

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PEMBAYARAN E-PARKING MENGGUNAKAN QRIS DENGAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

Muhammad Alfian Aliamsyah¹, Amelia Yusnita², Hanifah Ekawati³

Sistem Informasi, STMIK Widya Cipta Dharma

email: Iyantauid380@gmail.com

Abstrak

Muhammad Alfian Aliamsyah, 2024, Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembayaran E-Parking Menggunakan Qris dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM). Skripsi Jurusan Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Widya Cipta Dharma, Pembimbing Utama Amelia Yusnita, S.Kom., M.Kom dan Pembimbing Pendamping Hanifah Ekawati, S.Pd., M.Pd. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Persentase tingkat kepuasan Sistem E-Parking dan mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pengguna Sistem Informasi E-Parking berdasarkan variable-variabel pada metode Technology Acceptance Model (TAM). Metode Technology Acceptance Model (TAM) merupakan metode yang dapat digunakan sebagai salah satu metode untuk meningkatkan kepuasan sebuah sistem informasi E-Parking. Metode ini memiliki 4 variabel yaitu persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, sikap perilaku dan niat perilaku. Hasil yang didapat dari analisis kepuasan pelanggan terhadap pembayaran e-parking menggunakan qris adalah untuk mengetahui pengaruh dari penerapan sistem e-parking terhadap penerapannya.

Kata kunci: Analisis, Inlislite, Model Delone dan Mclean

1. Pendahuluan

E-parking mencerminkan evolusi sistem parkir tradisional menjadi model yang lebih modern dan efisien berkat integrasi teknologi. Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor, khususnya di kota-kota besar, telah menciptakan tantangan baru dalam manajemen parkir. Jumlah kendaraan yang semakin meningkat memerlukan solusi efektif untuk mengatur dan memanfaatkan ruang parkir yang terbatas. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membuka peluang untuk memodernisasi sistem parkir. Penggunaan sensor pintar, aplikasi mobile, dan integrasi sistem secara online telah menjadi bagian integral dari solusi E-parking.

Sistem E-parking sering kali memanfaatkan teknologi pengenalan plat nomor untuk memungkinkan pengguna membayar dan memantau parkir mereka dengan lebih efisien. Ini tidak hanya memudahkan pengguna, tetapi juga meningkatkan keamanan dan kontrol. Aplikasi mobile dan platform online mempermudah pengguna untuk menemukan tempat parkir, melakukan pembayaran, dan bahkan merencanakan perjalanan mereka. Ini memberikan

kemudahan akses dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Sistem parkir konvensional sering kali menghadapi tantangan seperti kurangnya ruang parkir, pembayaran yang sulit, dan kurangnya kontrol. E-parking dirancang untuk mengatasi masalah-masalah tersebut dan meningkatkan 2 pengalaman pengguna secara keseluruhan. Seiring dengan pertumbuhan populasi dan kendaraan di Kota Samarinda, tekanan pada ruang parkir dapat meningkat. Latar belakang dapat memasukkan statistik tentang peningkatan jumlah kendaraan dan dampaknya pada ketersediaan parkir. Analisis latar belakang dapat mempertimbangkan masalah kemacetan lalu lintas yang mungkin terjadi karena mobil mencari tempat parkir yang tersedia. Penerapan e-parking bisa menjadi solusi untuk mengoptimalkan pergerakan kendaraan.

Faktor sosial dan psikologis dapat dijelaskan seperti tingkat penerimaan masyarakat kota Samarinda terhadap inovasi seperti E-parking. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap pembayaran E-parking

menggunakan QRIS dengan metode TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)”.

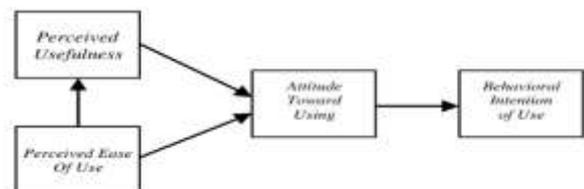
2. TINJUAN PUSTAKA

Pada penelitian ini peneliti melakukan kepuasan pelanggan terhadap pembayaran E-parking menggunakan QRIS dengan metode Technology Acceptance Model (TAM). Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi yaitu menggunakan model TAM.

