

---

## **Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi GRAB Sebagai Transportasi *Online* Dengan Metode TAM**

Melania Seindang<sup>1\*</sup>, Ahmad Rofiqul Muslikh<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sistem Informasi, Universitas Merdeka Malang, Jalan Terusan Dieng. 62-64 Klojen, Pisang Candi, Sukun, Kota Malang, 65146, Indonesia

**\*Email Korespondensi:**  
rofickachmad@unmer.ac.id

### **Abstrak**

*Grab adalah sebuah perusahaan yang menyediakan layanan transportasi berbasis digital yang terus meningkatkan mutu layanannya, grab menyajikan berbagai macam pilihan layanan ,mulai dari transportasi, pengiriman barang, hingga pengantaran makanan. Permasalahan pada aplikasi Grab, seperti gangguan penggunaan, ketidakakuratan titik lokasi, dan orderan fiktif, berdampak pada kepuasan konsumen. Analisis aspek-aspek yang berdampak kepuasan ini diperlukan untuk menilai kinerja aplikasi dan tahap kepuasan konsumen. Sasaran dari observasi ini, untuk mengukur kepuasan pengguna yang pada akhirnya dapat memberikan gambaran tentang kesuksesan implementasi suatu sistem berdasarkan persepsi pengguna menggunakan metode TAM. Metode penelitian ini menggunakan TAM , Penggunaan TAM pada riset ini dengan menggunakan 5 variabel pada tam diantaranya Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Behavioral Intention, Actual Use, dan Attitude Toward Using. Pada Hasil yang didapatkan dari riset ini berupa variabel independen berdampak kontribusi sebesar 74,8% terhadap kepuasan pengguna, sementara sisanya sejumlah 25,2% berdampak dari variabel lain yang tidak ada dalam bentuk regresi linear ini. artinya variabel independen berpengaruh kontribusi sebesar 74,8% terhadap kepuasan pengguna, sementara sisanya berjumlah 25,2% berdampak dari variabel lain yang tidak ada dalam bentuk regresi linear ini.*

**Kata Kunci : Analisis Kepuasan Pengguna; Aplikasi Grab; Technology Acceptance Model**

### **Abstract**

*Grab is a company that provides digital-based transportation services that continues to improve the quality of its services. Grab offers a variety of service options, from transportation, goods delivery, to food delivery. Problems with the Grab application, such as usage problems, inaccurate location points, and fictitious orders, have an impact on consumer satisfaction. Analysis of aspects that impact satisfaction is needed to assess application performance and consumer satisfaction levels. The goal of this observation is to measure user satisfaction which can ultimately provide an overview of the success of implementing the system based on user perceptions using the TAM method. This research method uses TAM. The use of TAM in this research uses 5 variables in TAM including Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Behavioral Intention, Actual Use, and Attitude Toward Using. The results obtained from this research in the form of independent variables have a contribution of 74.8% to user satisfaction, while the remaining 25.2% has an impact from other variables that are not present in this form of linear regression. This means that the independent variable has a contribution of 74.8% to user satisfaction, while the remaining 25.2% has an impact from other variables that are not present in this form of linear regression.*

**Keywords: Grab application; Technology Acceptance Model; User Satisfaction Analysis**

---

### **1. Pendahuluan**

Di zaman milenial yang sedang berlangsung, kemajuan teknologi berkembang dengan cepat sekali. Hampir semua aktivitas kini mengandalkan sistem digital, termasuk penggunaan layanan transportasi online (Tsalisa et al., 2022). Melihat sekarang ini kemajuan internet telah berkembang dengan pesat, yang didukung oleh kemajuan teknologi dan sistem informasi, terutama dalam inovasi transportasi. Teknologi mengangkat tugas

penting dalam meningkatkan mutu fasilitas yang diberikan oleh bidang bisnis. Peningkatan kebutuhan akan transportasi umum telah mendorong pertumbuhan transportasi di Indonesia (Sanny et al., 2019). Layanan Transportasi berbasis digital adalah mobilitas orang atau benda dengan menerapkan angkutan (motor dan mobil) yang dengan memakai kemajuan bidang teknologi, yang memiliki internet lewat aplikasi yang ada di handphone guna membuat kegiatan transaksinya, start melalui booking, melihat jalur dan tingkatan tentang fasilitas bantuan itu sendiri (Fakhriyah, 2020). Salah satunya aplikasi Grab, Aplikasi Grab adalah salah satu industri yang menyediakan fasilitas transportasi berbasis digital yang terus meningkatkan mutu layanannya, grab menyajikan berbagai macam pilihan layanan, mulai dari transportasi, pengiriman barang, hingga pengantaran makanan (Fitriani, 2022). Salah pengguna aplikasi Grab yang besar adalah mahasiswa Fakultas Teknologi Universitas Merdeka Malang, dimana penggunaan aplikasi Grab dapat membantu kegiatan mahasiswa sehari-hari.

