

## **Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Moovit pada Layanan Transportasi Transjakarta Menggunakan Metode Enhanced Information System Success Model**

**Seftya Ayu Pratiwi<sup>1\*</sup>, Anik Hanifatul Azizah<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [seftyapratwi5@gmail.com](mailto:seftyapratwi5@gmail.com)

**Abstract.** This study aims to analyze the level of user satisfaction with the Moovit application in TransJakarta transportation services using the Enhanced Information System Success Model (EISSM). The Moovit application is a technology-based information system that provides route guidance, real-time bus arrival estimates, and integrated information on various transportation modes to support user mobility. Data were collected through the distribution of questionnaires using a Likert scale to 100 respondents selected through the Slovin sampling method. The collected data were analyzed using SmartPLS 4 to examine the validity, reliability, and relationships among variables within the EISSM framework. The results indicate that most respondents have a positive perception of the effectiveness of the Moovit application, although several variables remain at a neutral level. The application of the EISSM model reveals that not all indicators meet the criteria for validity and reliability, indicating that certain variables require improvement. Hypothesis testing shows that 9 out of 14 proposed hypotheses are statistically significant. The variables of information quality, system quality, and service quality are found to have a significant effect on user satisfaction with the Moovit application. However, some relationships between variables are not significant, such as the effect of information quality on trust and the effect of user satisfaction on net benefits. Based on these findings, it can be concluded that although the Moovit application is considered helpful for TransJakarta users, improvements in information accuracy, data update speed, and user interface usability are still necessary to enhance user satisfaction, trust, and overall user experience.

**Keywords:** Fascinated Information System; Moovit Application; SmartPLS; TransJakarta; User Satisfaction.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Moovit pada layanan transportasi TransJakarta dengan menggunakan metode Enhanced Information System Success Model (EISSM). Aplikasi Moovit merupakan sistem informasi berbasis teknologi yang menyediakan panduan rute perjalanan, estimasi waktu kedatangan bus secara real-time, serta informasi moda transportasi lain yang saling terintegrasi guna mendukung mobilitas pengguna. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert kepada 100 responden yang dipilih dengan metode Slovin. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SmartPLS 4 untuk menguji validitas, reliabilitas, serta hubungan antar variabel dalam model EISSM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi positif terhadap efektivitas penggunaan aplikasi Moovit, meskipun beberapa variabel masih berada pada kategori netral. Penerapan model EISSM menunjukkan bahwa tidak seluruh indikator memenuhi kriteria valid dan reliabel, sehingga terdapat variabel yang perlu ditingkatkan. Uji hipotesis menghasilkan 9 hipotesis signifikan dari total 14 hipotesis yang diajukan. Variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Moovit. Namun, terdapat hubungan antar variabel yang tidak signifikan, seperti pengaruh kualitas informasi terhadap kepercayaan serta pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa meskipun aplikasi Moovit cukup membantu pengguna TransJakarta, peningkatan akurasi informasi, kecepatan pembaruan data, dan kemudahan antarmuka masih diperlukan untuk meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

**Kata kunci:** Aplikasi Moovit; Kepuasan Pengguna; Sistem Informasi Terpesona; SmartPLS; TransJakarta.

### **1. LATAR BELAKANG**

Secara umum, transportasi merupakan salah satu pendukung yang dibutuhkan oleh manusia yang paling penting untuk mobilitas sehari-hari. Secara umum, transportasi juga mengacu pada aspek krusial yang digunakan untuk menunjukkan keberhasilan pembangunan kota, terutama dalam bidang ekonomi dan geografi. Penggunaan transportasi bagi penduduk

Indonesia sangatlah penting untuk beberapa faktor pendukung, dengan memenuhi kenyamanan dan keamanan dengan menggunakan moda transportasi umum (Kahar Dwitama et al., 2024).

Pesatnya perkembangan wilayah di Jakarta, Depok, Tangerang, dan Bekasi, serta ditunjuk sebagai lokasi kegiatan konstruksi seperti sosial, komersial, pendidikan, dan komunitas yang sudah mulai berkembang di sektor transportasi. Namun, masalah transportasi di daerah perkotaan disebabkan oleh permintaan masyarakat tanpa adanya kerugian atau kemacetan. Masalah ini tidak terbatas pada kemacetan lalu lintas; tetapi juga mencakup masalah terkait transportasi yang memerlukan perencanaan yang matang (Ayuningtias et al., 2023). Meskipun hal itu terjadi, tetapi tidak menutup kemungkinan terciptanya daya saing jenis moda transportasi lainnya. (Kusumawardani et al., n.d.).

Secara umum, populasi pengguna transportasi adalah orang-orang yang membutuhkan uang untuk pergi ke suatu tempat, dan permasalahan terkait transportasi dapat berdampak negatif pada aktivitas dan gaya hidup sehari-hari masyarakat. Hal ini terutama terjadi di kota-kota besar seperti Jakarta, Depok, Tangerang, dan sebagainya. Hal ini disebabkan sistem transportasi yang kurang efisien (Sahara et al., 2021). Alasan utamanya adalah adanya beberapa moda transportasi yang baik dan terhubung yang memungkinkan pengguna berpindah dari satu moda ke moda lainnya dengan mudah dan efisien.(Azwar et al., 2022).

Pengembangan Transjakarta, sebuah moda transportasi massal alternatif di Jakarta, menghadapi sejumlah kendala. Transjakarta mengoperasikan 13 koridor, 260 terminal bus, dan 872 armada bus antara tahun 2004 dan 2023 (Jakarta.bps.go.id, 2023). (Hibatullah & Mawar, 2024).

Namun, kelemahan utama layanan transportasi TransJakarta adalah keterlambatan waktu, yang berdampak negatif jangka panjang terhadap kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap sistem transportasi umum. Sebagai ilustrasi, konsep "kota pintar" mengacu pada penerapan konsep kota yang memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memahami, menghayati, dan menganalisis berbagai aspek kota secara lebih efektif dengan memaksimalkan layanan publik, memberikan solusi atas permasalahan, dan membantu proyek konstruksi. Seiring dengan pembangunan Jakarta Smart City ada berbagai inovasi teknologi diterapkan, salah satunya melalui aplikasi berbasis sistem informasi seperti Moovit.