Farki Et Al (2016), Model ini memiliki tujuan untuk menjelaskan faktor-faktor kunci dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan pengadopsian teknologi informasi tersebut. Perluasan konsep 11 Technology Acceptance Model diharapkan akan membantu memprediksi sikap dan penerimaan seseorang terhadap teknologi dan dapat memberikan informasi mendasar yang diperlukan mengenai faktor-faktor yang menjadi pendorong sikap individu tersebut.

Menurut Arika Palapa, Iksan Saifudin (2021), Berbagai definisi tentang model TAM seperti yang disebutkan oleh Davis dan Theory of Reasoned Action Model (TRA) yang dipaparkan oleh Fishbein dan Ajzen telah mendominasi berbagai literatur dalam sistem informasi. Disebutkan bahwa pengaruh variabel-variabel dalam model TAM dan TRA dipengaruhi oleh keyakinan individu mengenai manfaat teknologi. Kecanggihan dan kemodernan teknologi saat ini jika saja dimanfaatkan dengan baik dan maksimal maka pasti akan menghasilkan manfaat yang menghasilkan, misalnya bisa membuka lowongan pekerjaan dengan menggunakan teknologi internet khususnya bisa membuat pendaftaran online pada suatu kegiatan yang tidak memiliki bentuk fisik yang dinilai beresiko, sehingga akan mempermudah dalam membuka pendaftaran bagi peserta tersebut meskipun tidak memiliki banyak waktu karena media kontrol hanya via komputer, laptop, atau handphone. Pendaftaran online suatu kegiatan sekarang terus berkembang karena orang memikirkan waktu yang fleksibel untuk mendaftar lebih praktis tanpa datang langsung ke lokasi pendaftaran, sehingga 12 dapat

menghemat biaya dan waktu. Technology Acceptance Model (TAM) atau Model Penerimaan Teknologi merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi.



Gambar 2. 1 Model *Technology Acceptance Model* (TAM)

Sumber : Chandra (2015)

Menurut Lucky Malfiany (2021) metode *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan konsep sistem bukti yang mewakili bagaimana konsumen mulai menggunakan teknologi informasi (TI), TAM secara luas digunakan untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan nyata dari TI

Menurut Suaidah (2021) metode *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan metode yang mempunyai kontribusi tinggi dalam monitoring implementasi teknologi informasi.

3. METODE PENELITIAN

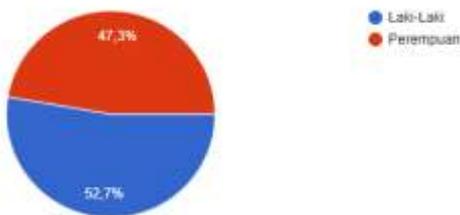
Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Perhubungan Kota Samarinda. Populasi yang digunakan yaitu pengunjung pengguna pembayaran e-parking menggunakan qris di wilayah samarinda, kemudian diambil beberapa sampel dengan menggunakan *simple random sampling*. Untuk pengambilan sampel menggunakan rumus slovin.

Pada penelitian ini melakukan pengumpulan data dengan membuat kuesioner menggunakan bantuan G-Form. Pernyataan dan pertanyaan dari kuesioner dibuat berdasarkan indikator model yang digunakan kemudian menyebarkan kuesioner tersebut kepada responden yaitu pengunjung pengguna layanan e-parking di wilayah samarinda. Dalam penelitian ini juga menggunakan skala *likert* yang akan diolah hasilnya menggunakan bantuan aplikasi SmartPls.