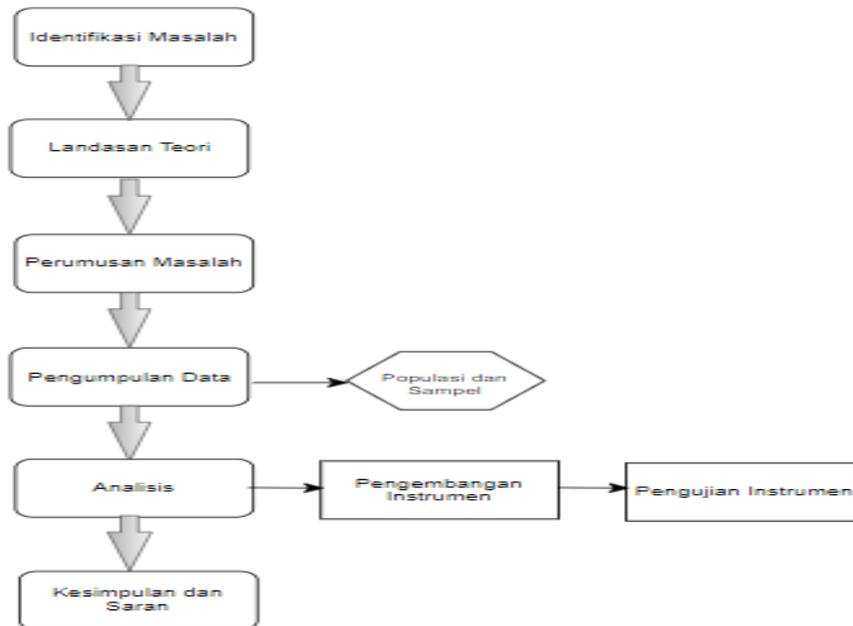
Pada riset yang dilakukan oleh Dwi Yuniarto tahun 2017 yang berjudul "Analisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi Grab di Kabupaten Sumedang" (Yuniarto, 2017) penelitian ini menggunakan metode TAM. Hasil pada riset ini dapat dipaparkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki kelas yang lebih tinggi dalam lingkungan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi GRAB. Sedangkan perilaku pengguna memiliki pengaruh yang sangat rendah dalam penggunaan aplikasi GRAB. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Mangapul Siahaan, dkk tahun 2022 yang berjudul "Analisis Penerimaan Aplikasi Transportasi Online di Kepulauan Riau Menggunakan Metode Technology Acceptance Model" (Siahaan & Kurniawan, 2022) hasil dari penelitian ini variabel Behavioral Intention to Use (Perilaku Pengguna) berpengaruh positif terhadap Actual System use (Sistem aktual) sebesar 94%, dan variable Attitude toward using (sikap pengguna) terhadap Behavioral Intention to Use (Perilaku Pengguna) sebesar 100%. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada objek yang diteliti dan pada jumlah responden yang dijadikan sampel pada penelitian. Permasalahan yang sering terjadi saat ini pada aplikasi Grab adalah adanya gangguan pada aplikasi ketika sedang digunakan, tidak pas nya titik pada lokasi, banyak driver yang mendapatkan orderan fiktif atau tidak nyata, sehingga permasalahan ini dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Grab. Kepuasan pengguna ini merupakan kunci dalam proses pengembangan informasi. Kinerja aplikasi yang lebih rendah akan mempengaruhi kepuasan pengguna, dengan ini pengguna akan merasa tak puas dengan aplikasi tersebut, yang akan membuat mereka beralih ke aplikasi lainnya, yang akan mengakibatkan kurangnya peminat aplikasi grab (Saputra & Kurniadi, 2019).

Berdasarkan permasalahan yang telah disampaikan bagaimana kepuasan pengguna pada penggunaan aplikasi grab, perlu dilakukan analisis tentang aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada kinerja dari aplikasi grab, dari hasil analisis tersebut dapat dilakukan penilaian seberapa puas pelanggan menggunakan aplikasi Grab, berdasarkan kinerja aplikasi saat digunakan. Kegiatan berpikir untuk mendeskripsikan suatu keutuhan menjadi elemen sehingga bisa mengetahui gejala-gejala elemen, rangkaian dengan yang lainnya dan peran tiap-tiap yang terdapat dalam kelengkapan yang terpadu adalah sebuah analisis (Septiani et al., 2020). Tujuan dari penelitian ini, untuk mengukur kepuasan pengguna yang pada akhirnya dapat memberikan gambaran tentang kesuksesan implementasi suatu sistem berdasarkan persepsi pengguna menggunakan metode Technology Acceptance Model. TAM adalah suatu bentuk yang dibangun untuk menganalisa dan memahami aspek-aspek yang berpengaruh terhadap penerimaan suatu pemakaian teknologi (kemudahan penggunaan, kegunaan, sikap pengguna, waktu dan kemudahan penggunaan teknologi) mempengaruhi diterimanya suatu pemakaian teknologi, bentuk ini menceritakan saat customer memakai sistem informasi (Mardhiyah et al., 2021). Dalam riset ini akan ada 2 variabel yang diuji yaitu variabel X dan Y, Variabel X pada penelitian ini adalah Perceived Ease Of Use (X1), Perceived Usefulness (X2), Attitude Toward Using (X3), Behavioral Intention To Use (X4) dan Actual Systems Usage (X5) Sedangkan untuk variabel Y nya adalah User Satisfaction. Berkaitan latar belakang yang telah dijelaskan peneliti berupaya merancang riset dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi GRAB Sebagai Transportasi Online Dengan Metode TAM".

## 2. Metode Penelitian

Metode pada riset ini menggunakan Technology Acceptance Model sebagai pendekatan untuk membedah kepuasan pengguna terhadap aplikasi Grab sebagai alat transportasi. Metodologi penelitian melibatkan beberapa tahap dalam penataan yang terdiri dari Identifikasi masalah masalah terkait sesuatu yang diteliti, akumulasi data yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang. Serta untuk data pendukung yang terdapat dalam penelitian dilakukan secara

tidak langsung didapatkan dari situs web, buku dalam bentuk rujukan dengan mempelajari ide-ide yang berhubungan dengan analisis kepuasan pengguna aplikasi dengan pendekatan metode TAM. Metode Tam adalah proses pemakai mau menerima dan memakai teknologi yang membentuk suatu model ide sistem informasi (Aditya et al., 2022; Subowo, 2020)