Salah satu aplikasi yang digunakan adalah *Moovit*, yang menyediakan fitur real-time tracking, panduan rute, dan integrasi moda seperti KRL, MRT, dan LRT. Aplikasi ini memudahkan pengguna merencanakan perjalanan dan mengurangi waktu tunggu. Selain Moovit, terdapat aplikasi transportasi lainnya seperti *Trafi*, *Google Maps Transit*, dan

*JakLingko App*, yang juga menawarkan layanan serupa namun dengan keunggulan dan fokus fitur yang berbeda, seperti integrasi tarif, rute multimoda, dan estimasi biaya perjalanan.

Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Moovit pada layanan TransJakarta dengan menggunakan metode *Enhanced Information System Success Model* (EISSM). Fokus penelitian mencakup kepuasan, kepercayaan pengguna, serta akurasi informasi waktu kedatangan bus secara *real-time* yang masih sering tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya secara langsung. Penelitian ini juga menilai peran aplikasi *Moovit* dalam meningkatkan pengalaman pengguna transportasi publik, serta mengevaluasi usabilitas dan efektivitas sistem melalui dimensi kualitas sistem, informasi, layanan, penggunaan, kepuasan, kepercayaan, dan manfaat bersih. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan sistem informasi transportasi publik yang lebih responsif, akurat, dan efisien untuk meningkatkan layanan TransJakarta dan mendorong masyarakat beralih ke transportasi umum.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### **Transportasi**

Teknologi Transportasi merupakan suatu kebutuhan yang vital, terutama bagi masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi. "Moda Transportasi yang diperuntukkan untuk banyak orang, kepentingan bersama, menerima pelayanan bersama, mempunyai arah dan tujuan yang sama," Menurut Miro (2008), Transportasi umum hampir sama dengan trayek dan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Pengguna kendaraan harus bisa mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh pemilik atau bahkan perusahaan. Saat ini, 1660 menjadi pengingat umum bahwa sistem transportasi pada umumnya berkinerja buruk dalam hal pelayanan, kenyamanan, kemanan, kecepatan, dan faktor lainnya.

Kendaraan Transportasi yang digerakan atau dikendarai oleh individu untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain. Ada banyak jenis transportasi mulai dari transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi adalah sebuah kebutuhan bagi setiap orang untuk menyelesaikan kegiatan atau aktivitas sehari-hari untuk mencapai tujuan mereka dengan cepat (Kamila et al., 2024). Terdapat dua jenis kendaraan yang biasa kita lihat dalam kehidupan sehari-hari, yaitu kendaraan pribadi dan kendaraan umum.

### **Transjakarta**

Transjakarta adalah sistem transportasi publik berbasis bus rapid transit (BRT) yang beroperasi di Jakarta, Indonesia. Didirikan pada tahun 2004, Transjakarta bertujuan untuk memberikan alternatif perjalanan yang cepat, aman, dan terjangkau bagi masyarakat Jakarta.

Adanya Transjakarta bertujuan untuk memberikan alat transportasi yang lebih manusiawi demi membantu memfasilitasi mobilitas masyarakat Jabodetabek. Diharapkan kedepannya dalam jangka panjang adanya transjakarta dapat membantu upaya pemerintah untuk mengurangi kemacetan lalu lintas dan meningkatkan aksesibilitas di kota metropolitan yang padat.

### **Aplikasi Moovit**

Pada tahun 2012, *Moovit* meluncurkan sebuah aplikasi gratis untuk IOS, Android, dan browser web untuk membantu orang dalam berkeliling kota dengan efektif dan nyaman menggunakan berbagai mode transportasi. Sepanjang tahun 3 *Moovit* telah berkembang dan sekarang melayani lebih dari 1,7 miliar pengendara di 3.500 kota di 112 negara, dalam 45 bahasa. (*Moovit.com*)

Aplikasi ini berfungsi sebagai alat bantu bagi penumpang untuk merencanakan perjalanan mereka dengan lebih efisien dan mendapatkan informasi terkini mengenai layanan transportasi. Aplikasi *Moovit* menggabungkan informasi dari operator dan otoritas transportasi publik dengan informasi langsung dari komunitas pengguna untuk menawarkan Gambaran *realtime*, termasuk rute terbaik untuk perjalanan mereka. Ada beberapa fitur-fitur utama pada aplikasi *moovit* :

- a. Panduan rute perjalanan
- b. Estimasi waktu kedatangan
- c. Integrasi dengan moda transportasi lain
- d. Informasi halte dan rute

### **Delone and McLean IS Success Model**

Kesuksesan sistem informasi memiliki pengertian yang berbeda dilihat dari sisi teknis dan efektivitas sehingga diperlukan suatu model kesuksesan yang mencakup semuanya. Pendekatan yang digunakan adalah model kesuksesan *Delone and Mclean* yaitu sebuah model yang sederhana, lengkap dan *valid* dalam mengukur kesuksesan.

Selain itu, sistem ini juga dapat memanfaatkan sistem informasi yang memiliki banyak segi. Keberhasilan sisi teknis adalah kinerja sistem dalam pengolahan informasi. Keberhasilan sisi semantik adalah kemampuan sistem dalam menyampaikan informasi kepada penggunanya dengan tepat. Sebaliknya, efektivitas sistem ditunjukkan oleh manfaatnya bagi penggunanya. Tujuan utama penelitian *Delone and Mclean* ketika mereka pertama kali menerbitkannya pada tahun 1992 adalah untuk mengubah temuan penelitian sebelumnya ke dalam format yang lebih mudah dipahami dan memberikan panduan bagi peneliti masa depan dengan (Trihandayani, 2018).

### ***Enhanced Information System Success Model***

*Enhanced Information System Success Model* (EISSM) merupakan perpanjangan dari model kesuksesan sistem informasi yang pertama kali diusulkan oleh *DeLone and McLean*. Model ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi dalam konteks yang lebih luas. Di dunia yang semakin saling terhubung dan kompleks, penting untuk mengevaluasi sistem informasi menggunakan pendekatan yang lebih holistik yang tidak hanya mempertimbangkan aspek teknis tetapi juga faktor organisasi dan sosial. Di mana dalam model *DeLone and McLean* sebelumnya hanya terdiri 6 variabel pengukuran yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih. Pada penelitian ini menambahkan variabel Kepercayaan (*Trust*) yang diadopsi dari penelitian Azizah et al. (2021) mengenai Model Kesuksesan Sistem Informasi yang diperbarui, ditingkatkan, atau disempurnakan.