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis SEM (*Structural Equation Model*) dengan alat bantu aplikasi SmartPLS. Adapun pengujian yang dilakukan yaitu analisis *outer* model yang terdiri dari uji *convergent validity*, *discriminant validity* dan *cronbach's alpha*. Analisis *inner* model yang terdiri dari uji *R Square* dan *F Square*. Selain itu juga melakukan uji hipotesa dengan melakukan uji T.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini populasi yang menjadi target pengumpulan data adalah pengujung pengguna pelayanan e-parking di wilayah samarinda. Berdasarkan dari kuesioner yang telah disebarakan maka diperoleh data demografis responden berdasarkan jenis kelamin dan usia. Dari 99 responden terdapat 52 (53%) pria dan 47 (47%) wanita. Sehingga rata-rata responden yang menjawab kuesioner ini berjenis kelamin pria.



Gambar 4.1 Data jenis kelamin Responden

Sumber : Kuesioner Penelitian

Menentukan jumlah sampel dengan

menggunakan *simple random sampling* dengan rumus slovin dan margin error sebesar 10% sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{10000}{1+10000(0,1)^2}$$

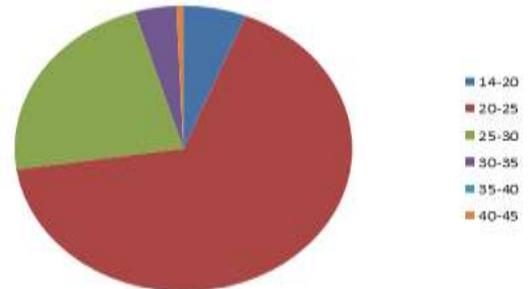
$$= \frac{10000}{101}$$

$$n = 99,01 \text{ dibulatkan menjadi } 99$$

Sehingga berdasarkan rumus tersebut maka jumlah sampel yang digunakan sebagai responden adalah 99,01 = 99 orang.

Setelah mendapatkan jumlah responden selanjutnya adalah menyebarkan kuesioner yang telah dibuat sebelumnya. Selain itu pada penelitian ini juga melakukan wawancara secara langsung dengan kepala

bidang Dinas Perhubungan. Berdasarkan dari kuesioner yang telah disebarakan maka diperoleh data demografis responden berdasarkan jenis kelamin dan usia. Dari 100 responden terdapat 52 (53%) pria dan 47 (47%) wanita. Sehingga rata-rata responden yang menjawab kuesioner ini berjenis kelamin pria.



Gambar 4.3 Data Usia Responden

Sumber : Kuesioner Penelitian

Berdasarkan gambar 4.3 diatas dapat dijelaskan bahwa dari 150 responden, sebanyak 9 orang atau 9% responden berusia antara 14-20 tahun, sebanyak 100 orang atau 100% responden berusia antara 20-25 tahun, sebanyak 34 orang atau 34% responden berusia antara 25-30 tahun, sebanyak 6 orang atau 6% responden berusia 30-35 tahun, dan sebanyak 1 orang atau 1% responden berusia antara 40-45 tahun. Artinya pada penelitian ini umur 20-25 mendominasi penggunaan Sistem E-Parking dengan jumlah 100 orang atau 100% responden.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengukur karakteristik dari sebuah data. Untuk menampilkan karakteristik dari data sampel yang digunakan peneliti menggunakan fitur dari SMARTPLS, pertama import data seperti yang terlihat pada gambar 4.4 :



Sumber : Import Data pada Aplikasi SmartPLS

Setelah menekan tombol *import* karakteristik data dapat dilihat pada gambar 4.5 Berikut adalah hasil dari analisis deskriptif dari setiap indikator.