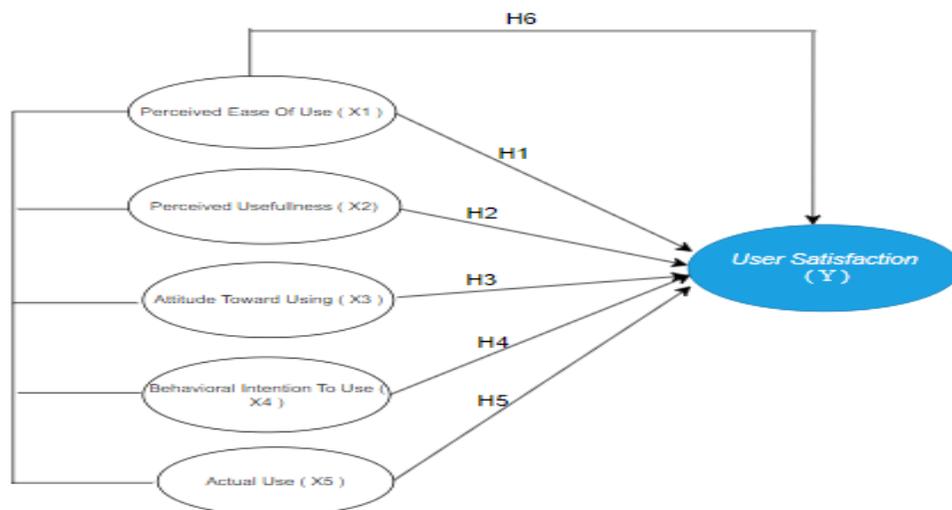


Gambar 1. Desain Penelitian

Pada gambar ini, terdapat tingkatan observasi yang bisa dipaparkan diantaranya rumusan masalah, dasar teori, formulasi hipotesis, akumulasi data, penyelidikan data, kesimpulan dan saran berikut. Dalam prosedur ini peneliti menarik beberapa permasalahan yang sering terjadi pada aplikasi Grab yang dirasakan oleh pengguna (Junaidi et al., 2021; Sahertian et al., 2021). Permasalahan ini ditinjau menggunakan konstruk pada metode tam, seperti gangguan pada aplikasi saat digunakan merujuk pada manfaat penggunaan (perceived usefulness) yang dirasakan oleh pengguna, tidak pasnya titik pada lokasi, banyak driver yang mendapatkan orderan fiktif. Jadi, pada tahap penelitian ini tahap pertama yang dilakukan peneliti mencari permasalahan apa yang sering dirasakan oleh pengguna aplikasi Grab, khususnya mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.

Penelitian ini menerapkan metode TAM (Technology Acceptance Model) yang didalamnya terdapat, Persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, sikap pengguna, Tetap menggunakan atau minat, dan penggunaan sesungguhnya. Pada tahap ini juga peneliti memasukkan beberapa landasan teori lainnya berkaitan dengan judul penelitian, dan peneliti membuat studi literatur guna untuk mencari referensi, dari peneliti terdahulu dari judul-judul yang sejenis untuk mendukung penelitian yang dilakukan (Fadli, 2021).

Pada tahap ini peneliti merancang tanggapan sementara dari fenomena yang dimiliki (Widhianningrum, 2017). Selanjutnya meringkaskan dengan memakai Teori TAM apakah variabel independen (X) memiliki pengaruh pada variabel dependen (Y), Jawaban sementara peneliti dalam rumusan hipotesis ini adalah yaitu variabel (X) pada metode tam memiliki pengaruh terhadap variabel (Y). Rumusan hipotesis akan mendapatkan jawaban yang pasti ketika peneliti sudah melakukan pengujian pada data-data dari responden.



Gambar 2. Hipotesis Penelitian

H1 : *Perceived Ease of use* secara partial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*

H2 : *Perceived usefulness* secara partial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*

H3 : *Attitude Toward Using* secara partial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*

H4 : *Behavioral Intention To Use* secara partial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*

H5 : *Actual Use* secara partial berpengaruh terhadap *User Satisfaction*

H6 : *Perceived Ease of use, Perceived usefulness, Attitude Toward Using, Behavioral Intention To Use dan Actual Use* sama-sama berpengaruh terhadap *User satisfaction*.

Pengumpulan data pada rise ini memakai kuesioner pada google form yang berisi pernyataan sesuai dengan indikator pada teori Tam, yang akan diisi oleh 200 orang mahasiswa fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang sesuai dengan pengalaman yang mereka rasakan selama menggunakan aplikasi Grab. Peyebaran kuesioner ini juga dapat memudahkan peneliti untuk menggali informasi dari Mahasiswa FTI Universitas Merdeka Malang. Pemilihan 200 responden pada penelitian ini adalah didasrkan dari perhitungan menggunakan rumus slovin, dimana jumlah keseluruhan mahasiswa FTI adalah 878 mahasiswa , ketentuan untuk nilai eror pada penelitian ini adalah 0,05. Pada hasil menggunakan slovin peneliti mendapatkan 274,7 reponden , tetapi peneliti membulatkan menjadi 200 reponden, Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{878}{1+878(0,05)^2}$$

$$n = \frac{878}{3,196} = 274,7$$

Populasi pada observasi ini yaitu mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang yang berjumlah 878 orang yang menggunakan aplikasi GRAB. Sampel yang digunakan pada riset ini yaitu mahasiswa FTI sejumlah 200 orang yang menggunakan GRAB dan yang bersedia mengisi kuesioner. Aaccidental sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dan pada observasi ini untuk pengumpulan sampel peneliti menggunakan *accidental sampling*.

Penyusunan kuesioner ini memakai tingkat pengukuran skala likert 1-5 yang berdasarkan pernyataan yang diberikan, yang berguna untuk mengukur kepuasan yang dirasakan. Sampel pada penelitian ini yaitu mahasiswa FTI dari 6 angkatan( 2018,2019,2020,2021,2022,2023,2024) dan dari 3 peminataan Manajemen, Data, pemrograman dan web.

Pada tahap ini peneliti akan melihat jawaban dari responden pada google form yang telah diisi Mahasiswa FTI, yang didalamnya berisi pernyataan sejauh mana pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi Grab. Dan, dari situ peneliti akan menganalisis hasil dari pernyataan yang didapat dan peneliti akan melanjutkan ke tahap uji. Dalam tahap, ini peneliti akan menguji jawaban dari responden menggunakan SPSS. Dalam pengujian ini peneliti akan menguji berdasarkan variabel. Semua Data yang sudah terkumpul dari kuesioner akan diolah dengan metode analisis deskriptif, yakni dengan menghitung frekuensi, persentase dari jawaban responden.

