ini menggunakan *Structural Equation Modelling – Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan menggunakan aplikasi pengolahan data SmartPLS 4.0 dan IBM SPSS 29. Hasil Pengabdian ini menunjukkan bahwa *quality of information*, *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap niat berperilaku dalam menggunakan informasi. Dan kualitas sistem memiliki dampak positif terhadap niat penggunaan perilaku. Implikasi bisnis dari Pengabdian ini adalah untuk meningkatkan *system quality* aplikasi transportasi *online gojek* dan *grab*, sehingga kemudahan penggunaan dapat dimasukkan ke dalam penciptaan tampilan/antarmuka pengguna yang lebih baik di masa depan.

**Kata Kunci:** Kualitas Sistem, Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan, Kegunaan yang Dirasakan, Kepuasan Pengguna, Perilaku.

### **A. PENDAHULUAN**

Pentingnya *behavioural intention to use* dalam konteks transportasi *online* terletak pada kemampuannya memprediksi seberapa besar kemungkinan seseorang akan menggunakan

aplikasi seperti Gojek dan Grab (Biswas et al., 2024) b. Di Indonesia, layanan ini menghadapi tantangan berupa ketidakpuasan pengguna terhadap harga, kualitas layanan dan keamanan yang kadang tidak konsisten (Al-Okaily, Al-Okaily & Teoh, 2023). Dengan semakin banyaknya aplikasi transportasi

*online* yang bermunculan, persaingan menjadi semakin ketat, memaksa penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas dan inovasi agar dapat mempertahankan pengguna (Dangaiso, Makudza & Hogo, 2022). Namun, hal ini juga membuat pengguna bingung dalam memilih aplikasi terbaik, yang pada akhirnya memengaruhi loyalitas dan kepuasan mereka (Motsi et al., 2024).

*Behavioural intention to use* sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu *user satisfaction*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *quality of information* (Mun et al., 2010). Ketika pengguna merasa puas dan menemukan aplikasi yang bermanfaat serta mudah digunakan, maka akan ada kesempatan untuk cenderung niat menggunakannya kedepan (Wang & Lin 2011). Selain itu, kualitas informasi yang disediakan, seperti ketepatan informasi lokasi dan estimasi waktu, juga memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan pengguna (Borchert & Zellmer-Bruhn, 2010). Dengan demikian, faktor-faktor ini menjadi kunci bagi penyedia layanan transportasi *online* dalam mempertahankan loyalitas pengguna di tengah persaingan yang semakin ketat (Dewi et al., 2021).

Pengaruh variabel-variabel seperti *user satisfaction*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *quality of information* terhadap *behavioural intention to use* sangat penting dalam menentukan kesuksesan aplikasi transportasi *online* (Lian et al., 2018). Tingkat kepuasan pengguna yang tinggi mendorong kepercayaan dan memperkuat niat untuk terus menggunakan aplikasi (Saha, Nath & Salehi-Sangari, 2012). Selain itu, jika pengguna merasakan manfaat yang jelas dan kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, mereka lebih mungkin menjadi pengguna tetap (Ng et al., 2013). Kualitas informasi yang akurat juga menambah kenyamanan dan mengurangi ketidakpastian, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas dan intensi penggunaan aplikasi di masa mendatang (Tam, Loureiro & Oliveira, 2020).

Gap Pengabdian yang ada berkaitan dengan pengaruh *user satisfaction*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *quality of information* dan *behavioural intention to use* dalam konteks aplikasi transportasi *online* masih perlu dieksplorasi lebih mendalam, terutama dalam hal interaksi antara variabel-variabel tersebut dan faktor tambahan seperti *system quality* (Thaker, Mohd & Allah, 2018). Beberapa Pengabdian telah dilakukan oleh dengan model TAM yang fokus pada *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* sementara *quality of information* dan *user satisfaction* juga telah diteliti oleh berbagai peneliti seperti (Singh, Sahni & Kovid, 2020). Namun, masih terdapat kekurangan dalam memahami bagaimana *system quality* dan *user satisfaction* saling mempengaruhi

dalam konteks aplikasi transportasi *online* (Watanabe & Skitmore, 2023). Meskipun Pengabdian tentang *user satisfaction*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *quality of information* dan *behavioural intention to use* telah dilakukan oleh berbagai peneliti seperti *model technology acceptance model* serta *delone dan mclean* yang mengeksplorasi *information quality* dan *user satisfaction*, masih terdapat *gap* dalam memahami pengaruh tambahan dari *system quality* terhadap variabel – variabel tersebut dalam konteks aplikasi transportasi *online* (Sambasivan, Wemyss dan Rose, 2010).

Pengabdian mengenai *system quality* sangat penting karena kualitas teknis dari sistem aplikasi langsung mempengaruhi pengalaman pengguna dan keputusan mereka untuk terus menggunakan aplikasi. Studi-studi sebelumnya menunjukkan bahwa aplikasi yang memiliki sistem yang stabil, cepat dan bebas dari gangguan teknis cenderung memperoleh tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi. *System quality* yang baik juga mempengaruhi keandalan informasi yang disampaikan, yang sangat krusial dalam layanan transportasi *online*. Oleh karena itu, Pengabdian tentang *system quality* dapat memberikan wawasan penting bagi pengembang aplikasi dalam merancang sistem yang lebih baik dan meningkatkan loyalitas pengguna.

## B. PELAKSAAAN DAN METODE

Pengabdian ini akan menguji *quality of information*, *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *user satisfaction* dalam mempengaruhi hasil dua variabel yaitu *behavioural intention of use* dan *system quality*. Variabel dari Pengabdian sebelumnya digunakan untuk mengukur Pengabdian ini. Data sampel dikumpulkan melalui survei kuesioner self-assessment online yang digunakan dalam metode Pengabdian ini. Untuk meningkatkan akurasi skala, Pengabdian ini menggunakan lima skala likert, yang dimulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Variabel *Quality Of Information* mengadopsi 6 pertanyaan dari jurnal (Legramante et al., 2023). Variabel *Perceived Ease Of Use* mengadopsi 6 pertanyaan dari jurnal (Legramante et al., 2023). Variabel *Perceived Usefulness* mengadopsi 3 pertanyaan dari jurnal (Saavedra et al., 2023). Variabel *User Satisfaction* mengadopsi 3 pertanyaan di jurnal (Legramante et al., 2023). Variabel *Behavioural Intention To Use* mengadopsi 4 pertanyaan di jurnal (Nguyen & Alang 2024). Variabel *System Quality* mengadopsi 5 pertanyaan di jurnal (Abed & Alkadi 2024). Terdapat 27 unit dalam total pertanyaan, yang dapat dilihat dalam lampiran 2 untuk operasional variabel dan lampiran 3 untuk daftar pertanyaan kuesioner.

Populasi dalam Pengabdian ini mencakup pelanggan yang telah menggunakan aplikasi transportasi *online*

untuk melakukan pemesanan. Menurut (Hair et al., 2019), bahwa sampel minimum yang dihasilkan 5 x jumlah pernyataan dan Pengabdian ini terdapat pernyataan dari kuesioner, sehingga besarnya sampel yang diperoleh berjumlah 135 responden. Sampel Pengabdian ini menggunakan metode *purposive sampling* pada aplikasi transportasi *online*.

Kriteria dari sampel ini adalah sudah pernah menggunakan aplikasi transportasi *online* dengan penggunaan selama 1 tahun lebih dan 2x penggunaan dalam waktu seminggu, berdomisili di Daerah Khusus Jakarta dan minimum peserta responden minimum dari generasi Z. Metode penyebaran kuesioner menggunakan aplikasi *Google Form* didistribusikan dengan menggunakan nomor telepon.

Untuk Pengabdian kuantitatif, metode structural equation model (SEM) digunakan, dan aplikasi SmartPLS 4.0 digunakan. Dalam SEM terdiri dari dua model yaitu *inner model* dan *outer model* (Hair et al., 2017). Dalam pengujian menggunakan *inner model* atau uji model struktural bisa menghasilkan *construct* dikaitkan satu sama lain, kemudian model ini menunjukkan relasi jalur dalam *construct* yang didapatkan dengan nilai *R-square*, *Q-square* dan *Path Analysis*. Untuk pengujian menggunakan *outer model* menunjukkan bagaimana variabel yang diukur mewakili konstruk ini menunjukkan hubungan dari konstruk dan indikator variabel. Pada *outer model* terdapat dua pengujian yaitu uji validitas dan uji realibilitas. Pengabdian ini menggunakan uji validitas yang meliputi *convergent validity* yang dilihat berdasarkan pengujian faktor *loading* dan nilai *average variance extrated (AVE)*. Selanjutnya terdapat pengujian *discriminant validity* yang dapat dilihat dari pengujian *Cross Loading* dengan menunjukkan nilai tinggi dari setiap konstraknya. Kemudian, melakukan pengukuran Kaiser – Meyer - Olkin (KMO) dan *Measure of Sampling Adequacy (MSA)*. Jika nilai KMO dan MSA di atas 0,5 maka hasil factor analisis selesai. Untuk pengujian *reliability* menggunakan metode *composite variabel* dan *Cronbach's Alpha*. Nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan hasil 1 membuat uji *reliability* bagus.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil sebaran *Google Form* secara *online* sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Terdapat 196 orang sudah memenuhi syarat yang sudah ditetapkan yakni penggunaan setahun lebih dan 2x penggunaan dalam waktu seminggu aplikasi transportasi *online*. Pada kategori jenis kelamin yang lebih sering menggunakan aplikasi transportasi *online* adalah Wanita didominasi 101 responden dengan presentase 51,5% dan 95 orang dari pria dengan presentase 48,5%. Pada kategori