Indikator	No.	Type	Missing	Mean	Median	Minimum	Maximum	Standard Dev.	Standard Error	Skewness	Kurtosis
PEOU1	1	100%	0	4.437	4.000	1.000	5.000	0.999	0.099	0.000	0.000
PEOU2	2	100%	0	4.437	4.000	1.000	5.000	0.999	0.099	0.000	0.000
PEOU3	3	100%	0	4.437	4.000	1.000	5.000	0.999	0.099	0.000	0.000
PEOU4	4	100%	0	4.437	4.000	1.000	5.000	0.999	0.099	0.000	0.000
PEOU5	5	100%	0	4.437	4.000	1.000	5.000	0.999	0.099	0.000	0.000
PEOU6	6	100%	0	4.437	4.000	1.000	5.000	0.999	0.099	0.000	0.000
PEOU7	7	100%	0	4.437	4.000	1.000	5.000	0.999	0.099	0.000	0.000
PEOU8	8	100%	0	4.437	4.000	1.000	5.000	0.999	0.099	0.000	0.000
PEOU9	9	100%	0	4.437	4.000	1.000	5.000	0.999	0.099	0.000	0.000
PEOU10	10	100%	0	4.437	4.000	1.000	5.000	0.999	0.099	0.000	0.000
PEOU11	11	100%	0	4.437	4.000	1.000	5.000	0.999	0.099	0.000	0.000
PEOU12	12	100%	0	4.437	4.000	1.000	5.000	0.999	0.099	0.000	0.000
PEOU13	13	100%	0	4.437	4.000	1.000	5.000	0.999	0.099	0.000	0.000
PEOU14	14	100%	0	4.437	4.000	1.000	5.000	0.999	0.099	0.000	0.000
PEOU15	15	100%	0	4.437	4.000	1.000	5.000	0.999	0.099	0.000	0.000
PEOU16	16	100%	0	4.437	4.000	1.000	5.000	0.999	0.099	0.000	0.000
PEOU17	17	100%	0	4.437	4.000	1.000	5.000	0.999	0.099	0.000	0.000
PEOU18	18	100%	0	4.437	4.000	1.000	5.000	0.999	0.099	0.000	0.000
PEOU19	19	100%	0	4.437	4.000	1.000	5.000	0.999	0.099	0.000	0.000
PEOU20	20	100%	0	4.437	4.000	1.000	5.000	0.999	0.099	0.000	0.000

Gambar 4.6 Karakteristik data sampel yang diambil

Pada gambar 4.6 di atas menampilkan nilai dari setiap indikator yang telah dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diambil sebelumnya yang mana berisi *No* (urutan), *Type* (Tipe data), *Missing* (pertanyaan yang tidak dijawab responden), *Mean* (nilai rata-rata jawaban responden), *Median* (titik tengah sebuah data), skala Minimal serta Maksimal serta beberapa nilai lain.

2. Analisis SEM

Analisis SEM dilakukan dengan melakukan uji *outer* model dan *inner* model dengan bantuan aplikasi SmartPls. Hasil dari pengujian analisis SEM dapat dilihat sebagai berikut :

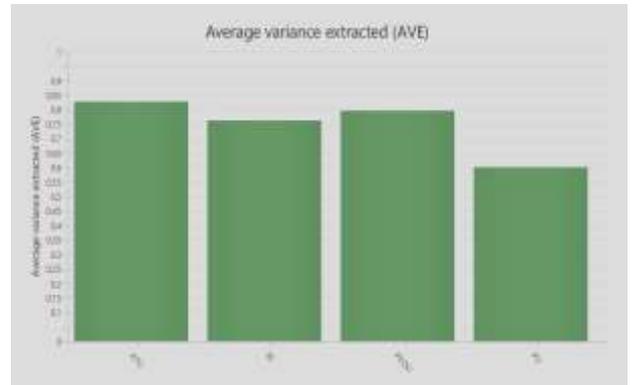
1. Outer Model

Outer merupakan pengujian yang digunakan untuk melihat hubungan antar indikator dengan variabelnya. Pengujian yang dilakukan pada *outer* model seperti uji *convergent validity*, *discriminant validity* dan uji reliabilitas. Berikut ini penjelasan dari pengujian yang dilakukan pada *outer* model :