## **3. METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu IS Research sesuai dari metode Hevner, yang kerangka penelitiannya telah dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan peneliti. Dengan melakukan penyebaran kuesioner yang berisikan beberapa pertanyaan terkait kepuasan pengguna terhadap aplikasi Moovit dengan menggunakan layanan Transjakarta.

### **Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan Penelitian kuantitaif. Metode ini dapat dilaksanakan dengan mengumpulkan data kuantitatif dalam hal ini menggunakan survey tertarget (kuesioner) ditujukan kepada responden yang menggunakan aplikasi *moovit* dengan menggunakan instrumen pernyataan kuesioner. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Penelitian ini yaitu:

### **Kuesioner**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi Moovit secara online melalui Google Form. Kuesioner tersebut dibagikan lewat link, dan penilaian menggunakan skala likert.

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi yang diambil dari penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin*. Dalam rumus tersebut diambil sebesar 10% dari total pengguna aplikasi *Moovit*. Berikut ini adalah perhitungan sampel menggunakan Rumus Slovin pada penelitian ini :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
$$n = \frac{100.000.000}{1 + 100.000.000 (0,1)^2}$$
$$n = \frac{100.000.000}{1 + 100.000.000 (0,01)}$$
$$n = \frac{100.000.000}{1 + 1.000.000}$$
$$n = \frac{100.000.000}{1.000.001}$$
$$n = 99,99$$

Berdasarkan hasil perhitungan, jumlah sampel yang diperoleh adalah 99,99, kemudian dibulatkan menjadi 100 sampel. Setelah jumlah sampel ditentukan, langkah selanjutnya dengan menggunakan Metode *probability sampling* pada teknik *simple random sampling* untuk mengambil sampelnya.

## Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan SEM-PLS menggunakan program *SmartPLS* versi 4. Dengan menyebutkan dua hal, yaitu:

- Pengukuran Model (*Outer Model*).

Tahap pertama adalah menguji model pengukuran (*outer model*), untuk melihat hubungan antara indikator dan variabel laten. Evaluasi outer model dilakukan melalui beberapa cara, yaitu uji *Individual Item Reliability*, *Internal Consistency Reliability*, *Average Variance Extracted*, dan *Discriminant Validity*.

- Struktural Model (*Inner Model*)

Langkah berikutnya adalah menganalisis Model Dalam (*inner model*), yaitu menilai sejauh mana hubungan antar variabel dalam sistem yang diteliti. Evaluasi hubungan antar konstruk dilakukan dengan beberapa Metode, yaitu *Path Coeficient* ( $\beta$ ), F-Square, R-Square, dan Uji-T dengan Metode *Bootstrapping*.

## Model Penelitian

Model dalam penelitian ini menggunakan *Enhanced Information System Success Model* (EISSM) untuk menilai efektivitas sistem informasi berdasarkan umpan balik pengguna. Model ini merupakan pengembangan dari Delone & McLean yang awalnya terdiri dari 6 variabel yaitu, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat. Dalam penelitian ini ditambahkan satu variabel baru , yaitu kepercayaan sebagai faktor penting dalam analisis (Amalia & Azizah, 2022). Model Konsep

yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan konsep yang telah diperbarui seperti berikut.

1) Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Menggambarkan seberapa baik informasi yang dihasilkan dan bisa diakses pengguna dari sistem.

2) Kualitas Sistem (*System Quality*)

Menunjukkan dari kinerja sistem, baik dari segi Perangkat keras, Perangkat lunak, kebijakan, maupun prosedur, dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

3) Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Merujuk pada layanan yang diberikan pengembang, seperti pembaruan sistem dan respon terhadap masalah pengguna.

4) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Tanggapan atau evaluasi pengguna setelah menggunakan sistem informasi.

5) Kepercayaan (*Trust*)

Keyakinan pengguna terhadap privasi, keamanan, serta keandalan sistem informasi.

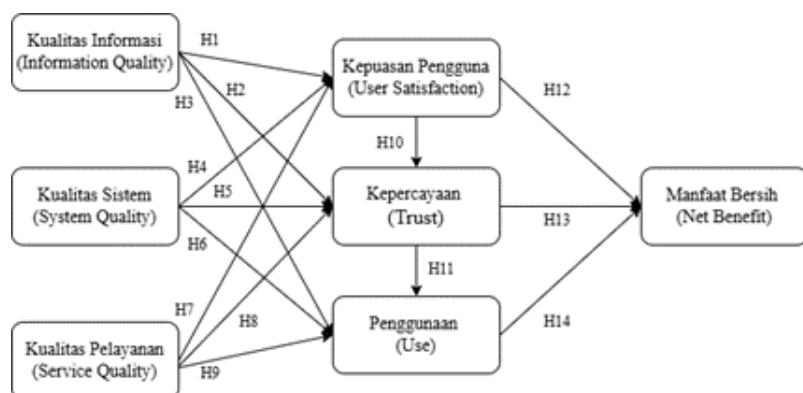
6) Penggunaan (*Use*)

Frekuensi dan intensitas pemanfaatan sistem informasi oleh pengguna.

7) Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Merupakan dampak positif dari Penggunaan sistem informasi, misalnya Meningkatkan produktivitas, menambah pengetahuan, dan memperbaiki Kualitas kerja.

Dari penjelasan diatas, model konseptual Penelitian dibawah ini.



**Gambar 1.** Model Konseptual Enhanced Information System Success Model.

Berdasarkan model konseptual Penelitian, terdapat 14 hipotesis yang diuji, yaitu :

H1: Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

- H2: Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap kepercayaan (*Trust*)
- H3: Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif terhadap Penggunaan (*Use*)
- H4: Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
- H5: Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepercayaan (*Trust*).
- H6: Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh positif terhadap Penggunaan (*Use*).
- H7: Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
- H8: Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepercayaan (*Trust*).
- H9: Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap Penggunaan (*Use*).
- H10: Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh positif terhadap Kepercayaan (*Trust*).
- H11: Kepercayaan (*Trust*) berpengaruh positif terhadap Penggunaan (*Use*).
- H12: Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih yang didapatkan (*Net Benefit*).
- H13: Kepercayaan (*Trust*) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih yang didapatkan (*Net Benefit*).
- H14: Penggunaan (*Use*) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih yang didapatkan (*Net Benefit*).