### 3. Hasil

Uji validitas dipakai agar dapat memperkirakan bagaimana item pernyataan setiap variabel valid atau tidak (Kusuma et al., 2023). Rumus yang digunakan adalah  $df = n - 2$ , jumlah responden yang digunakan pada pengujian validitas adalah 25 orang dikurangi 2 menjadi 23 orang responden dan r tabelnya yaitu 0,3961 dengan taraf signisikan 5% atau 0,05. Jika r hitung  $\geq$  r tabel, maka pernyataan tersebut valid sebaliknya Jika r hitung  $\leq$  r tabel, maka pernyataan tersebut tidak valid.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Person Correlation (r hitung)	r tabel	$\alpha$	Keterangan
Perceived Ease of Use(X1), Perceived Usefulness(X2),	PEOU1	0,705	0,396	0,05	Valid
	PEOU2	0,878	0,396	0,05	Valid
Attitude Toward Using(X3),	PEOU3	0,885	0,396	0,05	Valid
	PEOU4	0,871	0,396	0,05	Valid
Behavioral Intention(X4),Actual Systems Usage (X5)	PEOU5	0,782	0,396	0,05	Valid
	PU1	0,758	0,396	0,05	Valid
	PU2	0,884	0,396	0,05	Valid
	PU3	0,823	0,396	0,05	Valid
	PU4	0,834	0,396	0,05	Valid
	ATU1	0,673	0,396	0,05	Valid
	ATU2	0,881	0,396	0,05	Valid
	ATU3	0,724	0,396	0,05	Valid
	BIU1	0,896	0,396	0,05	Valid
	BIU2	0,825	0,396	0,05	Valid
	BIU3	0,889	0,396	0,05	Valid
	BIU4	0,901	0,396	0,05	Valid
	ASU1	0,91	0,396	0,05	Valid
	ASU2	0,823	0,396	0,05	Valid
	ASU3	0,855	0,396	0,05	Valid
	ASU4	0,855	0,396	0,05	Valid
User Satisfaction ( Y )	US1	0,946	0,396	0,05	Valid
	US2	0,956	0,396	0,05	Valid

Dalam uji validitas instrumen untuk 23 responden, terlihat bahwa korelasi item-total yang dikoreksi (r hitung) harus lebih besar ( $\geq$ ) r tabel. Nilai r tabel untuk 23 responden adalah 0,3961. Dari tabel diatas, bahwa dilihat bahwa setiap nilai variabel dalam kolom Person Correlation (r hitung)  $\geq$  pada 0,3961. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari semua variabel *Perceived Ease Of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), *Attitude Toward*

Using (ATU), Behavioral Intention To Use (BIU), Actual System Usage (ASU) dan User Satisfaction( US ) kuesioner dianggap valid karena memenuhi persyaratan minimum (0,3961). Ketentuan r-hitung melebihi r-tabel dengan tarif signifikan 0,05 sehingga secara keseluruhan instrumen variabel pada riset berikut dinyatakan valid.

Pada uji Realibilitas penelitian ini memakai *cronbach's Alpha*. Suatu faktor dinyatakan reliabel ketika menunjukkan nilai *cronbach's alpha* > 0,60 maka reliabel.

Tabel 2. Uji Realibilitas

Variable	Pernyataan	Cronbach's Alpha	Skala Reliabel	Keterangan
Perceived Ease of Use(X1),	5	0,867	0,60	Reliabel/Sangat baik
Perceived Usefullness(X2),	4	0,841	0,60	Reliabel/Sangat baik
Attitude Toward Using(X3),	3	0,571	0,60	Reliabel/Sangat baik
Behavioral Intention(X4),	4	0,890	0,60	Reliabel/Sangat baik
Actual Systems Usage (X5)	4	0,876	0,60	Reliabel/Sangat baik
User Satisfaction ( Y )	2	0,892	0,60	Reliabel/Sangat baik

Hasil uji realibilitas yang pada tabel 2 diatas, diketahui *cronbach's Alpha* variabel > 0,60. Pada variabel ( X ) Kemudahan penggunaan sebesar 0,867>0,60 , Persepsi Kegunaan sebesar 0,841>0,60 , Persepsi Sikap pengguna sebesar 0,571>0,60, Persepsi Perilaku pengguna sebesar 0,890>0,60, Persepsi Penggunaan sesungguhnya sebesar 0,876>0,60 dan *cronbach's Alpha* Kepuasan pengguna variabel ( Y ) sebesar 0,892>0,60 berarti dapat diterima , sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel.

Uji normalitas bisa untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak, uji normalitas ini memakai metode Kolmogorov Smirnov dengan hasil signifikasinya >0,05. Untuk uji normalitas dapat di lihat pada tabel 3.

Tabel 3. Uji Normalitas

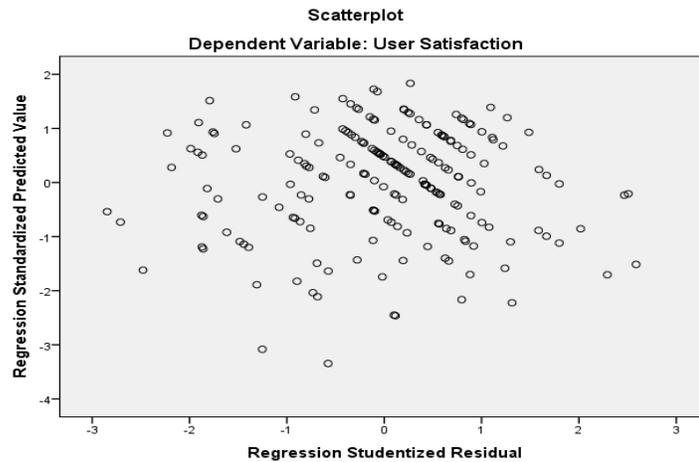
Unstandardized Predicted	Value
N	200
Normal Parameters <sup>a-b</sup>	
Mean	3.7882500
Std. Deviation	.49120826
Most Extreme Differences	
Absolute	.060
Positive	.030
Negatif	-.060
Test Statistic	.060
Asymp. Sig. (2-tailed)	.073 <sup>0</sup>

Salah satu cara untuk menguji adanya multikolonieritas dapat dilihat dari *variance Inflation factor* (VIF). Jika nilai VIF≥10 maka terjadi multikolonieritas.Untuk menguji ada atau tidaknya multikolonieritas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya, yaitu dengan melihat *variance inflation factor* (VIF). Nilai *cut-off* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,01.