1. Uji *Convergent Validity* dan *Composite Reliability*

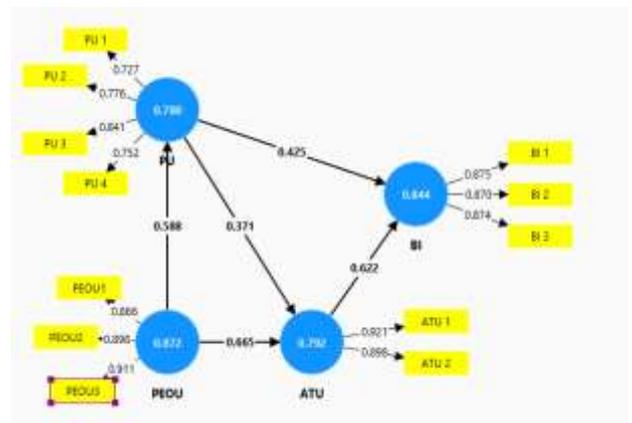
Uji *Convergent validity* digunakan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan variabel latennya. *Convergent validity* berarti seperangkat indikator mewakili dari satu variabel yang mendasari variabel tersebut. Nilai *loading factor* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 0,7. Pengujian *convergent validity* dilakukan dengan menilai

berdasarkan nilai *outer loadings* atau *loading factor* dan *Average Extracted (AVE)*.



Gambar 4.9 Uji Average Variance Extracted (AVE)

Pada gambar 4.14 merupakan *output* dari hasil perhitungan algoritma PLS atau *outer* pada SmartPLS. Dari hasil tersebut maka akan dilakukan proses pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian tersebut berdasarkan alur penelitian yaitu pengujian *loading factor*, *composite reliability*, *cronbach's alpha*, dan *average variance extracted (AVE)*. Maka tahapan-tahapan tersebut akan dijalankan sebagai berikut.



Gambar 4.4 Model *Structural Modelling*
Sumber : Hasil Uji Pada SmartPls

Pada gambar 4.32 diatas merupakan model *structural equation model* yang telah diproses. Dari gambar 4.32 dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* yang dihasilkan dari setiap indikator $\geq 0,7$. Karena nilai *loading factor* $\geq 0,7$ maka dapat dikatakan nilai *loading factor* telah memenuhi syarat.

Outer loadings - Matrix				
	ATU	BI	PEOU	PU
ATU 1	0.921			
ATU 2	0.898			
BI 1		0.875		
BI 2		0.870		
BI 3		0.874		
PEOU1			0.866	
PEOU2			0.898	
PEOU3			0.911	
PU 1				0.727
PU 2				0.776
PU 3				0.841
PU 4				0.752

Gambar 4.8 Tampilan Nilai *Outer Loading*

Pada pengujian ini, indikator variabel penelitian akan dikatakan valid sesuai ketentuan jika memiliki nilai *loading factor* lebih besar dari atau sama dengan 0.70. Sebaliknya jika nilai *loading factor* kurang dari 0.70 maka indikator variabel penelitian tersebut dapat dinyatakan tidak valid.

2. Uji Discriminant Validity

Discriminant validity merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui seberapa tepat suatu alat ukur melakukan fungsi pengukurannya. Pengujian *discriminant validity* dapat dinilai berdasarkan *cross loading* harus menunjukkan nilai indikator yang lebih tinggi dari setiap variabel dibandingkan dengan indikator pada variabel lainnya.

Discriminant validity - Cross loadings				
	ATU	BI	PEOU	PU
ATU 1	0.921	0.690	0.600	0.639
ATU 2	0.898	0.663	0.554	0.495
BI 1	0.718	0.875	0.667	0.675
BI 2	0.691	0.870	0.550	0.470
BI 3	0.676	0.874	0.609	0.631
PEOU1	0.581	0.617	0.866	0.470
PEOU2	0.606	0.637	0.898	0.455
PEOU3	0.649	0.596	0.911	0.610
PU 1	0.608	0.671	0.617	0.727
PU 2	0.442	0.391	0.355	0.776
PU 3	0.619	0.667	0.671	0.841
PU 4	0.579	0.474	0.499	0.752

Sumber : Hasil Uji Pada Aplikasi Smartpls

Gambar 4.12 di atas menunjukkan bahwa nilai *Outer Loading* masing-masing indikator terhadap variabelnya sudah lebih tinggi dibandingkan hubungannya dengan konstruk variabel lain. Hasil perhitungan Fornell-Larker Criterion dan *Cross Loading* di atas menunjukkan bahwa validitas penelitian yang

dirujuk dari *Discriminant Validity* menunjukkan kevalidannya.