Setelah variabel tersebut telah ditentukan, selanjutnya akan menentukan pertanyaan dari setiap indikator. Dalam indikator tersebut berisikan pertanyaan yang mewakili setiap variabel dalam model penelitian. Pada tabel 1 merupakan indikator dari setiap variabel yang akan digunakan dalam penelitian.

**Tabel 1.** Indikator Penelitian.

Variabel	Indikator	Pertanyaan	Kode
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	Kelengkapan ( <i>Completeness</i> )	Aplikasi Moovit pada layanan Transjakarta memberikan data atau informasi mengenai rute, jadwal, estimasi waktu kedatangan yang lengkap.	IQ1
	Relvansi ( <i>Relevance</i> )	Aplikasi Moovit pada layanan Transjakarta menyajikan informasi mengenai rute, jadwal, estimasi waktu kedatangan yang relevan sesuai kebutuhan perjalanan anda.	IQ2
	Tepat ( <i>Accurate</i> )	Aplikasi Moovit pada layanan Transjakarta menyajikan informasi mengenai rute, jadwal, estimasi waktu kedatangan yang akurat, padat, dan jelas.	IQ3
	Ketepatan waktu ( <i>Timeliness</i> )	Aplikasi Moovit pada layanan Transjakarta dapat memberikan informasi mengenai rute, jadwal, estimasi waktu kedatangan yang bersifat mutakhir (up to date).	IQ4
Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> )	Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease Of Use</i> )	Aplikasi Moovit pada layanan Transjakarta nyaman digunakan dan mudah untuk digunakan.	SQ1
	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Aplikasi Moovit pada layanan Transjakarta memiliki konten atau layanan yang dapat diakses tanpa adanya kesalahan.	SQ2
	Fleksibilitas ( <i>Flexibility</i> )	Aplikasi Moovit pada layanan Transjakarta memiliki tampilan yang flexible.	SQ3
	Waktu Respons ( <i>Response Time</i> )	Aplikasi Moovit mampu merespon dengan cepat permintaan saya atas instruksi yang dibutuhkan.	SQ4
Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> )	Kemudahan Belajar ( <i>Ease Of Learning</i> )	Aplikasi Moovit dapat dipelajari dengan mudah oleh saya.	SQ5
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Aplikasi Moovit pada layanan Transjakarta memberikan jaminan rasa aman dalam mengakses sistem.	SV1
	Empati ( <i>Empathy</i> )	Aplikasi Moovit pada layanan Transjakarta memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna ketika saya mengakses konten atau layanan.	SV2

	Responsif ( <i>Responsive</i> )	Aplikasi Moovit pada Layanan Transjakarta merespon dengan cepat tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan.	SV3
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	Efisiensi ( <i>Efficiency</i> )	Aplikasi Moovit dapat membantu memberikan kepuasan terhadap solusi yang kaitanya dengan aktivitas saya sebagai pengguna secara efisien.	US1
	Efektivitas ( <i>Effectiveness</i> )	Aplikasi Moovit secara efektif mampu Meningkatkan kepuasan saya terhadap sistem tersebut.	US2
	Informasi Kepuasan ( <i>Information Satisfaction</i> )	Data dan informasi pada aplikasi Moovit sangat baik dan membuat saya senang untuk mengaksesnya kembali.	US3
	Perangkat Lunak Kepuasan ( <i>Software Satisfaction</i> )	Software pendukung yang digunakan untuk mengakses aplikasi Moovit berpengaruh pada kepuasan yang saya miliki.	US4
	Keseluruhan Pembelian ( <i>Overall Purchase</i> )	Saya secara keseluruhan merasa puas saat menggunakan aplikasi Moovit.	US5
Kepercayaan ( <i>Trust</i> )	Komitmen ( <i>Commitment</i> )	Aplikasi Moovit bisa berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada pengguna.	TR1
	Jujur ( <i>Honest</i> )	Informasi yang diberikan pada aplikasi Moovit terpercaya dan dapat dipertanggungjawabkan.	TR2
	Komunikasi ( <i>Communication</i> )	Aplikasi Moovit menjadi media komunikasi untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien.	TR3
Penggunaan ( <i>Use</i> )	Penggunaan Sehari-hari ( <i>Daily Of Use</i> )	Saya sering menggunakan aplikasi Moovit sebagai alat untuk merencanakan perjalanan sehari-hari.	U1
	Frekuensi Penggunaan ( <i>Frequency Of Use</i> )	Saya menggunakan Aplikasi Moovit secara rutin.	U2
	Sifat Penggunaan ( <i>Nature Of Use</i> )	Penggunaan Aplikasi Moovit dilakukan sesuai dengan maksud yang diinginkan dan sesuai dengan tujuan perjalanan.	U3

Manfaat Bersih (Net Benefit)	Meningkatkan Pengetahuan (Improve Knowledge Sharing)	Aplikasi Moovit dapat mengetahuan pengguna tentang rute dan moda transportasi.	NB1
	Membagikan Kecepatan (Speed Of Accomplishing Task)	Aplikasi Moovit dapat membantu menyelesaikan perjalanan anda dengan cepat	NB2
	Efektivitas Komunikasi (Communication Effectiveness)	Aplikasi Moovit mempermudah saya untuk berkomunikasi dengan lebih baik tentang rencana perjalanan.	NB3
	Produktivitas Tugas (Task Productivity)	Aplikasi Moovit dapat Meningkatkan produktivitas saya dalam mengelola waktu perjalanan.	NB4

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari data kuesioner yang telah disebarluaskan kepada 100 responden dari pengguna aplikasi Moovit layanan Transjakarta yang dihitung menggunakan SEM berbasis PLS dengan bantuan software SmartPLS versi 4 dalam melakuikan pengolahan data. Kuesioner ini dilakukan dengan menganalisi melalui 2 tahap, yaitu tahap Outer Model dan Inner Model.