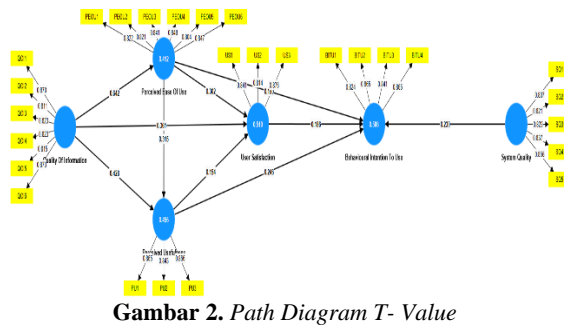
tahun kelahiran didominasi oleh generasi Z (1997-2012) yang menggunakan aplikasi transportasi *online* sebanyak 128 orang dengan presentase 65,3%, generasi Y (1981 - 1996) sebanyak 52 orang dengan presentase 26,5%, generasi X (1965-1980) sebanyak 11 dengan presentase 5,6% dan sisanya generasi *boomer* (1961 - 1964) sebanyak 5 orang dengan presentase 2,6%. Untuk kategori pekerjaan sekarang ini, kebanyakan pengguna aplikasi transportasi *online* didominasi oleh mahasiswa sebanyak 51 orang dengan presentase 26%, pegawai badan usaha milik negara sebanyak 48 dengan presentase 24,5%, karyawan perusahaan swasta sebanyak 32 orang dengan presentase 16,3%, pegawai negeri sipil dengan sebanyak 28 orang dengan presentase 14,3%, karyawan perusahaan asing sebanyak 24 orang dengan presentase 12,2%, pengusaha sebanyak 9 orang dengan presentase 4,6% dan siswa sebanyak 4 orang dengan presentase 2,0%. Untuk *platform* sistem operasi yang digunakan dalam memesan aplikasi transportasi *online* kebanyakan didominasi oleh *Apple iOS* Sebanyak 105 responden dengan presentase 53,6% dan *Android* sebanyak 91 responden dengan presentase 46,4%. Sebaliknya, aplikasi transportasi *online* yang sering digunakan setiap hari yaitu *gojek* dengan 112 responden dan presentase 57,1% sisanya yaitu *grab* dengan 84 responden dan presentase 42,9%. Terakhir, untuk metode pembayaran dalam memesan aplikasi transportasi *online gojek* atau *grab* kebanyakan didominasi oleh *gopay* dengan 96 responden dengan presentase 49%, *tunai* dengan 53 responden dengan presentase 27% dan *ovo* dengan 47 orang dengan presentase 24%.

Dalam Pengabdian ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji konvergen, uji validitas diskriminan digunakan untuk uji validitas, dan reliabilitas komposit (*CR*), *Cronbach's alpha (CA)*, dan *average variance Extract (AVE)* digunakan untuk uji reliabilitas. Uji validitas konvergen menunjukkan nilai nilai *external loading* >0,70 sehingga secara teoritis dapat dinyatakan valid (Farooq 2016). Menurut (Ciavolino et al., 2022), hasil pengujian realibilitas dikatakan memenuhi syarat jika *CR* bernilai  $\geq 0,70$ , *CA* bernilai minimum 0,70 dan *AVE*  $\geq 0,50$ . Pada Pengabdian ini terdapat dimensi pada *system quality* aplikasi transportasi *online* semua indikator pada 6 variabel yang terdiri dari *behavioural intention to use*, *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *quality of information*, *system quality* dan *user satisfaction* semuanya valid. Sehingga, hasil perhitungan yang di dapatkan pada Pengabdian ini untuk nilai *CR*, *CA* dan *AVE* pada variabel *quality of information* adalah (*CR*= 0.915; *CA*= 0.914; *AVE*=0.699), *perceived ease of use* (*CR*= 0.911; *CA*= 0.910; *AVE*= 0.690), *perceived usefulness* (*CR*= 0.822; *CA*= 0.821; *AVE*= 0.736), *user satisfaction* (*CR*= 0.799; *CA*= 0.798; *AVE*= 0.712), *behavioural intention to use* (*CR*= 0.872; *CA*= 0.871; *AVE*= 0.721) dan *system quality* (*CR*=

0,888; CA=0.886; AVE= 0.687). Hasil Uji Validitas dapat dilihat pada lampiran 5 tabel 10.

Berdasarkan pengujian yang dilakukan diperoleh nilai rata-rata variabel aktivitas *QOI (Quality of Information)* memiliki nilai rata-rata 4,049. *Perceived Ease Of Use* nilai *average* yang dihasilkan adalah 4,033. Untuk *Perceived Usefulness* nilai *average* adalah 4,077. Untuk *User Satisfaction* nilai *average* adalah 4,080 merupakan skor yang tertinggi. Untuk *Behavioural Intention To Use* nilai *average* adalah 4,038. Untuk *System Quality* nilai *average* adalah 4,065.

Hasil Pengabdian menunjukkan model



Gambar 2. Path Diagram T- Value

Berdasarkan hasil evaluasi model *Quality* menunjukkan kesesuaian yang baik, nilai *R Square*, *Q Square Redundancy* dan *SRMR*. Untuk penjelasan lebih lanjut dapat dilihat pada lampiran 5. Hasil analisis dari model struktural, yaitu koefisien jalur dapat ditemukan pada lampiran 5 tabel 19. Berikut disajikan hipotesis dari model Pengabdian yang berdasarkan hasil dari diagram jalur *t-value* seperti contoh gambar di atas, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1. Uji Hipotesis Model Pengabdian

Hipotesis	Nilai T - Value	Keterangan
H1 : <i>Quality of information</i> mempengaruhi positif <i>perceived ease of use</i> .	2,025	Data Mendukung Hipotesis
H2 : <i>Quality of information</i> mempengaruhi positif <i>perceived usefulness</i> .	2,554	Data Mendukung Hipotesis
H3 : <i>Quality of information</i> mempengaruhi positif <i>user satisfaction</i> .	2,924	Data Mendukung Hipotesis
H4 : <i>Perceived ease of use</i> mempengaruhi positif <i>perceived usefulness</i> .	2,897	Data Mendukung Hipotesis
H5 : <i>Perceived ease of use</i> mempengaruhi positif <i>user satisfaction</i> .	1,886	Data Tidak Mendukung Hipotesis
H6 : <i>Perceived ease of use</i> mempengaruhi positif <i>behavioural intention to use</i> .	6,902	Data Mendukung Hipotesis
H7 : <i>Perceived usefulness</i> mempengaruhi positif <i>user satisfaction</i> .	3,601	Data Mendukung Hipotesis

H8 : <i>Perceived usefulness</i> mempengaruhi positif <i>behavioural intention to use</i> .	3,785	Data Mendukung Hipotesis
H9 : <i>User satisfaction</i> mempengaruhi positif <i>behavioural intention to use</i> .	2,683	Data Mendukung Hipotesis
H10 : <i>System Quality</i> mempengaruhi positif <i>Behavioural Intention To Use</i> .	2,349	Data Mendukung Hipotesis

Dari tabel 1. uji hipotesis model Pengabdian di atas terlihat bahwa hipotesis pertama (H1) diterima karena nilai T sebesar 2,025 > 1,96. Artinya *quality of information* mempunyai pengaruh positif terhadap *perceived ease of use*. Hipotesis kedua (H2) diterima karena nilai T hitung 2,554 > 1,96. Artinya *quality of information* mempunyai pengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Hipotesis ketiga (H3) diterima karena nilai T hitung 2,924 > 1,96. Artinya *quality of information* mempunyai pengaruh positif terhadap *user satisfaction*. Hipotesis keempat (H4) diterima karena nilai T sebesar 2,897. Artinya persepsi *perceived ease of use* mempunyai dampak positif terhadap *perceived usefulness*. Hipotesis kelima (H5) : Nilai T sebesar 1,886 < 1,96 yang berarti *perceived ease of use* tidak berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*. Hipotesis keenam (H6) : Nilai T sebesar 6,902 > 1,96 yang berarti *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *behavioural intention to use*. Hipotesis ketujuh (H7) diterima karena nilai T hitung 3,601 > 1,96. Artinya *perceived usefulness* mempunyai dampak positif terhadap *user satisfaction*. Hipotesis kedelapan (H8) diterima karena nilai T hitung 3,785 > 1,96. Artinya *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioural intention to use*. Hipotesis kesembilan (H9) diterima karena nilai T hitung 2,683 > 1,96. Artinya *user satisfaction* berpengaruh positif terhadap *behavioural intention to use*. Hipotesis kesepuluh (H10) diterima karena nilai T hitung 2,349 > 1,96. Artinya *system quality* mempunyai dampak positif terhadap niat *behavioural intention to use*. Karena T-statistiknya adalah *P-Value* > 1,96 dan *P-Values* < 0,05 maka ada sembilan hipotesis yang diterima. Agar lebih jelas, hasil analisis dapat dilihat pada lampiran.