2. Inner Model

Pengujian *inner model* dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel. Uji yang dilakukan dalam *inner model* seperti uji *R-Square*, *F-Square* dan pengujian hipotesa menggunakan *bootstrapping*. Berikut ini langkah-langkah dalam melakukan pengujian *inner model*.

1. Uji R-Square (R²)

Uji *R-Square* dilakukan untuk menguji hubungan antara dua variabel atau lebih dengan variabel independen. Nilai *R-Square* terdiri dari $\geq 0,67$ yang artinya substansial, 0,33 – 0,66 yang artinya moderate/ sedang, 0,19 – 0,32 yang artinya lemah. Apabila nilai *R-Square* mendekati angka 1 maka pengaruh variabel tersebut akan semakin kuat. Untuk melihat hasil uji *R-Square* pada Smartpls dengan cara klik *PLS-SEM Algorithm* kemudian pilih menu *R-Square* kemudian akan tampil nilai hasil uji *R-Square*.

Tabel 4.4 Nilai Uji *R-Square*

R-square - Overview	
	R-square
ATU	0.532

Sumber : Hasil Pengujian Pada Aplikasi SmartPls

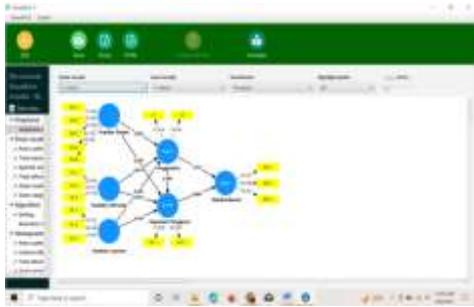
Pada gambar 4.16 menunjukkan bahwa nilai R^2 untuk variabel ATU sebesar 0.532 yang artinya variabel Niat Perilaku (BI), Kemanfaatan (PU), mampu mempengaruhi variabel Sikap Perilaku (ATU) sebesar 53,2%. Maka dari itu nilai *R-square* pada variabel ATU dapat dikatakan lumayan berpengaruh.

2. Uji Path Coefficient

Koefisien jalur menunjukkan arah hubungan masing-masing hipotesis, untuk hipotesis yang memiliki nilai koefisien jalur 0 sampai 1 maka memiliki hubungan yang berarah positif, sebaliknya jika hipotesis memiliki nilai jalur -1 sampai 0 maka memiliki arah hubungan yang negative.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam smartpls dapat dilakukan dengan menguji *bootstrapping*. Langkah untuk menampilkan hasil dari *bootstrapping* adalah dengan mengklik fitur *calculate* lalu pilih *bootstrapping* kemudian *start calculation*.



Gambar 4.5 Model Struktural *Bootstrapping*
Sumber : Aplikasi SmartPLS

Pada evaluasi *inner model* akan dilakukan evaluasi *R-Square* untuk mengukur beberapa besar pengaruh antar variabel yang dipengaruhi dengan variabel yang mempengaruhi berdasarkan yang dihipotesiskan, dan Evaluasi Koefisien Determinasi (R^2), Koefisien Jalur (*path coefficient*), Uji-T (*T-Test*), dan Nilai Probabilitas (*P Values*). Setelah itu akan dilakukan evaluasi koefisien jalur untuk menunjukkan arah dari hubungan variabel apakah berarah positif atau negatif dan pengujian signifikansi koefisien jalur agar mengetahui signifikansi antar variabel yang berhubungan seperti pada gambar 4.5.