##### **Hasil Analisis Pengukuran Outer Model (Measurement Model)**

##### ***Uji Convergent Validity (Outer Loading/Loading Factor)***

**Tabel 2.** Hasil Uji Loading Factor.

Variabel	Indikator	Nilai Loading Factor	Standar validitas	Keterangan
<i>Information Quality</i>	IQ1	0.791	0.70	Valid
	IQ2	0.691	0.70	Tidak Valid
	IQ3	0.859	0.70	Valid
	IQ4	0.790	0.70	Valid
<i>System Quality</i>	SQ1	0.754	0.70	Valid
	SQ2	0.770	0.70	Valid
	SQ3	0.735	0.70	Valid
	SQ4	0.640	0.70	Tidak Valid
	SQ5	0.679	0.70	Tidak Valid
<i>Service Quality</i>	SV1	0.838	0.70	Valid
	SV2	0.849	0.70	Valid

	SV3	0.809	0.70	Valid
	US1	0.713	0.70	Valid
	US2	0.786	0.70	Valid
<i>User Satisfaction</i>	US3	0.788	0.70	Valid
	US4	0.771	0.70	Valid
	US5	0.830	0.70	Valid
	TR1	0.750	0.70	Valid
	TR2	0.808	0.70	Valid
	TR3	0.784	0.70	Valid
<i>Trust</i>	U1	0.880	0.70	Valid
	U2	0.779	0.70	Valid
	U3	0.804	0.70	Valid
	NB1	0.811	0.70	Valid
	NB2	0.820	0.70	Valid
	NB3	0.836	0.70	Valid
<i>Net Benefit</i>	NB4	0.823	0.70	Valid

Tabel diatas menunjukkan hasil uji validitas menggunakan *SmartPLS* berdasarkan data dari 100 responden. Pada total 27 indikator dalam kuesioner, terdapat sebanyak 24 indikator yang dinyatakan valid, dan sebanyak 3 indikator dinyatakan tidak valid. Indikator yang tidak valid tersebut adalah IQ2, SQ4, dan SQ5 karena nilai loading factornya berada dibawah 0.70.

### ***Uji Reliability***

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliability.

Variabel	Composite Reliability (CR)	Standar Reliability	Keterangan
<i>Information Quality</i>	0.865	0.70	Reliabel
<i>System Quality</i>	0.841	0.70	Reliabel
<i>Service Quality</i>	0.871	0.70	Reliabel
<i>User Satisfaction</i>	0.885	0.70	Reliabel
<i>Trust</i>	0.824	0.70	Reliabel
<i>Use</i>	0.862	0.70	Reliabel
<i>Net Benefit</i>	0.893	0.70	Reliabel

Dari tabel diatas menunjukkan hasil uji reliabilitas pada seluruh variabel dengan menggunakan *SmartPLS* dapat diketahui bahwa nilai *composite reliability* dari semua variabel di atas 0.70 sehingga memenuhi syarat dan valid digunakan dalam model penelitian ini serta tidak terdapat masalah dalam pengujian *composite reliability*.

### ***Uji Average Variance Extracted (AVE)***

**Tabel 4.** Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).

<b>Variabel</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>	<b>Standar validitas</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Information Quality</i>	0.616	0.50	Valid
<i>System Quality</i>	0.514	0.50	Valid
<i>Service Quality</i>	0.692	0.50	Valid
<i>User Satisfaction</i>	0.606	0.50	Valid
<i>Trust</i>	0.610	0.50	Valid
<i>Use</i>	0.676	0.50	Valid
<i>Net Benefit</i>	0.677	0.50	Valid

Dari tabel diatas menunjukan hasil uji *average variance extracted (AVE)* pada seluruh variabel dengan menggunakan SmartPLS dapat diketahui bahwa nilai *average variance extracted (AVE)* untuk tiap variabel laten dengan indikator memiliki hubungan yang sesuai dan lebih besar dari 0.50 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh nilai variabel yang memenuhi syarat untuk digunakan karena memiliki konstruk validitas yang baik dan tidak ada masalah dalam pengujian *average variance extracted (AVE)*.

### ***Uji Discriminant Validity***

Hasil yang digunakan pada uji Discriminant Validity diambil dari uji Cross Loading yang menunjukkan setiap indikator memiliki korelasi yang lebih tinggi dari konstruknya sendiri dibandingkan konstruk lainnya, sehingga dapat dikatakan bahwa semua indikator benar-benar membentuk konstruk yang diukur. Dengan nilai loading di atas 0,70, semua variabel dinyatakan valid dan memenuhi syarat validitas diskriminan. Dengan demikian, model ini layak dan dapat dilanjutkan ke tahap pengujian struktur model selanjutnya.

### ***Hasil Analisis Pengukuran Inner Model (Structural Model)***

#### ***Uji Path Coeficient***

**Tabel 5.** Hasil Uji Path Coeficient.

<b>Hubungan</b>	<b>Path Coeficient</b>
<i>Information Quality → Trust</i>	0.110
<i>Information Quality → Use</i>	0.383
<i>Information Quality → User Satisfaction</i>	0.394
<i>System Quality → Trust</i>	0.143
<i>System Quality → Use</i>	0.312
<i>System Quality → User Satisfaction</i>	0.295
<i>Service Quality → Trust</i>	0.259
<i>Service Quality → Use</i>	0.225

<i>Service Quality → User Satisfaction</i>	0.256
<i>Trust → Net Benefit</i>	0.344
<i>Trust → Use</i>	-0.050
<i>Use → Net Benefit</i>	0.471
<i>User Satisfaction → Net Benefit</i>	0.144
<i>User Satisfaction → Trust</i>	0.410

Hasil dari pengujian ini yaitu melakukan pengujian model struktural dengan mempertimbangkan signifikansi hubungan antara konstruk atau variabel. Hal ini dilihat melalui nilai koefisien jalur (*Path Coefficient*) yang menunjukkan seberapa kuat hubungan tersebut. berdasarkan tabel diatas terdapat 13 jalur dengan nilai koefisien diatas 0.1, sehingga dapat dianggap berpengaruh terhadap model. Sedangkan 1 jalur yaitu *Trust → Use* memiliki pengaruh yang tidak signifikan karena berada dibawah batas minimum 0.1s

#### ***Uji R-Square***

**Tabel 6.** Hasil Uji R-Square.

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted	Keterangan
<i>Net Benefit</i>	0.754	0.746	Kuat
<i>Trust</i>	0.719	0.707	Kuat
<i>Use</i>	0.644	0.629	Sedang
<i>User Satisfaction</i>	0.749	0.741	Kuat

Berdasarkan table 6, menunjukkan pengujian yang dapat disimpulkan bahwa nilai *R-Square* pada Variabel *Net Benefit*, *Trust*, dan *User Satisfaction* dapat dikatakan kuat karena memiliki nilai diatas 0.67, sedangkan pada variabel *Use* dapat dikatakan sedang karena memiliki nilai lebih dari 0.33 dan kurang dari 0.67.