Tabel 4. Uji Multikolonieritas

Variabel	VIF	Keterangan
Perceived Ease of Use (X1)	3,073	Tidak Multikolonieritas
Perceived Usefullness (X2)	4,465	Tidak Multikolonieritas
Attitude Toward Using (X3)	3,647	Tidak Multikolonieritas
Behaviorial Intention to Use (X4)	3,646	Tidak Multikolonieritas
Actual Systems Usage (X5)	4,673	Tidak Multikolonieritas

Hasil pada uji Heteroskedastistas hasil yang telah diuji menggunakan SPSS menghasilkan titik-titik di gambar tidak membentuk pola dan menyebar, hasil yang didapatkan yaitu tidak terjadinya heteroskedastistas.



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Metode yang dipakai untuk mengetahui ikatan linear antara dua variabel atau lebih dari dua variabel bebas merupakan Analisis regresi linear berganda. Pada riset ini ada 2 variabel yang diuji yaitu variabel X dan Y, Variabel X dalam yaitu ini adalah Perceived Ease Of Use (X1), Perceived Usefulness (X2), Attitude Toward Using(X3), Behavioral Intention To Use(X4) dan Actual Systems Usage (X5) Sedangkan untuk variabel Y nya adalah User Satisfaction. Analisis pada regresi linear bertujuan untuk mengetahui diantara variabel-variabel tersebut apakah memiliki hubungan yang bersifat positif atau negatif, serta perkiraan angka variabel terikat berdasarkan perubahan nilai variabel bebas.

Rumus :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Tabel 5. Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error
1 (Constant)	,317	,373
TOTAL_X1	,111	,028
TOTAL_X2	,012	,042
TOTAL_X3	,011	,050
TOTAL_X4	-,002	,032
TOTAL_X5	,326	,040

Hasil perbandingan regresi linear berganda ini :

$$\hat{Y} = 0,317 + 0,111X_1 + 0,012X_2 + 0,011X_3 + 0,002X_4 + 0,326X_5 + e$$

Yang memiliki arti nilai koefisien  $b_1 = 0,111$  artinya jika variabel *Perceived Ease of Use (X1)* ditingkatkan lebih baik lagi maka kepuasan pengguna akan bertambah sebesar 0.111% dengan perkiraan variabel independent yang lain bisa konstan. Nilai koefisien  $b_2 = 0,012$ , bermaksud jika variabel *Perceived Usefulness (X2)* dinaikan 1% lebih bagus lagi maka kepuasan pengguna akan meningkat sejumlah 0,012% dengan ansumsi variabel independent yang lain konstan. Nilai koefisien  $b_3 = 0,011$  jika variabel *Attitude Toward Using (X3)* nilai koefisiennya yaitu 0,011 dan bernilai baik, artinya saat kenaikan 1 satuan yang di rasakan berdampak pada peningkatan berjumlah 0,011 begitu juga pada nilai kepuasan pengguna dengan hipotesis angka yang konstan pada variabel yang lain. Nilai koefisien  $b_4 = -0,002$  jika variabel *Behavioral Intention(X4)* nilai koefisiennya -0,002 berarti semakin banyak mahasiswa FTI menggunakan aplikasi Grab, tingkat kepuasannya akan semakin

menurun. Nilai koefisien  $b_5 = 0,326$  artinya jika variabel *Actual Systems Usage(X5)* dinaikan 1% lebih bagus lagi maka kepuasan pengguna akan meningkat berjumlah 0,326% dengan harapan variabel independent lainnya stabil.

Pada uji t, variabel berpengaruh atau tidak dapat ditentukan oleh perbandingan  $t_{hitung}$  terhadap  $t_{tabel}$  dengan hasil nilai  $t_{hitung}$  harus lebih besar dari  $t_{tabel}$  dengan nilai sig < 0,05 dengan uji satu sisi.  $t_{tabel}$  BISA di cari pada tabel T dengan menggunakan df dengan rumus  $t_{tabel} = t(\alpha; n-K-1)$ .

n = Jumlah sampel  
 k = Jumlah variabel  
 $= t(0,05; 200-5-1 = 194)$   
 $= 0,05; 194 = 1.65275$

Keterangan, n=200 jumlah sampel yang diuji, 5 adalah jumlah variabel X atau angka yang muncul pada ANNOVA df, 194 jumlah pengurangan dari rumus 200-5.