Pengabdian ini menguji hubungan antar variabel dalam model Pengabdian *system quality* pengguna aplikasi gojek dan Pgrab yang dimediasi oleh beberapa variabel antara lain *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *user satisfaction*, *quality of information* dan *behavioural intention to use*. Dari Pengabdian ini bahwa *quality of information* secara positif memengaruhi *perceived ease of use* dalam aplikasi transportasi *online*. Bagaimana tata letak dan antarmuka pengguna aplikasi transportasi *online* sangat mudah digunakan berkorelasi dengan mempengaruhi *user* memesan aplikasi transportasi

online dengan mudah (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023). Tata letak dan antarmuka pengguna aplikasi transportasi online yang mudah digunakan memudahkan pengguna dalam menavigasi dan menemukan fitur yang mereka butuhkan.

Hal ini secara langsung mempengaruhi kenyamanan pengguna, sehingga mereka lebih cenderung untuk memesan layanan transportasi online dengan cepat dan efisien (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023). Bagaimana menavigasi sebuah aplikasi transportasi online itu sangat mudah apabila tampilan *user interface* yang dibuat bisa memudahkan pengguna itu sendiri berkorelasi dengan *perceived ease of use* dimana memudahkan pengguna aplikasi transportasi online untuk memesan apapun yang diinginkan (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023). Tampilan *user interface* yang dirancang dengan baik memudahkan pengguna dalam menavigasi aplikasi transportasi online, mengurangi kebingungannya dalam mencari fitur yang dibutuhkan. Korelasi ini berhubungan langsung dengan *perceived ease of use*, di mana kemudahan navigasi ini membuat pengguna merasa lebih nyaman dan terbantu dalam melakukan pemesanan sesuai kebutuhan mereka (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023). Bagaimana aplikasi transportasi online menawarkan sumber daya yang dibutuhkan dan ini sangat berkorelasi dengan bagaimana aplikasi transportasi online memberikan interaksi yang mudah dimengerti oleh penggunanya. Aplikasi transportasi online yang menyediakan sumber daya yang dibutuhkan, seperti informasi rute, tarif, dan waktu estimasi, memastikan pengalaman pengguna yang lebih lancar. Hal ini berkorelasi erat dengan kemudahan interaksi yang ditawarkan, di mana antarmuka yang jelas dan informatif memungkinkan pengguna untuk memahami dan mengakses layanan dengan lebih mudah (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023).

Hal ini bisa dibuktikan dengan adanya bagaimana *user* nyaman menggunakan fitur – fitur yang ditawarkan oleh aplikasi transportasi online berkorelasi dengan *perceived ease of use* merasa interaksi dengan aplikasi transportasi online bisa fleksibel. Kenyamanan pengguna dalam menggunakan fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi transportasi online mencerminkan tingkat kemudahan yang mereka rasakan saat berinteraksi dengan aplikasi tersebut. Korelasi ini terlihat jelas dalam *perceived ease of use*, di mana fleksibilitas interaksi yang ditawarkan membuat pengguna merasa lebih mudah dan puas saat mengakses layanan aplikasi (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023). Bagaimana aplikasi transportasi online menyediakan informasi yang komprehensif sangat berkaitan dengan indikator *perceived ease of use* dimana dengan informasi yang komprehensif

memudahkan pengguna untuk menjadi terampil dalam penggunaan aplikasi transportasi online.

Aplikasi transportasi online yang menyediakan informasi yang komprehensif membantu pengguna memahami berbagai fitur dan fungsinya dengan lebih baik. Hal ini berkaitan erat dengan indikator *perceived ease of use*, karena informasi yang jelas dan lengkap memungkinkan pengguna untuk lebih terampil dalam menggunakan aplikasi, meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam pemesanan (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023). Disamping itu juga, aplikasi transportasi online menawarkan informasi yang mudah dipahami dan berkorelasi dengan indikator dari *perceived ease of use* dimana aplikasi transportasi online mudah digunakan. Aplikasi transportasi online yang menawarkan informasi yang mudah dipahami memudahkan pengguna untuk mengakses fitur dan layanan yang disediakan. Hal ini berkorelasi dengan indikator *perceived ease of use*, karena informasi yang jelas dan sederhana membuat aplikasi terasa lebih mudah digunakan oleh penggunanya (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023). Hasil Pengabdian ini juga didukung oleh Pengabdian literatur dari (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023) *quality of information* mempengaruhi *perceived ease of use* berpengaruh secara positif dalam kemudahan penggunaan aplikasi transportasi online.

*Quality Of Information* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* dalam aplikasi transportasi online. Tata letak antarmuka pengguna aplikasi transportasi online sangat mudah digunakan berpengaruh terhadap indikator dari *perceived usefulness* yaitu bahwa aplikasi transportasi online yang digunakan sangat berguna. Tata letak antarmuka pengguna aplikasi transportasi online yang mudah digunakan mempermudah pengguna dalam mengakses fitur yang dibutuhkan dengan efisien (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Saavedra et al., 2023). Hal ini berpengaruh terhadap indikator *perceived usefulness*, di mana kemudahan penggunaan aplikasi membuat pengguna merasa aplikasi tersebut sangat berguna dalam memenuhi kebutuhan transportasi mereka (Saavedra et al., 2023). Menavigasi aplikasi transportasi online sangat mudah dan berkorelasi dengan indikator dari *perceived usefulness* yaitu aplikasi transportasi online yang digunakan oleh *user* berfungsi dengan baik. Menavigasi aplikasi transportasi online yang sangat mudah menunjukkan bahwa aplikasi dirancang untuk mempermudah pengguna dalam menemukan dan menggunakan fitur-fitur yang tersedia (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Saavedra et al., 2023).

Korelasi ini berkaitan dengan indikator *perceived usefulness*, karena kemudahan navigasi mencerminkan fungsi aplikasi yang berjalan dengan

baik, sehingga pengguna merasa aplikasi tersebut efektif dan bermanfaat untuk memenuhi kebutuhan transportasi mereka (Saavedra et al., 2023). Terakhir, aplikasi transportasi *online* dengan menawarkan sumber daya yang dibutuhkan maka sangat berkorelasi dengan indikator dari *perceived usefulness* yaitu aplikasi transportasi *online* yang digunakan sangat praktis (Saavedra et al., 2023). Aplikasi transportasi *online* yang menawarkan sumber daya yang dibutuhkan, seperti informasi rute, estimasi waktu, dan tarif, membuat pengguna lebih mudah untuk mengakses layanan yang mereka inginkan. Hal ini berkorelasi dengan indikator *perceived usefulness*, karena ketersediaan sumber daya tersebut membuat aplikasi terasa sangat praktis, sehingga pengguna merasa aplikasi tersebut sangat berguna dalam memenuhi kebutuhan transportasi mereka (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Saavedra et al., 2023). Pengabdian ini didukung oleh riset sebelumnya *quality of information* mempengaruhi *perceived usefulness* secara positif dalam kegunaan aplikasi transportasi *online* (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Saavedra et al., 2023).

*Quality of information* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* dalam menggunakan aplikasi transportasi *online*. Indikator yang digunakan adalah tata letak antarmuka pengguna aplikasi transportasi *online* sangat mudah digunakan berkorelasi dengan indikator dari *user satisfaction* yaitu *user* sangat puas dengan pengalaman penggunaan aplikasi transportasi *online*. Tata letak antarmuka pengguna yang sangat mudah digunakan memungkinkan pengguna untuk menavigasi aplikasi dengan cepat dan efisien. Hal ini berkorelasi dengan indikator *user satisfaction*, karena kemudahan penggunaan tersebut meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi transportasi *online*. Bagaimana menavigasi aplikasi transportasi *online* itu mudah dan ini sangat berkaitan dengan indikator dari *user satisfaction* yaitu bagaimana *user* dapat puas dengan performa kinerja aplikasi transportasi *online*. Menavigasi aplikasi transportasi *online* yang mudah memungkinkan pengguna untuk dengan cepat mengakses dan menggunakan fitur yang diperlukan tanpa kesulitan. Hal ini sangat berkaitan dengan indikator *user satisfaction*, karena kemudahan navigasi berkontribusi pada kepuasan pengguna terhadap performa kinerja aplikasi yang lancar dan efisien (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023).

Ini dapat dibuktikan dengan beberapa Pengabdian yang mengusung bahwa dengan navigasi yang mudah terbukti bahwa performa aplikasi tersebut bagus untuk digunakan (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023). Bagaimana interaksi *user* dengan aplikasi transportasi *online* mudah dimengerti mampu memberikan kebutuhan mobilitas bagi

penggunanya. Interaksi pengguna dengan aplikasi transportasi *online* yang mudah dimengerti memungkinkan pengguna untuk dengan cepat memahami cara menggunakan fitur-fitur yang tersedia (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023). Hal ini memenuhi kebutuhan mobilitas pengguna, karena kemudahan tersebut mempermudah mereka untuk mengakses layanan transportasi dengan efisien dan tanpa hambatan (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023). Pengabdian sebelumnya, *quality of information* mempengaruhi *user satisfaction* secara positif dalam kepuasan penggunaan aplikasi transportasi *online* (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023).