#### ***Uji F-Square***

**Tabel 7.** Hasil Uji F-Square.

Variabel Hubungan	F-Square	Keterangan
<i>Information Quality → Trust</i>	0.012	Lemah
<i>Information Quality → Use</i>	0.136	Moderat
<i>Information Quality → User Satisfaction</i>	0.220	Moderat
<i>System Quality → Trust</i>	0.021	Lemah
<i>System Quality → Use</i>	0.084	Lemah
<i>System Quality → User Satisfaction</i>	0.114	Lemah
<i>Service Quality → Trust</i>	0.080	Lemah
<i>Service Quality → Use</i>	0.046	Lemah
<i>Service Quality → User Satisfaction</i>	0.097	Lemah
<i>Trust → Net Benefit</i>	0.165	Moderat

<i>Trust → Use</i>	0.002	Lemah
<i>Use → Net Benefit</i>	0.360	Kuat
<i>User Satisfaction → Net Benefit</i>	0.019	Lemah
<i>User Satisfaction → Trust</i>	0.150	Moderat

Berdasarkan hasil pengujian F-Square pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa yang mendapatkan nilai diatas 0.35 terdapat pada variabel antar hubungan  $U \rightarrow NB$  (0.360) yang berarti memiliki pengaruh variabel laten eksogen yang kuat, selanjutnya variabel antar hubungan  $IQ \rightarrow U$  (0.136),  $IQ \rightarrow US$  (0.220),  $T \rightarrow NB$  (0.165),  $US \rightarrow T$  (0.150) yang berarti memiliki pengaruh variabel laten eksogen yang moderat, selanjutnya variabel antar hubungan  $IQ \rightarrow T$  (0.012),  $SQ \rightarrow T$  (0.021),  $SQ \rightarrow U$  (0.084),  $SQ \rightarrow US$  (0.114),  $SQ \rightarrow T$  (0.080),  $SQ \rightarrow U$  (0.046),  $SQ \rightarrow US$  (0.097),  $T \rightarrow U$  (0.002),  $US \rightarrow NB$  (0.019) yang berarti memiliki pengaruh variabel laten eksogen yang lemah.

### ***Uji T-Test***

Pada tahap pengujian T-test merupakan salah satu teknik statistic yang digunakan untuk membandingkan nilai t hitung dengan nilai pada T Tabel. Uji ini berfungsi untuk menguji hipotesis dengan melihat nilai t-test melalui metode bootstrapping dengan pendekatan two-tailed. Hipotesis dinyatakan diterima jika nilai t-test melebihi 1.96. Dibawah berikut hasil dari pengujian dengan SmartPls.

**Tabel 8.** Hasil Uji T-Test.

<b>Variabel Antar Hubungan</b>	<b>T-Statistics</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Information Quality → Trust</i>	0.833	Ditolak
<i>Information Quality → Use</i>	2.504	Diterima
<i>Information Quality → User Satisfaction</i>	3.469	Diterima
<i>System Quality → Trust</i>	0.945	Ditolak
<i>System Quality → Use</i>	1.982	Diterima
<i>System Quality → User Satisfaction</i>	2.374	Diterima
<i>Service Quality → Trust</i>	2.261	Diterima
<i>Service Quality → Use</i>	1.471	Ditolak
<i>Service Quality → User Satisfaction</i>	2.215	Diterima
<i>Trust → Net Benefit</i>	2.358	Diterima
<i>Trust → Use</i>	0.394	Ditolak
<i>Use → Net Benefit</i>	4.335	Diterima
<i>User Satisfaction → Net Benefit</i>	0.835	Ditolak
<i>User Satisfaction → Trust</i>	2.461	Diterima

## Hasil Pengujian Hipotesis

Dari 14 hipotesis yang telah diuji menunjukkan hasil dari 5 hipotesis yang ditolak, dan 9 hipotesis yang diterima. Hipotesis yang ditolak tersebut yaitu H2, H5, H9, H11, dan H12. Sedangkan hipotesis yang diterima yaitu H1, H3, H4, H6, H7, H8, H10, H13, dan H14. Berikut dibawah ini penjelasan hasil analisis yang telah dilakukan sesuai dengan pertanyaan penelitian dan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

H1: Pengaruh *Information Quality* Terhadap *User Satisfaction* Hasil dari H1 nilai T-test sebesar 3.469 yang menunjukkan bahwa pengujian H1 diterima, karena nilai uji tersebut lebih besar dari 1.96 dan didukung oleh hasil nilai *path coefficient* sebesar 0.394 yang melebihi 0.1 yang artinya IQ pengaruh secara signifikan terhadap US. Temuan ini diperkuat oleh (Susanto & Azizah, 2024) yang menyatakan juga bahwa *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*.

H2: Pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) Terhadap Kepercayaan (*Trust*) Hasil dari H2 nilai T-test sebesar 0.833 yang menunjukkan bahwa penujian H2 ditolak, karena nilai uji tersebut lebih kecil dari 1.96 dan didukung oleh hasil nilai *path coefficient* sebesar 0.110 yang melebihi 0.1 yang artinya IQ pengaruh secara signifikan terhadap TR. Temuan ini diperkuat oleh (Susanto & Azizah, 2024) yang menyatakan juga bahwa *information quality* tidak mempengaruhi *trust*.

H3: Pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) Terhadap Penggunaan (*Use*) Hasil dari H3 nilai T-test sebesar 2.504 yang menunjukkan bahwa penujian H3 diterima, karena nilai uji tersebut lebih besar dari 1.96 dan didukung oleh hasil nilai *path coefficient* sebesar 0.383 yang melebihi 0.1 yang artinya IQ pengaruh secara signifikan terhadap U. Temuan ini diperkuat oleh (Ida Ayu Putu Laras Chantika et al., 2023) yang menyatakan juga bahwa *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use*.

H4: Pengaruh Kualitas Sistem (*System Quality*) Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Hasil dari H4 nilai T-test sebesar 3.374 yang menunjukkan bahwa penujian H4 diterima, karena nilai uji tersebut lebih besar dari 1.96 dan didukung oleh hasil nilai *path coefficient* sebesar 0.295 yang melebihi 0.1 yang artinya SQ pengaruh secara signifikan terhadap US. Temuan ini diperkuat oleh (Ernawati et al., 2021) yang menyatakan juga bahwa *system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*.