Hipotesis	path coefficient	p-value	Keterangan
H1. Perceived Ease of Use(PEOU)→Perceived Usefulness(PU)	0,588	0,000	Diterima
H2. Perceived Usefulness(PU)→Attitude Towards Using(ATU)	0,371	0,000	Diterima
H3. Perceived Ease of Use(PEOU)→Attitude Towards Using(ATU)	0,447	0,000	Diterima
H4. Attitude Towards Using(ATU)→Behavioral Intention(BI)	0,622	0,000	Diterima
H5. Perceived Usefulness(PU)→Behavioral Intention(BI)	0,194	0,002	Diterima

Tabel 4.7 Hasil Nilai Uji Koefisien Jalur dan Signifikansi Koefisien

Untuk mengetahui diterima atau tidaknya suatu hipotesis yang diajukan dalam penelitian maka dilakukan pengujian terhadap evaluasi *inner model* yaitu sebagai berikut :

1. Menguji hasil nilai koefisien jalur dengan melihat *P Values* yaitu jika nilai dibawah 0.05 maka dapat dikatakan

hipotesis dapat diterima, dan sebaliknya jika nilai *p values* mendapat nilai diatas 0.05 maka hipotesis ditolak.

2. Mengukur besarnya pengaruh atau berpengaruh signifikan dari *path coefficient*.

1. H1 : (PEOU) Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap (PU) Persepsi Kemanfaatan.

(Hipotesis pertama) Untuk hasil uji hipotesis pada variable persepsi kemudahan (PEOU) terhadap variable persepsi pemanfaatan (PU) menghasilkan *path coefficient* (0,588) dan *p-value* (0,000) artinya bahwa variable persepsi kemudahan (PEOU) berpengaruh signifikan terhadap variable persepsi pemanfaatan (PU). Maka hipotesis pertama diterima.

2. H2 : (PU) Persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap (ATU) sikap perilaku.

(Hipotesis kedua) Untuk hasil uji hipotesis pada variable persepsi kemanfaatan (PU) terhadap variable persepsi sikap perilaku (ATU) menghasilkan *path coefficient* (0,371) dan *p-value* (0,000) artinya bahwa variable persepsi kemanfaatan (PU) berpengaruh signifikan terhadap variable persepsi sikap perilaku (ATU). Maka hipotesis kedua diterima.

3. H3 : (PEOU) Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap (ATU) Sikap Perilaku.

(Hipotesis ketiga) Untuk hasil uji hipotesis pada variable persepsi kemudahan (PEOU) terhadap variable persepsi sikap perilaku (ATU) menghasilkan *path coefficient* (0,447) dan *p-value* (0,000) artinya bahwa variable persepsi kemudahan (PU) berpengaruh signifikan terhadap variable persepsi Sikap Perilaku (ATU). Maka hipotesis ketiga diterima.

4. H4 : (ATU) persepsi sikap perilaku berpengaruh terhadap (BI) niat perilaku.

(Hipotesis keempat) Untuk hasil uji hipotesis pada variable persepsi sikap perilaku (ATU) terhadap variable persepsi niat perilaku (BI) menghasilkan *path coefficient* (0,662) dan *p-value* (0,000) artinya bahwa variable persepsi sikap perilaku (ATU) berpengaruh signifikan terhadap variable persepsi niat Perilaku (BI). Maka hipotesis keempat diterima.

5. H₅ : (PU) persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap (BI) niat perilaku.

(Hipotesis kelima) Untuk hasil uji hipotesis pada variable persepsi kemanfaatan (ATU) terhadap variable persepsi niat perilaku (BI) menghasilkan path coefficient (0,194) dan p-value (0,002) artinya bahwa variable persepsi kemanfaatan (PU) berpengaruh signifikan terhadap variable persepsi niat Perilaku (BI). Maka hipotesis kelima diterima

5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan :

1. Berdasarkan analisis data dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah rata-rata pelanggan merasa sangat puas terhadap aplikasi E-Parking. Yang dimana ini dapat dilihat dari Skor rata rata dan Skor hasil persentase, yang terdiri dari 12 item dimana 4Skor rata rata yaitu positif (+)