*Perceived ease of use* mempengaruhi positif terhadap *perceived usefulness* dalam penggunaan aplikasi transportasi *online*. Bagaimana kemudahan pemesanan aplikasi transportasi *online* mudah bagi *user* sangat bergantung pada indikator dari *perceived usefulness* yaitu aplikasi transportasi *online* tersebut sangat berguna bagi *user*. Kemudahan pemesanan aplikasi transportasi *online* yang mudah digunakan oleh pengguna sangat bergantung pada sejauh mana aplikasi tersebut memberikan manfaat praktis (Saavedra et al., 2023). Hal ini berkorelasi dengan indikator *perceived usefulness*, di mana kemudahan dalam pemesanan membuat pengguna merasa aplikasi tersebut sangat berguna dalam memenuhi kebutuhan transportasi mereka (Saavedra et al., 2023). Menavigasi aplikasi transportasi *online* mudah dikarenakan ini beriringan dengan indikator dari *perceived usefulness* yaitu aplikasi transportasi *online* yang digunakan baik (Saavedra et al., 2023).

Menavigasi aplikasi transportasi *online* yang mudah menunjukkan bahwa aplikasi dirancang dengan antarmuka yang intuitif dan *user-friendly*. Hal ini beriringan dengan indikator *perceived usefulness*, di mana kemudahan navigasi mencerminkan kualitas aplikasi yang baik, sehingga pengguna merasa aplikasi tersebut sangat efektif dan berguna dalam memenuhi kebutuhan transportasi mereka. Ini berarti dengan navigasi yang bagus dan konsisten akan membuat aplikasi transportasi *online* tersebut berjalan dengan baik (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023).

Bagaimana interaksi *user* dengan aplikasi transportasi *online* sangat mudah dan mendukung indikator dari *perceived usefulness* yaitu aplikasi yang digunakan sangat praktis (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023). Interaksi pengguna dengan aplikasi transportasi *online* yang sangat mudah mempermudah mereka dalam mengakses berbagai fitur yang dibutuhkan dengan cepat dan efisien. Hal ini mendukung indikator *perceived usefulness*, karena kemudahan tersebut membuat aplikasi terasa sangat praktis dan efektif dalam memenuhi kebutuhan transportasi pengguna (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Saavedra

*et al.*, 2023). Pengabdian sebelumnya *perceived ease of use* mempengaruhi positif *perceived usefulness* dalam penggunaan aplikasi transportasi *online* (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Saavedra *et al.*, 2023).

*Perceived ease of use* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* dalam aplikasi transportasi *online*. Ini Dibuktikan bagaimana indikator interaksi *user* dengan aplikasi transportasi *online* tidak jelas dan tidak mudah dimengerti berkorelasi dengan *user* tidak puas dengan menggunakan aplikasi transportasi *online* dari indikator *user satisfaction*. Pengguna merasa frustrasi karena aplikasi tidak memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas (Jo, Park & D. H., 2023; Li *et al.*, 2024). Pengguna harus mengeluarkan lebih banyak usaha untuk memahami bagaimana cara kerja aplikasi, yang dapat mengurangi kenyamanan (Jo, Park & D. H., 2023; Li *et al.*, 2024). Pengguna mulai meragukan kualitas aplikasi dan keandalan layanannya. Pengguna merasa bahwa aplikasi tidak memenuhi harapan mereka, sehingga tingkat kepuasan menurun (Jo, Park & D. H., 2023; Li *et al.*, 2024). Interaksi yang buruk dengan aplikasi menciptakan persepsi bahwa layanan transportasi yang disediakan juga memiliki kualitas rendah (Jo, Park & D. H., 2023; Li *et al.*, 2024). Pengguna yang tidak puas dengan aplikasi lebih cenderung mencari alternatif lain yang lebih mudah digunakan (Jo, Park & D. H., 2023; Li *et al.*, 2024).

Faktor lain seperti *user* merasa interaksi dengan aplikasi transportasi *online* tidak fleksibel tidak berkorelasi dengan *user* tidak puas dengan kinerja aplikasi transportasi *online* (Jo, Park & D. H., 2023; Li *et al.*, 2024). Memengaruhi kenyamanan dan personalisasi pengalaman pengguna. Ini adalah aspek desain aplikasi yang lebih bersifat opsional bagi sebagian besar *user* (Jo, Park & D. H., 2023; Li *et al.*, 2024). Memengaruhi kemampuan aplikasi untuk menjalankan fungsi utamanya dengan baik, seperti memesan kendaraan atau melacak perjalanan. Aspek ini bersifat fundamental (Jo, Park & D. H., 2023; Li *et al.*, 2024). Jika aplikasi memiliki kinerja yang baik (misalnya, pesanan cepat diproses dan lokasi akurat), pengguna cenderung mengabaikan kurangnya fleksibilitas (Jo, Park & D. H., 2023; Li *et al.*, 2024). Mereka tetap merasa puas selama layanan dasar berjalan dengan baik. Sebagian besar pengguna lebih peduli pada keandalan aplikasi dibandingkan fleksibilitasnya (Jo, Park & D. H., 2023; Li *et al.*, 2024). Selama aplikasi dapat memenuhi kebutuhan utama, keterbatasan fleksibilitas mungkin dianggap sebagai hal minor.

Terakhir, Secara keseluruhan, *user* merasa aplikasi transportasi *online* tidak mudah digunakan tidak berkorelasi dengan indikator dari *user satisfaction*

yaitu aplikasi transportasi *online* tidak memenuhi kebutuhan mobilitas pengguna (Jo, Park & D. H., 2023; Li *et al.*, 2024). Kemudahan penggunaan adalah bagian dari *user experience*, berfokus pada interaksi teknis antara pengguna dan aplikasi (Jo, Park & D. H., 2023; Li *et al.*, 2024). Memenuhi kebutuhan mobilitas adalah inti dari fungsi aplikasi, yang berkaitan dengan kemampuan aplikasi untuk memberikan solusi transportasi sesuai kebutuhan pengguna (Jo, Park & D. H., 2023; Li *et al.*, 2024). Sebuah aplikasi dapat sangat mudah digunakan, tetapi jika tidak tersedia kendaraan atau layanan di lokasi pengguna, maka kebutuhan mobilitas tetap tidak terpenuhi (Jo, Park & D. H., 2023; Li *et al.*, 2024). Jika aplikasi berhasil menyediakan kendaraan dengan cepat dan tepat sesuai kebutuhan, pengguna mungkin merasa puas meskipun antarmuka aplikasi rumit. Pengabdian sebelumnya menyatakan bahwa *perceived ease of use* tidak mempengaruhi positif *user satisfaction* dalam kepuasan penggunaan aplikasi transportasi *online*.

*Perceived ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioural intention to use* dalam menggunakan transportasi *online*. Kemudahan pemesanan aplikasi transportasi *online* mudah bagi *user* sangat bergantung pada indikator pertama dari *behavioural intention to use* bagaimana nanti *user* terus memesan perjalanan di masa depan terus – menerus dengan aplikasi transportasi *online*. Kemudahan pemesanan aplikasi transportasi *online* yang mudah digunakan oleh pengguna sangat bergantung pada indikator dari *behavioral intention to use*, yaitu niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi di masa depan (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Nguyen dan Alang, 2024). Jika pengguna merasa pemesanan tersebut efisien dan nyaman, mereka cenderung akan terus memesan perjalanan secara berkelanjutan dengan aplikasi transportasi *online* tersebut (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Nguyen dan Alang, 2024).

Bagaimana kemudahan penggunaan aplikasi transportasi *online* untuk pemesanan apapun sangat berpengaruh pada perkiraan menggunakan transportasi *online* di masa yang akan datang. Interaksi aplikasi transportasi *online* yang mudah dimengerti akan sangat berpengaruh kepada penggunaan terus – menerus di masa depan. Kemudahan penggunaan aplikasi transportasi *online* untuk pemesanan apa pun sangat berpengaruh pada perkiraan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut di masa depan (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Nguyen dan Alang, 2024). Interaksi aplikasi yang mudah dimengerti dan efisien akan meningkatkan kenyamanan pengguna, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk terus menggunakan aplikasi transportasi *online* di masa mendatang (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Nguyen dan Alang, 2024). Interaksi pengguna

dengan aplikasi transportasi *online* sangat fleksibel berkorelasi dengan indikator dari *behavioural intention to use* yaitu *user* dapat merekomendasikan konsumen lain untuk menggunakan aplikasi transportasi *online* untuk pemesanan perjalanan. Interaksi pengguna yang fleksibel dengan aplikasi transportasi *online* memungkinkan pengguna untuk menyesuaikan penggunaan sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Nguyen dan Alang, 2024).

Hal ini berkorelasi dengan indikator *behavioral intention to use*, karena pengalaman yang memuaskan mendorong pengguna untuk merekomendasikan aplikasi tersebut kepada orang lain, memperkuat niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi di masa depan. Pengabdian sebelumnya menyatakan bahwa *perceived ease of use* mempengaruhi *behavioural intention to use* secara positif dalam perilaku penggunaan aplikasi transportasi *online* (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Nguyen dan Alang, 2024).

*Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* dalam menggunakan transportasi *online*. Bagaimana aplikasi transportasi *online* sangat berguna berkorelasi dengan pengalaman kepuasan pengguna aplikasi transportasi *online* kedepannya. Aplikasi transportasi *online* yang sangat berguna memberikan nilai tambah bagi pengguna dengan memenuhi kebutuhan transportasi mereka secara efisien. Hal ini berkorelasi dengan pengalaman kepuasan pengguna di masa depan, karena aplikasi yang dirasa bermanfaat akan meningkatkan kemungkinan pengguna untuk terus merasa puas dan setia menggunakannya. Bagaimana aplikasi transportasi *online* yang berfungsi dengan baik secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna dari hasil kinerja aplikasi transportasi *online* tersebut. Aplikasi transportasi *online* yang berfungsi dengan baik memastikan bahwa pengguna dapat mengakses layanan dengan lancar tanpa gangguan teknis (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Saavedra et al., 2023).

Hal ini secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna, karena kinerja aplikasi yang stabil dan efisien memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan dan memenuhi harapan mereka (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Saavedra et al., 2023). Bahwa dengan aplikasi transportasi *online* yang praktis dapat mendukung kebutuhan mobilitas kedepannya (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Saavedra et al., 2023). Aplikasi transportasi *online* yang praktis memungkinkan pengguna untuk dengan mudah mengakses layanan transportasi sesuai kebutuhan mereka (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Saavedra et al., 2023). Hal ini mendukung kebutuhan mobilitas di masa

depan, karena kemudahan penggunaan aplikasi memastikan kenyamanan dan efisiensi dalam memenuhi berbagai kebutuhan perjalanan pengguna. Pengabdian sebelumnya menunjukkan bahwa *perceived ease of use* mempengaruhi *behavioural intention to use* secara positif dalam kepuasan penggunaan aplikasi transportasi *online* (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Saavedra et al., 2023).

*Perceived usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioural intention to use* aplikasi transportasi *online*. Bagaimana ketika aplikasi transportasi *online* tersebut berguna maka ini sangat berkorelasi dengan indikator dari *behavioural intention to use* dimana *user* akan terus niat menggunakan aplikasi transportasi *online* tersebut untuk pemesanan perjalanan di masa depan. Ketika aplikasi transportasi *online* terbukti berguna, pengguna cenderung merasakan manfaat yang konsisten dalam pemesanan perjalanan (Saavedra et al., 2023; Nguyen dan Alang, 2024). Hal ini berkorelasi dengan indikator *behavioral intention to use*, di mana pengguna yang puas dengan kegunaan aplikasi akan terus berniat untuk menggunakannya dalam pemesanan perjalanan di masa depan. Aplikasi transportasi *online* yang digunakan berfungsi dengan baik dapat mendukung perkiraan penggunaan aplikasi transportasi *online* tersebut di masa depan (Saavedra et al., 2023; Nguyen dan Alang, 2024).

Aplikasi transportasi *online* yang berfungsi dengan baik memberikan pengalaman pengguna yang lancar dan memuaskan, tanpa gangguan teknis (Saavedra et al., 2023; Nguyen dan Alang, 2024). Hal ini mendukung perkiraan penggunaan aplikasi di masa depan, karena kinerja yang stabil dan efisien mendorong pengguna untuk terus mengandalkan aplikasi tersebut untuk kebutuhan transportasi mereka (Saavedra et al., 2023; Nguyen dan Alang, 2024). Aplikasi transportasi *online* yang digunakan praktis maka perencanaan untuk menggunakan aplikasi transportasi *online* untuk pemesanan perjalanan masa depan akan sangat berhasil. Aplikasi transportasi *online* yang praktis memudahkan pengguna dalam mengakses layanan dengan cepat dan efisien, memenuhi kebutuhan mereka secara langsung (Saavedra et al., 2023; Nguyen dan Alang, 2024). Hal ini mendukung perencanaan penggunaan aplikasi untuk pemesanan perjalanan di masa depan, karena kenyamanan dan kemudahan yang diberikan membuat pengguna lebih cenderung untuk terus menggunakan aplikasi tersebut (Saavedra et al., 2023; Nguyen dan Alang, 2024). Pengabdian sebelumnya menyatakan bahwa *perceived usefulness* mempengaruhi *behavioural intention to use* secara positif dalam perilaku penggunaan aplikasi transportasi *online* (Saavedra et al., 2023; Nguyen dan Alang, 2024).

*User satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioural intention to use* aplikasi transportasi *online*. Bagaimana kepuasan penggunaan aplikasi transportasi *online* dapat mendukung niat untuk terus menggunakan aplikasi transportasi *online* untuk pemesanan perjalanan di masa depan. Kepuasan dalam menggunakan aplikasi transportasi *online* meningkatkan pengalaman pengguna, yang membuat mereka merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini mendukung niat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut di masa depan, karena pengalaman positif mendorong pengguna untuk tetap memilih aplikasi yang sudah memenuhi kebutuhan perjalanan mereka (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Nguyen dan Alang, 2024).

Bagaimana kepuasan kinerja aplikasi transportasi *online* dapat mempengaruhi memperkirakan *user* akan menggunakan aplikasi transportasi *online* untuk pemesanan perjalanan di masa depan (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Nguyen dan Alang, 2024). Kepuasan terhadap kinerja aplikasi transportasi *online*, seperti kecepatan, stabilitas dan kemudahan penggunaan, mempengaruhi persepsi pengguna terhadap aplikasi tersebut (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Nguyen dan Alang, 2024). Hal ini akan memperkirakan bahwa pengguna cenderung akan terus menggunakan aplikasi tersebut untuk pemesanan perjalanan di masa depan, karena mereka merasa aplikasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan baik (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Nguyen dan Alang, 2024). Bagaimana aplikasi transportasi *online* dapat memenuhi kebutuhan mobilitas pengguna dalam terus menerus menggunakan untuk pemesanan perjalanan di masa depan (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Nguyen dan Alang, 2024). Aplikasi transportasi *online* yang dapat memenuhi kebutuhan mobilitas pengguna memberikan kenyamanan dan efisiensi dalam perjalanan sehari-hari. Hal ini mendorong pengguna untuk terus mengandalkan aplikasi tersebut untuk pemesanan perjalanan di masa depan, karena mereka merasa aplikasi ini secara konsisten memenuhi kebutuhan mereka dengan cara yang praktis dan mudah (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Nguyen dan Alang, 2024). Dukungan Pengabdian sebelumnya menunjukkan bahwa *user satisfaction* mempengaruhi *behavioural intention to use* secara positif dalam perilaku penggunaan aplikasi transportasi *online* (Legramante, Azevedo & Azevedo, 2023; Nguyen dan Alang, 2024).

*System quality* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioural intention to use* dalam menggunakan transportasi *online*. Aplikasi transportasi *online* dengan cepat memuat semua teks dan grafiknya berkorelasi niat untuk terus menggunakan aplikasi

transportasi *online* untuk pemesanan perjalanan di masa depan. Aplikasi transportasi *online* yang cepat memuat semua teks dan grafiknya memberikan pengalaman pengguna yang lebih lancar dan efisien (Nguyen dan Alang, 2024; Abed & Alkadi 2024). Hal ini berkorelasi dengan niat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut di masa depan, karena kecepatan akses yang baik meningkatkan kenyamanan pengguna dan mendorong mereka untuk memilih aplikasi tersebut lagi untuk pemesanan perjalanan (Nguyen dan Alang, 2024; Abed & Alkadi 2024). Bagaimana transportasi *online* ramah pengguna dapat memberikan perkiraan akan menggunakan aplikasi transportasi *online* untuk pemesanan perjalanan di masa depan (Nguyen dan Alang, 2024; Abed & Alkadi 2024). Transportasi *online* yang ramah pengguna, dengan antarmuka yang intuitif dan mudah dipahami, meningkatkan kenyamanan saat menggunakan aplikasi (Nguyen dan Alang, 2024; Abed & Alkadi 2024). Hal ini memberikan perkiraan bahwa pengguna akan terus menggunakan aplikasi transportasi *online* untuk pemesanan perjalanan di masa depan, karena mereka merasa lebih nyaman dan percaya pada kemudahan yang ditawarkan aplikasi tersebut (Nguyen dan Alang, 2024; Abed & Alkadi 2024).

Bagaimana aplikasi transportasi *online* yang mudah dinavigasi akan memberikan perencanaan untuk terus menggunakan aplikasi transportasi *online* untuk pemesanan perjalanan di masa depan (Nguyen dan Alang, 2024; Abed & Alkadi 2024). Aplikasi transportasi *online* yang mudah dinavigasi memungkinkan pengguna untuk dengan cepat menemukan fitur yang mereka butuhkan, meningkatkan efisiensi dalam pemesanan perjalanan (Nguyen dan Alang, 2024; Abed & Alkadi 2024). Hal ini akan mendukung perencanaan untuk terus menggunakan aplikasi tersebut di masa depan, karena kemudahan navigasi membuat pengalaman pengguna lebih nyaman dan menyenangkan, mendorong mereka untuk terus memilih aplikasi tersebut (Nguyen dan Alang, 2024; Abed & Alkadi 2024). Aplikasi transportasi *online* bisa menarik secara visual akan memberikan hasil yang positif dari sisi penggunaan untuk dapat membuat *user* merekomendasikan konsumen lain untuk menggunakan aplikasi transportasi *online* untuk pemesanan perjalanan (Abed & Alkadi 2024). Aplikasi transportasi *online* yang menarik secara visual menciptakan pengalaman pengguna yang menyenangkan, meningkatkan kepuasan dan keinginan untuk terus menggunakan aplikasi tersebut (Nguyen dan Alang, 2024; Abed & Alkadi 2024). Hal ini akan menghasilkan dampak positif, di mana pengguna yang terkesan dengan tampilan aplikasi lebih cenderung untuk merekomendasikan aplikasi tersebut kepada konsumen lain untuk pemesanan perjalanan (Nguyen dan Alang, 2024; Abed & Alkadi 2024). Dikaji dari Pengabdian

sebelumnya, bahwa *system quality* mempengaruhi positif *behavioural intention to use* secara positif dalam penggunaan transportasi *online* (Nguyen dan Alang, 2024; Abed & Alkadi 2024).