H5: Pengaruh Kualitas Sistem (*System Quality*) Terhadap Kepercayaan (*Trust*) Hasil dari H5 nilai T-test sebesar 0.945 yang menunjukkan bahwa pengujian H5 ditolak, karena nilai uji tersebut lebih kecil dari 1.96 dan didukung oleh hasil nilai *F-Square* sebesar 0.021 yang artinya

SQ memiliki pengaruh lemah terhadap TR. Temuan ini diperkuat oleh (Mauliddiyah, 2021) yang menyatakan juga bahwa *system quality* tidak mempengaruhi *trust*.

H6: Pengaruh Kualitas *Sistem* (*System Quality*) Terhadap Penggunaan (*Use*) Hasil dari H6 nilai T-test sebesar 1.982 yang menunjukkan bahwa pengujian H6 diterima, karena nilai uji tersebut lebih besar dari 1.96 dan didukung oleh hasil nilai *path coefficient* sebesar 0.312 yang melebihi 0.1 yang artinya SQ pengaruh secara signifikan terhadap U. Temuan ini diperkuat oleh (Moh Royhan Advani et al., 2023) yang menyatakan juga bahwa *system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use*.

H7: Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Hasil dari H7 nilai T-test sebesar 2.215 yang menunjukkan bahwa pengujian H7 diterima, karena nilai uji tersebut lebih besar dari 1.96 dan didukung oleh hasil nilai *path coefficient* sebesar 0.256 yang melebihi 0.1 yang artinya SV pengaruh secara signifikan terhadap US. Temuan ini diperkuat oleh (Hendra et al., 2019) yang menyatakan juga bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use satisfaction*.

H8: Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepercayaan (*Trust*) Hasil dari H8 nilai T-test sebesar 2.261 yang menunjukkan bahwa pengujian H8 diterima, karena nilai uji tersebut lebih besar dari 1.96 dan didukung oleh hasil nilai *path coefficient* sebesar 0.259 yang melebihi 0.1 yang artinya SQ pengaruh secara signifikan terhadap TR. Temuan ini diperkuat oleh (Pramana & Rastini, 2016) yang menyatakan juga bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*.

H9: Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Penggunaan (*Use*) Hasil dari H9 nilai T-test sebesar 1.471 yang menunjukkan bahwa pengujian H9 ditolak, karena nilai uji tersebut lebih kecil dari 1.96 dan didukung oleh hasil nilai *F-Square* sebesar 0.046 yang artinya SV memiliki pengaruh lemah terhadap U. Temuan ini diperkuat oleh (Abidin et al., 2023) yang menyatakan juga bahwa *service quality* tidak mempengaruhi *use*.

H10: Pengaruh Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Terhadap Kepercayaan (*Trust*) Hasil dari H10 nilai T-test sebesar 2.461 yang menunjukkan bahwa pengujian H10 diterima, karena nilai uji tersebut lebih besar dari 1.96 dan didukung oleh hasil nilai *path coefficient* sebesar 0.410 yang melebihi 0.1 yang artinya US pengaruh secara signifikan terhadap TR. Temuan ini diperkuat oleh (Marwanah & Shihab, 2022) yang menyatakan juga bahwa *user satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*.

H11: Pengaruh Kepercayaan (*Trust*) Terhadap Penggunaan (*Use*) Hasil dari H11 nilai T-test sebesar 0.394 yang menunjukkan bahwa pengujian H11 ditolak, karena nilai uji tersebut lebih kecil dari 1.96 dan didukung oleh hasil nilai *path coefficient* sebesar -0.050 yang artinya TR

memiliki pengaruh negatif tidak signifikan terhadap U. Temuan ini diperkuat oleh (Naufaldi & Tjokrosaputro, 2020) yang menyatakan juga bahwa *trust* tidak mempengaruhi *use*.

H12: Pengaruh Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Terhadap Manfaat Bersih Yang Didapatkan (*Net Benefit*) Hasil dari H1 nilai T-test sebesar 0.835 yang menunjukkan bahwa pengujian H1 ditolak, karena nilai uji tersebut lebih kecil dari 1.96 dan didukung oleh hasil nilai *F-Square* sebesar 0.019 yang artinya US memiliki pengaruh lemah terhadap NB. Temuan ini diperkuat oleh (Wahyudi & Wardiyono, 2018) yang menyatakan juga bahwa *user satisfaction* tidak mempengaruhi *net benefit*.

H13: Pengaruh Kepercayaan (*Trust*) Terhadap Manfaat Bersih Yang Didapatkan (*Net Benefit*) Hasil dari H13 nilai T-test sebesar 2.358 yang menunjukkan bahwa pengujian H13 diterima, karena nilai uji tersebut lebih besar dari 1.96 dan didukung oleh hasil nilai *path coefficient* sebesar 0.344 yang melebihi 0.1 yang artinya TR pengaruh secara signifikan terhadap NB. Temuan ini diperkuat oleh (Hamid, R. S., & Ikbal, 2017) yang menyatakan juga bahwa *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefit*.

H14: Pengaruh Penggunaan (*Use*) Terhadap Manfaat Bersih Yang Didapatkan (*Net Benefit*) Hasil dari H14 nilai T-test sebesar 4.335 yang menunjukkan bahwa pengujian H14 diterima, karena nilai uji tersebut lebih besar dari 1.96 dan didukung oleh hasil nilai *path coefficient* sebesar 0.471 yang melebihi 0.1 yang artinya U pengaruh secara signifikan terhadap NB. Temuan ini diperkuat oleh (Solling Hamid, et al., 2017) yang menyatakan juga bahwa *use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefit*.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Moovit pada layanan transportasi TransJakarta masih menghadapi beberapa kendala teknis, terutama terkait keterlambatan pembaruan informasi secara real-time dan ketidakakuratan prediksi waktu kedatangan bus, yang berdampak pada tingkat kepuasan dan kepercayaan pengguna. Meskipun demikian, sistem informasi transportasi publik melalui aplikasi Moovit dinilai cukup membantu dalam mendukung ketepatan waktu perjalanan, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek kecepatan, konsistensi, dan keandalan pembaruan data. Penerapan metode Enhanced Information System Success Model (EISSM) menunjukkan bahwa sebagian besar variabel, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, berpengaruh positif terhadap kepuasan dan penggunaan aplikasi, meskipun terdapat beberapa hubungan yang belum signifikan dan perlu perbaikan lebih lanjut. Hasil

penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengembang aplikasi dan pengelola TransJakarta untuk meningkatkan akurasi informasi, memperbaiki kinerja sistem, serta memperkuat layanan pengguna melalui pusat bantuan dan fitur umpan balik. Selain itu, peningkatan sosialisasi dan edukasi pengguna, serta optimalisasi integrasi dengan moda transportasi lain, perlu dilakukan agar aplikasi Moovit dapat memberikan manfaat yang lebih optimal, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna, serta mendukung layanan transportasi publik yang lebih efisien dan andal.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas jumlah serta cakupan responden agar hasil yang diperoleh lebih representatif, serta mengombinasikan metode pengumpulan data dengan wawancara atau observasi guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam. Penelitian mendatang juga dapat menambahkan variabel di luar model Enhanced Information System Success Model (EISSM), membandingkan aplikasi Moovit dengan aplikasi transportasi publik lainnya, serta mempertimbangkan penggunaan metode analisis lain seperti SEM-AMOS untuk memperkuat hasil penelitian. Selain itu, pengelola aplikasi Moovit dan layanan TransJakarta disarankan untuk meningkatkan akurasi dan kecepatan pembaruan informasi waktu kedatangan secara real-time, menyederhanakan tampilan antarmuka agar lebih mudah digunakan, serta menyediakan fitur umpan balik yang responsif sebagai sarana penyampaian keluhan dan saran pengguna. Penguatan integrasi informasi dengan moda transportasi lain seperti KRL, MRT, dan LRT juga perlu dioptimalkan agar pengguna dapat merencanakan perjalanan dengan lebih efisien, sehingga pengalaman penggunaan transportasi publik menjadi lebih baik dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Abidin, A., Zahra, N. S., & Yusuf, A. (2023). Analisis aplikasi Kredivo berdasarkan *information system success model* (ISSM). *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 12(2), 602–613. <https://doi.org/10.30588/jmp.v12i2.1045>
- Amalia, L., & Azizah, A. H. (2022). Evaluasi kesuksesan penerapan sistem elektronik kinerja (e-Kinerja) menggunakan *enhanced information system success model* di Kecamatan Benda Tangerang. *JISKA (Jurnal Informatika Sunan Kalijaga)*, 7(3), 192–210. <https://doi.org/10.14421/jiska.2022.7.3.192-210>
- Ayuningtias, M. D., Putri, R. R., & Sahara, S. (2023). The influence of the level of service quality by officers in Transjakarta bus public transportation. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis (JUPSIM)*, 2(2), 188–197. <https://doi.org/10.55606/jupsim.v2i2.1346>

- Azwar, S. A., Sahara, S., & Ginting, M. H. (2022). Intermodal connectivity at Kampung Rambutan bus terminal. *International Journal of Research – GRANTHAALAYAH*, 10(11), 123–131. <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v10.i11.2022.4839>
- Ernawati, M., Hermaliani, E. H., & Sulistyowati, D. N. (2021). Penerapan DeLone and McLean model untuk mengukur kesuksesan aplikasi akademik mahasiswa berbasis mobile. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 5(1), 58–67.
- Hamid, R. S., & Ikbal, M. (2017). Analisis dampak kepercayaan pada penggunaan media pemasaran online (e-commerce) yang diadopsi oleh UMKM: Perspektif model DeLone & McLean. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 16(3), 310–337. <https://doi.org/10.12695/jmt.2017.16.3.6>
- Hendra, G., Zulkarnain, & Alwie, A. F. (2019). Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat pada informasi publik dari Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 11(4), 684–697.
- Hibatullah, F., & Mawar, M. (2024). Evaluasi peraturan gubernur tentang standar pelayanan minimal layanan angkutan umum Transjakarta Daerah Khusus Ibukota Jakarta. *Petanda: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora*, 6(1), 68–77. <https://doi.org/10.32509/petanda.v6i1.3802>
- Kusumawardani, R. (n.d.). Pengaruh kualitas dan kepuasan layanan terhadap kepercayaan dan loyalitas pengguna Bus Transjakarta. *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Transportasi Darat*, 14(1). <https://doi.org/10.55511/jpsttd.v14i1.649>
- Laras Chantika, I. A. P., Safitri, E. M., & Wulansari, A. (2023). Analisis kepuasan pengguna e-Peken Surabaya menggunakan DeLone and McLean information system success model (ISSM). *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 3(1), 235–244. <https://doi.org/10.33005/sitasi.v3i1.677>
- Marwanah, S., & Shihab, M. S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan kepuasan terhadap kepercayaan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(7), 2804–2822.
- Mauliddiyah, N. L. (2021). Pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan, kemudahan penggunaan, promosi, dan religiusitas terhadap kepuasan dan keputusan pengguna Shopee PayLater dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. [Skripsi/Tesis tidak dipublikasikan].
- Moh Royhan Advani, Safitri, E. M., & Wulansari, A. (2023). Analisis kesuksesan website repository menggunakan DeLone & McLean information system success model (ISSM). *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 3(1), 415–422. <https://doi.org/10.33005/sitasi.v3i1.682>
- Naufaldi, I., & Tjokrosaputro, M. (2020). Pengaruh perceived ease of use, perceived usefulness, dan trust terhadap intention to use. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 2(3), 715–723. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i3.9584>
- Pramana, I., & Rastini, N. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(1), 706–733.
- Sahara, S., Ladesi, V. K., Hadi, W., & Verawati, K. (2021). Ramp check examination evaluation of public transport business. *IOP Conference Series: Materials Science and*

Susanto, A., & Azizah, A. H. (2024). Analisis kesuksesan penerapan sistem informasi Tangerang Gemilang menggunakan metode enhanced information system success model. *SNESTIK Seminar Nasional Teknik Elektro, Sistem Informasi, dan Teknik Informatika*, 331–339.

Trihandayani, L. H. (2018). Penerapan model kesuksesan DeLone dan McLean pada website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(12), 1–10.

Wahyudi, A. S. B., & Wardiyono, W. (2018). Evaluasi pemanfaatan sistem informasi kasus dengan model information system success DeLone & McLean di Lembaga Bantuan Hukum Jakarta. *Bibliotech: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 3(2), 109–126. <https://doi.org/10.33476/bibliotech.v3i2.914>