Tabel 6. Uji signifikan pengaruh pasrial ( uji t)

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficiens Beta	t	Sig
1 (Constant)	,159	,187		,851	,396
Total_X1	,277	,070	,251	3,967	,000
Total_X2	,025	,083	,023	,296	,768
Total_X3	,016	,074	,015	,220	,826
Total_X4	-,004	,064	-,004	-,057	,955
Total_X5	,651	,080	,632	8,113	,000

Bersumber hasil tabel 4 diatas uji t tersebut, diperoleh  $t_{hitung}$  (t) bagi tiap-tiap variabel penjabarannya meliputi variabel *perceived aase of use* memiliki  $t_{hitung}$  dengan nilai 3,966, sehingga bisa disimpulkan nilai itu melebihi  $t_{tabel}$  yang nilainya 1,65275. Hal tersebut sesuai dengan bobot sig yang jauh dibawah 0,05 yakni 0,000, lantaran  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Jadi ada dampak signifikan variabel (X1) pada variabel Y (kepuasaan pengguna). Variabel independen berdampak secara individual pada varaibel dependen ketika hasil uji sig dibawah 0,05. Variabel *Perceived Usefullness* mempunyai  $t_{hitung}$  dengan nilai 0,296, sehingga dapat disimpulkan nilai kurang dari  $t_{tabel}$  yang nilainya 1,65275. Hal tersebut sesuai dengan bobot sig yang melebihi 0,05 yakni 0,768, karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$ . Jadi tidak ada dampak signifikan variabel (X2) pada variabel Y (kepuasaan pengguna). Variabel independen tidak berdampak secara individual pada varaibel dependen ketika hasil uji sig melebihi 0,05. Variabel *Attitude Toward Using* mempunyai  $t_{hitung}$  dengan nilai 0,220, sehingga dapat diambil kesimpulan angka itu lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yang berjumlah 1,65275. Hal tersebut sesuai dan nilai sig yang lebih besar dari 0,05 yaitu 0,826, karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$ . Jadi tidak mempengaruhi signifikan variabel (X3) terhadap variabel Y (kepuasaan pengguna). Variabel independen tidak berpengaruh secara parsial terhadap varaibel dependen ketika hasil pengujian sig lebih besar dari 0,05. Variabel *Behavioral Intention* mempunyai  $t_{hitung}$  dengan nilai -0,057, sehingga dapat disimpulkan angka itu lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yang berjumlah 1,65275. Hal tersebut sesuai dan nilai sig yang jauh lebih besar dari 0,05 yaitu 0,955, karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$ . Jadi variabel (X4) terhadap variabel Y (kepuasaan pengguna) tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Variabel independen tidak berpengaruh secara parsial terhadap varaibel dependen jika hasil pengujian sig lebih besar dari 0,05. Variabel *Actual Sytems Usage* mempunyai  $t_{hitung}$  dengan nilai 8,113, sehingga dapat disimpulkan angka tersebut lebih besar dari  $t_{tabel}$  yang berjumlah 1,65275. Hal tersebut sesuai

dengan nilai sig yang jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000, karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$ . Jadi ada pengaruh signifikan variabel (X5) terhadap variabel Y (kepuasaan pengguna). Ketika hasil pengujian sig lebih kecil dari 0,05 Variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen

Tabel 7. Hasil Uji f

Model		Sum of Squares	ANOVA <sup>a</sup> df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	250,403	5	50,081	115,015	,000 <sup>b</sup>
	Residual	84,472	194	,435		
	Total	334,875	199			

Adapun  $f_{tabel}$  dalam riset berikut dicari sesuai nilai  $df_1$  atau bisa diartikan numerator dan  $df_2$  dapat diartikan denominator, yang mana ketetapan bagi  $df_1$  ialah (k-1) dan  $df_2$  (n-k). (n = banyaknya sampel, k = banyaknya variabel,  $df_1 = k-1(6-1=5)$ , ( $df_2 = n-k (200-5-1=194)$ ). Bobot  $df_1$  dan  $df_2$  sebagai petunjuk guna memperoleh  $f_{tabel}$  dalam tabel F dengan taraf sig. senilai 0,05, sehingga hasil yang diperoleh  $f_{tabel}$  bernilai 2,26. Bobot  $f_{hitung}$  dalam model (F) bernilai 115,015 yang diperoleh dari hasil perhitungan SPSS. Sebagaimana yang dipahami bahwasanya bobot f-tabel 2,26, sehingga hasil f-hitung dikatakan melebihi f-tabel. Sesuai dengan kesetaraan nilai sig. yakni 0,000 yang dibawah 0,05. Hingga bisa dibuat simpulan bahwasanya  $H_1$  dalam riset berikut diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga bisa dimaknai 5 variabel, yakni kualitas kemudahan, kegunaan, sikap pengguna, tetap menggunakan atau minat, dan penggunaan sesungguhnya pada metode tam secara bersamaan berdampak pada variabel kepuasan pengguna.

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Model Summary <sup>b</sup> Adjusted R Square	Std. Error of Estimate
1	,865 <sup>a</sup>	,748	,741	,660

Nilai koefisien determinasi dipergunakan untuk dapat mengetahui pemilihan variable bebas (X) dalam menerangkan variabel terikat (Y). Rumus :  $D = r_{xy}^2 \times 100$ . Pada tabel 6 bisa dibuat simpulan bahwasanya bobot R-square senilai 0,748 dan Adjuste R-Square 0,741, artinya variabel independen berpengaruh kontribusi sebesar 74,8% terhadap kepuasan pengguna, sebaliknya memiliki sisa berjumlah 25,2% dipengaruhi dengan variabel lain yang tidak ada pada model regresi linear ini.

#### 4. Pembahasan

Secara parsial kemudahan penggunaan (perceived ease of use) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 3,966. Variabel Perceived Ease of Use memiliki  $t_{hitung}$  dengan angka 3,966, sehingga dapat disimpulkan angka ini lebih tinggi dari  $t_{tabel}$  yang berjumlah 1,65275. Kondisi tersebut sesuai pada angka sig yang lebih sedikit dari 0,05 yaitu 0,000, karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Jadi variabel (X1) memiliki pengaruh terhadap variabel Y (kepuasaan pengguna). Hasil uji t dapat memperkuat pernyataan ini. Variabel independen memiliki pengaruh secara parsial kepada variabel dependen jika hasil pada pengujian sig lebih kecil dari 0,05. Disini dapat ditarik kesimpulan yaitu  $H_1$  Perceived ease of use memiliki pengaruh (diterima) dengan partial terhadap *user satisfaction*. Aplikasi grab sangat mudah dipahami bagi pengguna dalam menggunakannya sehingga hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan. Fitur-fitur pada aplikasi grab pun mudah dipahami pengguna.