#### D. PENUTUP

##### Simpulan

Berdasarkan hasil Pengabdian ditemukan bahwa *perceived ease of use* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction*. Namun, beberapa hubungan lainnya menunjukkan dampak positif. *Quality Of Information* telah terbukti mempunyai dampak positif terhadap *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *user satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa *quality of information* tinggi meningkatkan *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna. Selain itu, *perceived ease of use* juga berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* dan *behavioural intention to use*, yang menunjukkan bahwa *perceived ease of use* mempengaruhi keinginan pengguna untuk terus menggunakan sistem. Kegunaan yang dirasakan mempunyai dampak positif terhadap *behavioural intention to use* dan dampak signifikan terhadap *user satisfaction*, namun dampak terhadap kepuasan tidak cukup kuat untuk dianggap penting dalam konteks ini. Selain itu, *user satisfaction* juga berpengaruh positif terhadap *behavioural intention to use*, menunjukkan bahwa kepuasan pengguna meningkatkan niat mereka untuk terus menggunakan sistem. Terakhir, *system quality* telah terbukti memiliki dampak positif terhadap *behavioural intention to use*, menunjukkan bahwa kualitas sistem yang baik dapat meningkatkan *behavioural intention to use*. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan tidak selalu berdampak langsung pada kepuasan pengguna, namun faktor lain seperti *quality of information*, *perceived usefulness*, dan *system quality* telah terbukti memainkan peran penting dalam meningkatkan niat dan *user satisfaction*.

Pengabdian ini masih banyak keterbatasan yang perlu ditambahkan, pertama ini hanya dilakukan di daerah Jakarta sebagai pengguna aplikasi transportasi *online*. Kemudian, pada Pengabdian ini hanya mengeksplorasi variabel *quality of information*, *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *user satisfaction*, *behavioural intention to use* dan *system quality*.

Berdasarkan Pengabdian yang telah dicapai, para peneliti menyarankan beberapa hal kepada peneliti selanjutnya. Pertama, para peneliti diharapkan dapat meneliti dengan area yang lebih luas lagi. Sehingga hasil yang di peroleh dapat menjelaskan keseluruhan pengguna aplikasi transportasi *online*.

Kemudian, diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambahkan pendidikan dan penghasilan untuk menggali seberapa jauh pengguna aplikasi transportasi *online* jika dilihat dari 2 hal tersebut.

Berdasarkan dampak Pengabdian tentang *perceived ease of use* mempengaruhi *behavioural intention to use* terhadap pengguna aplikasi transportasi *online* seperti *gojek* dan *grab*. Dari sisi *Quality Of Information*, salah satu contoh indikator yang digunakan adalah tata letak dan antarmuka pengguna aplikasi transportasi *online* mudah digunakan. Solusi untuk mengatasi hal ini adalah dengan membuat sebuah *mockup* yang minimalis dengan membuat perpaduan warna dan kombinasi *icon* dan huruf yang mudah dikenali orang awam. Dalam meningkatkan *Perceived Ease Of Use*, salah satu indikator yang disorot adalah memesan transportasi *online* menggunakan aplikasi transportasi *online* mudah bagi *user*. Salah satu hal yang bisa membuat *user* mudah menggunakan *gojek* dan *grab* adalah video tutorial yang mudah dipahami dengan durasi singkat. *Perceived Usefulness* memiliki indikator yang disorot seperti aplikasi transportasi *online* yang *user* gunakan berguna. Salah satu solusi yang bisa ditawarkan adalah bagaimana membuat sebuah fitur pemesanan dengan sekali *tap in* langsung mendapatkan pesanan yang cepat, mudah dan fleksibel. Di dalam *User Satisfaction*, untuk dapat memperbaiki supaya *user* puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi transportasi *online* maka *user experience* harus ditambahkan dengan mode interaksi fitur yang membuat *user* semakin peka dalam menggunakan aplikasi transportasi *online*. Untuk meningkatkan *Behavioural Intention To Use* terutama di indikator *user* berniat untuk terus menggunakan aplikasi transportasi *online* untuk pemesanan perjalanan di masa depan. Supaya *user* dapat melakukan pemesanan transportasi *online* di masa depan, perlu ditambahkan menu *quick response* untuk membuat jadwal pemesanan otomatis tersebut bisa dikabarkan melalui akun yang sudah dibuat oleh *user* tersebut. Untuk meningkatkan *System Quality*, ada satu indikator yang bisa dikembangkan antara lain aplikasi transportasi *online* dengan cepat memuat semua teks dan grafiknya, maka perlu dikembangkan tampilan *user interface* dengan teks dan grafik yang seminimalis mungkin supaya pengguna tidak perlu belajar terlalu keras untuk menggunakan aplikasinya.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

Abab, Shewakena Aytenfisu, Feyera Senbeta Wakjira, and Tamirat Tefera Negash. 2021. 'Determinants of the Land Registration Information System Operational Success: Empirical Evidence from Ethiopia'. Land 10(12). doi: 10.3390/land10121394.

- Abed, Salma S., and Rotana S. Alkadi. 2024. 'Sustainable Development through Fintech: Understanding the Adoption of Buy Now Pay Later (BNPL) Applications by Generation Z in Saudi Arabia'. *Sustainability (Switzerland)* 16(15). doi: 10.3390/su16156368.
- Aditya, Ricky, and Aditya Wardhana. 2016. 'Pengaruh Perceived Usefulness Dan Perceived Ease of Use Terhadap Behavioral Intention Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pengguna Instant Messaging LINE Di Indonesia'. *Jurnal Siasat Bisnis* 20(1):24–32. doi: 10.20885/jsb.vol20.iss1.art3.
- Akdur, Gorkem, Mehmet Nafiz Aydin, and Gizdem Akdur. 2020. 'Adoption of Mobile Health Apps in Dietetic Practice: Case Study of Diyetkolik'. *JMIR MHealth and UHealth* 8(10):1–13. doi: 10.2196/16911.
- Alkali, A. U., and Nur Naha Abu Mansor. 2017. 'Interactivity and Trust as Antecedents of E-Training Use Intention in Nigeria: A Structural Equation Modelling Approach'. *Behavioral Sciences* 7(3). doi: 10.3390/bs7030047.
- Alkhawaja, Maha Ismail, Mutia Sobihah Abd Halim, Mohanad S. S. Abumandil, and Ahmed Samed Al-Adwan. 2022. 'System Quality and Student's Acceptance of the E-Learning System: The Serial Mediation of Perceived Usefulness and Intention to Use'. *Contemporary Educational Technology* 14(2). doi: 10.30935/CEDETECH/11525.
- Al-Okaily, Aws, Manaf Al-Okaily, and Ai Ping Teoh. 2023. 'Evaluating ERP Systems Success: Evidence from Jordanian Firms in the Age of the Digital Business'. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems* 53(6):1025–40. doi: 10.1108/VJIKMS-04-2021-0061.
- Al-Rahmi, Ali Mugahed, Alina Shamsuddin, Uthman Alturki, Ahmed Aldraiweesh, Farahwahida Mohd Yusof, Waleed Mugahed Al-Rahmi, and Abdulmajeed A. Aljeraiwi. 2021. 'The Influence of Information System Success and Technology Acceptance Model on Social Media Factors in Education'. *Sustainability (Switzerland)* 13(14):1–24. doi: 10.3390/su13147770.
- Baccarella, Christian V., Timm F. Wagner, Christian W. Scheiner, Lukas Maier, and Kai Ingo Voigt. 2020. 'Investigating Consumer Acceptance of Autonomous Technologies: The Case of Self-Driving Automobiles'. *European Journal of Innovation Management* 24(4):1210–32. doi: 10.1108/EJIM-09-2019-0245.
- Beerda, Donna C. E., Michiel A. Greidanus, Angelique E. de Rijk, Astrid de Wind, Sietske J. Tamminga, and Frederieke G. Schaafsma. 2024. 'The SME Tool Supporting Employers of Small- and Medium-Sized Enterprises during the Return to Work of Employees on Long-Term Sick Leave: Study Protocol for a Randomized Controlled Trial and for a Process Evaluation'. *Trials* 25(1):1–13. doi: 10.1186/s13063-024-08383-4.
- Belew, Abebaw, Asmamaw Ketemaw, Getachew Sitotaw, Habitamu Alganah, Biruk Wogayehu, Temesgen Ayenew, and Agmasie Damtew. 2024. 'Acceptance of E-Learning and Associated Factors among Postgraduate Medical and Health Science Students at First Generation Universities in Amhara Region, 2023: Using Modified Technology Acceptance Model'. *BMC Medical Education* 24(1). doi: 10.1186/s12909-024-05834-z.
- Biswas, Bikram, Mohammad Nur Ullah, Md Mostafizur Rahman, and Anas Al Masud. 2024. 'Service Quality, Satisfaction, and Intention to Use Pourasava Digital Center in Bangladesh: The Moderating Effect of Citizen Participation'. *PLoS ONE* 19(6 June). doi: 10.1371/journal.pone.0304178.
- Borchert, Patricia, and Duluth Mary Zellmer-Bruhn. 2010. 'The Factors Affecting Success Of Knowledge Based Systems At The Organizational Level'. *Journal of Allergy and Clinical Immunology* 130(2):556.
- Božič, Katerina, and Vlado Dimovski. 2020. 'The Relationship between Business Intelligence and Analytics Use and Organizational Absorptive Capacity: Applying the DeLone & Mclean Information Systems Success Model'. *Economic and Business Review* 22(2):191–233. doi: 10.15458/ebr99.
- Butt, Sameera, Asif Mahmood, Saima Saleem, Shah Ali Murtaza, Sana Hassan, and Edina Molnár. 2023. 'The Contribution of Learner Characteristics and Perceived Learning to Students' Satisfaction and Academic Performance during COVID-19'. *Sustainability (Switzerland)* 15(2). doi: 10.3390/su15021348.
- Chantraporn, Puck, and Jutamard Thaweepaiboonwong. 2024. 'Factors