6. SARAN

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian ini, saran yang perlu ditindak lanjuti oleh Dinas Perhubungan Kota Samarinda untuk meningkatkan pelayanan dan mempermudah untuk sistematis pembayaran E-Parking dan meningkatkan kualitas. Dan juga dapat disarankan kepada Dinas Perhubungan Kota Samarinda untuk lebih banyak melakukan sosialisasi sistem E-Parking tersebut kepada masyarakat- masyarakat khususnya Kota Samarinda dan terus memperbarui atau memperbaiki sistem E-Parking tersebut sesuai dengan kebutuhan penggunaanya, agar penggunaanya merasa penting dan mendapatkan manfaat yang lebih banyak lagi dalam menggunakan sistem E-Parking. Untuk pengembangan pengetahuan bagi peneliti selanjutnya antara lain :

1. Bagi penyedia aplikasi E-parking memaksimalkan aspek-aspek yang dimiliki metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Perlunya mengadakan *survey* secara berkala mengenai kinerja atau layanan yang diberikan oleh aplikasi pembayaran E-parking untuk

mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pembayaran E-parkir menggunakan qris. Agar kedepannya aplikasi layanan E-parking ini dapat menangani lonjakan pengguna tanpa mengalami masalah kinerja atau keamanan.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Anindya, E. F., & Wicaksono, M. F. (2021). *Analisis Pemanfaatan Inlislite (Integrated Library System) Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek*.
- Agustina, N., & Sutinah, E. (2019). *Model Delone dan McLean Untuk Menguji Kesuksesan Aplikasi Mobile Penerimaan Mahasiswa Baru*.
- Aribowo, A., Lubis, A., & Sabrina, H. (2020). *Pengaruh Loyalitas Dan Integritas Terhadap Kebijakan Pimpinan Di Pt. Quantum Training Centre Medan*.
- Asmara, J. (2019). *Rancang Bangun Sistem Informasi Desa Berbasis Website (Studi Kasus Desa Netpala)*.
- Damayanti, D., & Pratama, F. (2022). *Analisis Pengaruh Strategi Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Online Delivery Food Menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling*.
- Duan, R. R., Kalangi, J. A., & Walangitan, O. F. (2019). *Pengaruh strategi promosi terhadap keputusan pembelian motor yamaha mio pada PT. hasjrat abadi tobelo*.
- Harahap, L. K., & Pd, M. (2020). *Analisis SEM (Structural Equation Modelling) dengan SMARTPLS (partial least square)*.
- Hengky, H., & Satrianansyah, S. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem E-Raport Menggunakan Metode EUCS dan Model Delone and McLean*.
- Pangestika, D. E., & Dewi, A. O. 2019. *Analisis kesuksesan library automation service (laser) sebagai sistem otomasi di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang*.

- Permana, A. Y., & Romadlon, P. (2019). *Perancangan Sistem Informasi Penjualan Perumahan Menggunakan Metode Sdlc Pada Pt. Mandiri Land Prosperous Berbasis Mobile*.
- Rahayu, F. S., Apriliyanto, R., & Putro, Y. S. P. W. (2018). *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean*.
- Sasmita, N. M. A., Candiasa, I. M., & Divayana, D. G. H. (2022). *ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI UNGGULAN UNIVERSITAS NGURAH RAI (SUNARI) MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN*.
- Syahnur, K. N. F., & Dharsana, M. T. (2022). *Analisis Kesuksesan Penerapan E-Filing Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean*.
- Sukajie, B., Laksono, F. A., Mubarak, A., Susanti, S., & Kurniawan, A. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Youtube Sebagai Media Pendidikan Menggunakan Model DeLone Dan McLean*.
- Statkomat. (2023). *Menentukan Nilai T Tabel dan P Values Dalam SmartPLS*. <https://www.youtube.com/watch?v=p3CwTktvsvI&list=WL&index=1&t=730s>.
- Ulfa, R. (2021). *Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan*.