Secara parsial Perceived Usefulness(persepsi kegunaan) mempunyai  $t_{hitung}$  dengan nilai 0,294, sehingga dapat disimpulkan angka ini lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yang berjumlah 1,65275. Hal tersebut sesuai pada angka sig yang jauh lebih tinggi dari 0,05 yaitu 0,769, karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$ . Jadi variabel (X2) terhadap variabel Y (

kepuasaan pengguna) tidak memiliki pengaruh signifikan. Ini bisa kita lihat ditabel uji t. Variabel independen tidak memiliki pengaruh secara parsial pada variabel dependen jika hasil pengujian sig lebih besar dari 0,05. Jadi dapat ditarik kesimpulan H2 Perceived Usefulness tidak berpengaruh( ditolak) secara partial terhadap *user satisfaction*. Aplikasi grab sekarang ini terlambat dalam mencari pengemudi atau terlambat dalam menjawab kebutuhan informasi bagi pengguna.

Secara parsial variabel Attitude Toward Using ( sikap penggunaan) mempunyai  $t_{hitung}$  dengan nilai 0,223, sehingga dapat disimpulkan angka ini lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yang berjumlah 1,65275. Hal tersebut sesuai dengan angka sig yang jauh lebih tinggi dari 0,05 ialah 0,824, karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$ . Jadi tidak adanya pengaruh signifikan variabel (X3) terhadap variabel Y (kepuasaan pengguna). Ini bisa dilihat pada tabel hasil uji t. Variabel independen tidak memiliki pengaruh dengan parsial pada variabel dependen jika hasil pengujian sig lebih besar dari 0,05. Jadi dapat ditarik kesimpulan H3 *Attitude Toward Using* tidak berpengaruh( ditolak) secara partial terhadap *user satisfaction*. Aplikasi memberikan layanan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, ini berpengaruh pada keinginan pengguna apakah masih mau menggunakan atau tidak.

Secara partial Variabel *Behavioral Intention to use* (tetap menggunakan atau minat) mempunyai  $t_{hitung}$  dengan nilai -0,057, sehingga dapat disimpulkan angka ini lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yang berjumlah 1,65275. Hal tersebut sesuai pada nilai sig yang jauh lebih tinggi dari 0,05 yaitu 0,955, karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$ . Jadi variabel (X4) terhadap variabel Y (kepuasaan pengguna) tidak memiliki pengaruh signifikan. Ini dapat dilihat pada tabel hasil uji t. Variabel independen tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen jika hasil pengujian sig lebih besar dari 0,05. Jadi dapat ditarik kesimpulan H4 *Behavioral intention to use* tidak berpengaruh( ditolak) secara partial terhadap *user satisfaction*. Disini keinginan untuk menggunakan aplikasi grab ke depannya tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Secara partial Variabel *Actual Systems Usage*( penggunaan sesungguhnya) mempunyai  $t_{hitung}$  dengan nilai 8,112, sehingga dapat disimpulkan angka ini lebih tinggi dari  $t_{tabel}$  yang berjumlah 1,65275. Hal tersebut sesuai dengan angka sig yang jauh lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000, karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$ . Jadi variabel (X5) terhadap variabel Y (kepuasaan pengguna) memiliki pengaruh signifikan. Dapat dilihat pada tabel hasil uji t. Variabel independen memiliki pengaruh secara parsial kepada variabel dependen jika hasil pengujian sig lebih kecil dari 0,05. Jadi bisa ditarik kesimpulan H5 *Perceived Ease Of Use* berpengaruh( diterima) secara partial terhadap *user satisfaction*. Pengguna aplikasi grab menggunakan aplikasi dengan sesungguhnya, sehingga hal ini berpengaruh dengan kepuasan penggunanya.

Aplikasi GRAB kadang tidak selalu berjalan lancar karena masih ada beberapa masalah yang sering dirasakan sama pelanggan seperti kesalahan informasi pada maps aplikasi, kenaikan harga, dan juga terlalu lambat dalam mencari pengemudi. Masalah-masalah ini akan bisa diselesaikan jika kita bisa menyampaikan ke pihak aplikasi GRAB sehingga untuk kedepannya penggunaan aplikasi GRAB lancar dan cepat terselesaikan. Hasil kajian dari data responden yang sudah diuji memberikan gambaran yaitu faktor kemudahan(*perceived ease of use*), kegunaan (*perceived usefulness*), sikap pengguna (*attitude toward using*), tetap menggunakan atau minat(*behavioral intention to use*), dan penggunaan sesungguhnya (*actual system usage*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi GRAB. Seperti yang diketahui bahwa angka f tabel 2,26, karena itu hasil f hitung dapat dinyatakan lebih besar dari f tabel. Sesuai dengan perbandingan angka sig, yaitu 0,000 yang tentunya lebih rendah dari 0,05. Aplikasi GRAB telah memberikan fitur-fitur yang mudah digunakan sehingga kebutuhan dalam penggunaannya bisa berjalan lancar. Hal ini dapat dilihat dengan hasil analisis deskriptif yang dihasilkan dengan pendapat responden cukup setuju dengan pernyataan kemudahan penggunaan fitur-fitur pada aplikasi Grab, hal ini yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna. Hubungan hasil riset ini dan riset terdahulu yang dibuat oleh Yuniarti, yaitu persepsi kegunaan dalam riset sama-sama memiliki pengaruh positif kepada kepuasan pengguna. Pada riset ini yang memiliki pengaruh positif kepada kepuasan pengguna hanya Perceived ease of use dan actual systems usage, sedangkan faktor yang tidak berpengaruh positif adalah Perceived Usefulness, Attitude Toward Using dan Behavioral intention. Jadi hubungan riset ini dengan riset terdahulu yaitu persepsi kegunaan sama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi GRAB.