- Influencing Behavioral Intention To Use Intelligent Maintenance Systems: A Study of a Petrochemical Company in Map Ta Phut Industrial Estate'. *Revista de Gestao Social e Ambiental* 18(7):1–20. doi: 10.24857/rgsa.v18n7-011.
- Chen, Chien-Wen, and Serhan Demirci. 2019. 'Understanding Mobile Data Services' Continuance: The Role of Enjoyment and Media Richness'. *International Journal of Business and Economics* 18(3):347–69.
- Chen, Xinqiang, Xiu E. Zhang, and Jiangjie Chen. 2024. 'TAM-Based Study of Farmers' Live Streaming E-Commerce Adoption Intentions'. *Agriculture (Switzerland)* 14(4). doi: 10.3390/agriculture14040518.
- Cheng, Yung Ming. 2014. 'Extending the Expectation-Confirmation Model with Quality and Flow to Explore Nurses' Continued Blended e-Learning Intention'. *Information Technology and People* 27(3):230–58. doi: 10.1108/ITP-01-2013-0024.
- Daradkeh, Mohammad, and Radwan Moh d. Al-Dwairi. 2017. 'Self-Service Business Intelligence Adoption in Business Enterprises: The Effects of Information Quality, System Quality, and Analysis Quality'. *International Journal of Enterprise Information Systems* 13(3):65–85. doi: 10.4018/IJEIS.2017070105.
- Dewi, Nurlia, Willy Abdillah, Muhartini Salim, and Slamet Widodo. 2021. 'The Role of Leadership in Implementation Public Information System of Local Government Institutions in Indonesia'. *International Review of Management and Marketing* 11(6):1–9. doi: 10.32479/irmm.12515.
- Diop, El Bachir, Shengchuan Zhao, and Tran Van Duy. 2019. 'An Extension of the Technology Acceptance Model for Understanding Travelers' Adoption of Variable Message Signs'. *PLoS ONE* 14(4):1–18. doi: 10.1371/journal.pone.0216007.
- Eom, Sean B. 2012. 'Effects of LMS, Self-Efficacy, and Self-Regulated Learning on LMS Effectiveness in Business Education'. *Journal of International Education in Business* 5(2):129–44. doi: 10.1108/18363261211281744.
- Farhadpoor, Mohammad Reza, and Khadijeh Farhadi Bajoli. 2023. 'The Effect of the Information System Information on Satisfaction of Users by Mediating Role of the Perceived Value of Information'. *Universidad de Antioquia* 46(2).
- Farooq, Rayees. 2016. 'Role of Structural Equation Modeling in Scale Development'. *Journal of Advances in Management Research* 13(1):75–91. doi: 10.1108/JAMR-05-2015-0037.
- Fenga, Te Tai, Chengli Tien, Zhi Yuan Feng, and Pin Jhen Laid. 2014. 'Web Site Quality and Online Trading Influences on Customer Acceptance of Securities Brokers'. *Asia Pacific Management Review* 19(1):25–45. doi: 10.6126/APMR.2014.19.1.02.
- Hair, Joe, Carole L. Hollingsworth, Adriane B. Randolph, and Alain Yee Loong Chong. 2017. 'An Updated and Expanded Assessment of PLS-SEM in Information Systems Research'. *Industrial Management and Data Systems* 117(3):442–58. doi: 10.1108/IMDS-04-2016-0130.
- Hair, Joseph F., Jeffrey J. Risher, Marko Sarstedt, and Christian M. Ringle. 2019. 'When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM'. *European Business Review* 31(1):2–24. doi: 10.1108/EBR-11-2018-0203.
- Handayani, Kartika, Eka Herdit Juningsih, Dwiza Riana, Sri Hadiani, Achmad Rifai, and Rosi Kusuma Serli. 2020. 'Measuring the Quality of Website Services Covid19.Kalbarprov.Go.Id Using the Webqual 4.0 Method'. *Journal of Physics: Conference Series* 1641(1):1–7. doi: 10.1088/1742-6596/1641/1/012049.
- Hongjie Yang. 2024. 'Factors Impacting College Student Satisfaction, Perceived Usefulness, and Continuance Intention with E-Learning in Dezhou, China'. *Scholar: Human Sciences* 16(1):171–80.
- Huang, Chun Hsiung. 2021. 'Using Pls-Sem Model to Explore the Influencing Factors of Learning Satisfaction in Blended Learning'. *Education Sciences* 11(5). doi: 10.3390/educsci11050249.
- Idoughi, Djilali, and Djeddi Abdelhakim. 2018. 'Developing Countries E-Government Services Evaluation Identifying and Testing Antecedents of Satisfaction Case of Algeria'. *International Journal of Electronic Government Research* 14(1):63–85. doi: 10.4018/IJEGR.2018010104.
- Ji, Mengting, Georgi Z. Genchev, Hengye Huang, Ting Xu, Hui Lu, and Guangjun Yu. 2021.

- 'Evaluation Framework for Successful Artificial Intelligence-Enabled Clinical Decision Support Systems: Mixed Methods Study'. *Journal of Medical Internet Research* 23(6). doi: 10.2196/25929.
- Jia, Luo. 2024. 'Explaining Postgraduates' Behavior on the Use of Massive Open Online Courses in Sichuan, China'. *The Scholar: Human Sciences* 16(2):78–87.
- Jovanka, Della Raymena, Akhmad Habibi, Mailizar Mailizar, Lalu Nurul Yaqin, Udan Kusmawan, Mohd Faiz Mohd Yaakob, and Tommy Tanu Wijaya. 2023. 'Determinants of E-Learning Services: Indonesian Open University'. *Cogent Education* 10(1):1–18. doi: 10.1080/2331186X.2023.2183703.
- Jung, Timothy Hyungsoo, Hyunae Lee, Namho Chung, and M. Claudia tom Dieck. 2018. 'Cross-Cultural Differences in Adopting Mobile Augmented Reality at Cultural Heritage Tourism Sites'. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 30(3):1621–45. doi: 10.1108/IJCHM-02-2017-0084.
- Kim, Uk, Taerin Chung, and Eunsik Park. 2022. 'Quality Characteristics and Acceptance Intention for Healthcare Kiosks: Perception of Elders from South Korea Based on the Extended Technology Acceptance Model'. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 19(24). doi: 10.3390/ijerph192416485.
- Lee, Seulki. 2023. 'The Acceptance Model of Smart City Service: Focused on Seoul'. *Sustainability (Switzerland)* 15(3). doi: 10.3390/su15032695.
- Li, Qibo. 2024. 'Research on Factors Affecting Behavioral Intention of Graduate Students to Use Mobile Library in Suzhou, China'. *The Scholar: Human Sciences* 16(2):215–24.
- Lian, Jiunn Woei. 2018. 'Why Is Self-Service Technology (SST) Unpopular? Extending the IS Success Model'. *Library Hi Tech* 39(4):1154–73. doi: 10.1108/LHT-01-2018-0015.
- Lin, Lan Hui, Feng Chen Lin, Chih Kang Lien, Tung Chin Yang, Yao Kai Chuang, and Yi Wen Hsu. 2023. 'Electronic Payment Behaviors of Consumers under Digital Transformation in Finance—A Case Study of Third-Party Payments'. *Journal of Risk and Financial Management* 16(8). doi: 10.3390/jrfm16080346.
- Lin, Yun Hsuan, Jong Long Guo, Hsiao Pei Hsu, Li Shu Yang, Ya Lin Fu, and Chiu Mieh Huang. 2019. 'Does "Hospital Loyalty" Matter? Factors Related to the Intention of Using a Mobile App'. *Patient Preference and Adherence* 13:1283–94. doi: 10.2147/PPA.S207031.
- Luo, Ji, Sayed Fayaz Ahmad, Asma Alyaemini, Yuhan Ou, Muhammad Irshad, Randah Alyafi-Alzahri, Ghadeer Alsanie, and Syeda Taj Unnisa. 2024. 'Role of Perceived Ease of Use, Usefulness, and Financial Strength on the Adoption of Health Information Systems: The Moderating Role of Hospital Size'. *Humanities and Social Sciences Communications* 11(1). doi: 10.1057/s41599-024-02976-9.
- Luo, L., ... K. Kitcharoen-Scholar: Human, and undefined 2023. 2023. 'Drivers of Behavioral Intention to Adopt Hybrid Education of Undergraduates in Arts and Design's in Chengdu, China'. *Assumptionjournal.Au.Edu* 15(2):1–10.
- Ma, Dongmin, Huma Akram, and I. Hua Chen. 2024. 'Artificial Intelligence in Higher Education: A Cross-Cultural Examination of Students' Behavioral Intentions and Attitudes'. *International Review of Research in Open and Distributed Learning* 25(3):134–57. doi: 10.19173/irrodl.v25i3.7703.
- Mollick, Joseph, Robert Cutshall, Chuleeporn Changchit, and Long Pham. 2023. 'Contemporary Mobile Commerce: Determinants of Its Adoption'. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research* 18(1):501–23. doi: 10.3390/jtaer18010026.
- Motsi, Lovemore. 2024. 'Electronic Health Records Model to Improve the Quality of Patients' Healthcare'. *Health SA Gesondheid* 29:1–9. doi: 10.4102/hsag.v29i0.2414.
- Mun, Hee J., Haejung Yun, Eun A. Kim, Jin Y. Hong, and Choong C. Lee. 2010. 'Research on Factors Influencing Intention to Use DMB Using Extended IS Success Model'. *Information Technology and Management* 11(3):143–55. doi: 10.1007/s10799-010-0073-2.
- Nguyen, Dung Minh, Yen Ting Helena Chiu, and Huy Duc Le. 2021. 'Determinants of Continuance Intention towards Banks' Chatbot Services in Vietnam: A Necessity for Sustainable Development'. *Sustainability (Switzerland)* 13(14):1–25. doi: 10.3390/su13147625.