## 5. Kesimpulan

Bersumber hasil riset yang sudah dijalankan pada mahasiswa FTI Universitas Merdeka Malang yang menggunakan metode TAM dapat disimpulkan bahwa :Unsur-unsur fisik yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi GRAB di Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang, memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna (mahasiswa FTI). Hal ini sesuai dengan tujuan yang ingin mengetahui sejauh mana aspek kemudahan, kegunaan, sikap penggunaan, minat mahasiswa, dan penggunaan sesungguhnya berkontribusi terhadap kepuasan Mahasiswa FTI terhadap aplikasi GRAB. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif untuk kepuasan mahasiswa FTI saat menggunakan aplikasi grab. Ini menggambarkan bahwa, ketika mahasiswa merasa mudah menggunakan aplikasi grab, mahasiswa mengalami pengalaman yang baik, sesuai dengan tujuan untuk mengetahui dampak kemudahan terhadap kepuasan pengguna/mahasiswa FTI. Persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang baik untuk kepuasan pengguna saat memakai aplikasi Grab. Hal ini dapat dirasakan ketika aplikasi Grab berjalan sesuai dengan apa yang di ingin mahasiswa, bisa menunjang kegiatan mahasiswa ketika dibutuhkan. Persepsi sikap penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Grab. Hal ini dapat dilihat ketika mahasiswa sering mengandalkan dan menggunakan aplikasi Grab setiap hari, sehingga hal ini dapat meningkatkan sikap baik dan ingin menggunakan dari mahasiswa yang dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna/mahasiswa FTI. Persepsi tetap menggunakan atau minat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Grab. Hal ini dilihat dari mahasiswa FTI yang masih bertahan atau masih minat menggunakan aplikasi Grab. Dimana hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna atau mahasiswa FTI. Persepsi penggunaan sesungguhnya berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Grab. Ini menggambarkan bahwa mahasiswa betul-betul mau menggunakan aplikasi Grab untuk menunjang kegiatan sehari-hari. Ini sesuai dengan tujuan untuk memahami sejauh mana penggunaan sesungguhnya berdampak terhadap kepuasan pengguna(mahasiswa FTI ).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi GRAB Sebagai Transportasi Online Dengan Metode TAM “. Oleh karena itu peneliti memberikan beberapa saran dan perbaikan guna untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi GRAB yaitu harapan bagi pihak pengelola aplikasi GRAB dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi 5 variabel Perceived ease of use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to use, dan Actual systems Usage. Serta bisa memperhatikan indikator-indikator yang menjadi prioritas untuk melakukan perbaikan dan melakukan perbaikan-perbaikan pada variabel dan indikator yang belum memenuhi kepuasan atau harapan pengguna. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya bisa melakukan riset aplikasi GRAB dengan metode lain. Dan dapat melakukan perbandingan kepuasan pengguna pada aplikasi lain dengan metode TAM, serta dapat menambahkan jumlah pernyataan untuk setiap indikator yang di teliti.

## Referensi

- Aditya, A., Kanthi, Y. A., & Aminah, S. (2022). *Metodologi Penelitian Ilmiah dalam Disiplin Ilmu Sistem Informasi*.  
Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *HUMANIKA*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Fakhriyah, P. (2020). Pengaruh Layanan Transportasi Online (Gojek) Terhadap Perluasan Lapangan Kerja bagi Masyarakat di Kota Cimahi. *Comm-Edu (Community Education Journal)*, 3(1), 34. <https://doi.org/10.22460/comm-edu.v3i1.3719>
- Fitriani, S. (2022). *Kepuasan Kerja Driver Grab Kota Yogyakarta Terhadap Kualitas Pelayanan PT Grab Indonesia*.  
Junaidi, A., Rahman, A., & Yunita, Y. (2021). Prediksi Persediaan Bahan Baku untuk Produksi Percetakan Menggunakan Metode Asosiasi. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 23(1). <https://doi.org/10.31294/p.v23i1.9597>
- Kusuma, A. P., Rahmat, M. F., & Rofiq, A. A. (2023). Analisis Pengujian Sistem Pengiriman Barang Menggunakan Black Box Testing. *J-INTECH*, 11(2), 287–293. <https://doi.org/10.32664/j-intech.v11i2.999>
- Mardhiyah, N. S., Rusydi, M., & Azwari, P. C. (2021). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa di Kota Palembang. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 10(2), 173–180. <https://doi.org/10.15408/ess.v10i2.16455>
- Sahertian, G. J., Aditya, A., & Aminah, S. (2021). Analisis Penerimaan dan Penggunaan Transportasi Online di Kalangan Pelajar Menggunakan Model UTAUT. *Jurnal TEKNO KOMPAK*, 15(2), 1–12.
- Sanny, L., Larasathy, K., Claudia, R., & Widarman, B. (2019). The Customer Satisfaction of Online Transportation in Indonesia. *Journal of Physics: Conference Series*, 1175, 012236. <https://doi.org/10.1088/1742->

6596/1175/1/012236

- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 7(3), 58. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i3.105157>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Subowo, S. Kom., M. T. I , M. H. (2020). Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online Xyz. *Walisongo Journal of Information Technology*, 2(2), 79. <https://doi.org/10.21580/wjit.2020.2.2.6939>
- Tsalisa, R. A., Hadi, S. P., & Purbawati, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 822–829. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.35970>
- Widhianningrum, P. (2017). The Influence of Intellectual Intelligence, Emotional Intelligence and Spiritual Intelligence on Understanding Magnitude of Behavioral Accounting. *Journal of Accounting and Business Education*, 1(2), 191. <https://doi.org/10.26675/jabe.v1i2.8488>
- Yuniarto, D. (2017). Analisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi Grab di Kabupaten Sumedang. *Infoman's*, 11(2), 78–85. <https://doi.org/10.33481/infomans.v11i2.23>