- Nguyen, Man The, and Tho Alang. 2024. 'When Do Shoppers Prefer Using QR Codes? Empirical Evidence from Vietnam'. *Future Business Journal* 10(1). doi: 10.1186/s43093-024-00391-9.
- Olivia, Michelle, and Nony Kezia Marchyta. 2022. 'The Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on E-Wallet Continuance Intention'. *Jurnal Teknik Industri* 24(1):13–22. doi: 10.9744/jti.24.1.13-22.
- Paje, Roma C. 2023. 'Human Resource Information System (HRIS): An Evaluation of Net Benefits Based on the Perception of HR Practitioners'. *Kinforms* 18(1):31–59. doi: 10.55819/mrij.2023.18.1.31.
- Ramli, Ishak, and Utoyo Widayat. 2017. 'ERP Usage Model towards Competitive Advantage'. *International Journal of Economic Perspectives* 11(1):1580–97.
- Ren, Miaomiao, Yan Ma, Wenxiang Fan, Mingyong Li, and Yuming Feng. 2022. 'An Empirical Study on the Behavioral Intention of College Students' Online Ideological and Political Learning'. *International Journal of Digital Multimedia Broadcasting* 2022. doi: 10.1155/2022/6349343.
- Saavedra, Álvaro, Raquel Chocarro, Mónica Cortiñas, and Natalia Rubio. 2023. 'Impact of Process and Outcome Quality on Intention for Continued Use of Voice Assistants'. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*. doi: 10.1108/SJME-12-2022-0251.
- Saha, Parmita, Atanu K. Nath, and Esmail Salehi-Sangari. 2012. 'Evaluation of Government E-Tax Websites: An Information Quality and System Quality Approach'. *Transforming Government: People, Process and Policy* 6(3):300–321. doi: 10.1108/17506161211251281.
- Sambasivan, Murali, George Patrick Wemyss, and Raduan Che Rose. 2010. 'User Acceptance of a G2B System: A Case of Electronic Procurement System in Malaysia'. *Internet Research* 20(2):169–87. doi: 10.1108/10662241011032236.
- Singh, Shubhangi, Marshal M. Sahni, and Raj K. Kovid. 2020. 'What Drives FinTech Adoption? A Multi-Method Evaluation Using an Adapted Technology Acceptance Model'. *Management Decision* 58(8):1675–97. doi: 10.1108/MD-09-2019-1318.
- Sulaiman, Twana Tahseen, Anuar Shah Bali Mahomed, Azmawani Abd Rahman, and Mazlan Hassan. 2023. 'Understanding Antecedents of Learning Management System Usage among University Lecturers Using an Integrated TAM-TOE Model'. *Sustainability (Switzerland)* 15(3). doi: 10.3390/su15031885.
- Tam, Carlos, Ana Loureiro, and Tiago Oliveira. 2020. 'The Individual Performance Outcome behind E-Commerce: Integrating Information Systems Success and Overall Trust'. *Internet Research* 30(2):439–62. doi: 10.1108/INTR-06-2018-0262.
- Teng, Xu, and / Au-Gsb E. 2024. 'A Research on Practical Teaching and Influencing Factors of Vocational College Student's Performance in Chengdu, China'. *Journal* 17(1):181–89.
- Tessema, Worku Mekonnen, and Nadire Cavus. 2024. 'Determining Information System End-User Satisfaction and Continuance Intension with a Unified Modeling Approach'. *Scientific Reports* 14(1):1–19. doi: 10.1038/s41598-024-57218-4.
- Togar Alam Napitupulu, Yulyanty Chandra. 2021. 'Evaluation of Student Satisfaction in Using the Learning Management System for Online Learning at XYZ University'. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)* 12(6):2810–16. doi: 10.17762/turcomat.v12i6.5788.
- Tran, Hang To Diem, and Minsook Kim. 2023. 'Factors Influencing the Continued Intent to Use Virtual Interactive Platforms in Korean Small- and Medium-Sized Enterprises for Remote and Hybrid Work'. *Sustainability (Switzerland)* 15(13). doi: 10.3390/su15139972.
- Tsai, Jyi-Chang, Lisa Y. Chen, and Yan-Ssiang Tang. 2024. 'Explore Factors Influencing the Intention To Use Mobile Payments in Taiwan During the Pandemic'. *The International Journal of Organizational Innovation* 17(1):56.
- Wagiman, Atara Nethania, Gisella Septi Aspasya, and Levana Dhia Prawati. 2023. 'Net Benefit on E-Invoice Implementation: Applying the Delone & McLean Information Systems Success Model'. *E3S Web of Conferences* 388. doi: 10.1051/e3sconf/202338804054.
- Wang, Kai, and Chien Liang Lin. 2012. 'The Adoption of Mobile Value-Added Services: Investigating the Influence of IS Quality and Perceived Playfulness'. *Managing Service*

- Quality 22(2):184–208. doi: 10.1108/09604521211219007.
- Wang, Shu Ming, and Judy Chuan Chuan Lin. 2011. 'The Effect of Social Influence on Bloggers' Usage Intention'. *Online Information Review* 35(1):50–65. doi: 10.1108/14684521111113588.
- Wu, Zhen. 2024. 'Research on the Continuous Use Intention of Intelligent Express Cabinets'. *MATEC Web of Conferences* 395:01076. doi: 10.1051/mateconf/202439501076.
- Xianghui Lai. 2024. 'Analyzing the Factors Influencing Satisfaction and Continuous Use Intention of Chinese Government WeChat Official Accounts: Applying SEM Approach'. *Journal of Electrical Systems* 20(3):1842–56. doi: 10.52783/jes.3750.
- Xu, Fang, and Jia Tina Du. 2022. 'Research on the Drivers of Undergraduates' Intention to Use University Digital Libraries: Affinity Theory as an Additional Construct of Information System Success Model'. *Library Hi Tech* 40(6):1627–41. doi: 10.1108/LHT-03-2021-0108.
- Yang, Maosheng, Ping Li, Honghong Zhou, Zeyu Li, and Lei Feng. 2023. 'Understanding the Impact Mechanism of User Behavior Pattern toward Real Estate APP Platforms in the Post-COVID Era: A Quantitative Analysis'. *Sustainability (Switzerland)* 15(11). doi: 10.3390/su15118926.
- Zheng, Feiyang, Kang Wang, Qianning Wang, Tiantian Yu, Lu Wang, Xinping Zhang, Xiang Wu, Qian Zhou, and Li Tan. 2023. 'Factors Influencing Clinicians' Use of Hospital Information Systems for Infection Prevention and Control: Cross-Sectional Study Based on the Extended DeLone and McLean Model'. *Journal of Medical Internet Research* 25:1–15. doi: 10.2196/44900.
- Zhong, Yongping, and Hee Cheol Moon. 2022. 'Investigating Customer Behavior of Using Contactless Payment in China: A Comparative Study of Facial Recognition Payment and Mobile QR-Code Payment'. *Sustainability (Switzerland)* 14(12). doi: 10.3390/su14127150.
- Zhou, Tao. 2011. 'Examining the Critical Success Factors of Mobile Website Adoption'. *Online Information Review* 35(4):636–52. doi: 10.1108/14684521111161972.