



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PENGARUH TARIF INTEGRASI DAN PENGALAMAN
PENGUNA (*USER EXPERIENCE*) TERHADAP NIAT
PENGUNAAN BERKELANJUTAN (*CONTINUOUS USAGE
INTENTION*) APLIKASI JAKLINGKO
(Studi Kasus Pengguna Transjakarta-MRT di DKI Jakarta)**



JASMINE ANGELICA PUTRI AGESTIN
NIM: 2105421118

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRAK

JASMINE ANGELICA PUTRI AGESTIN. Pengaruh Tarif Integrasi dan Pengalaman Pengguna terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi JakLingko (Studi Kasus Transjakarta-MRT di DKI Jakarta). Jurusan Administrasi Niaga. Politeknik Negeri Jakarta. 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Tarif Integrasi dan Pengalaman Pengguna terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan pada aplikasi JakLingko, dengan studi kasus pada pengguna moda transportasi Transjakarta dan MRT di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *purposive sampling*, melibatkan 100 responden yang telah menggunakan aplikasi JakLingko dan layanan transportasi terintegrasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Squares – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui aplikasi SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Tarif Integrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.519 dan *p-value* sebesar 0.000. Demikian pula, variabel Pengalaman Pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.312 dan *p-value* sebesar 0.000. Secara simultan, kedua variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 45.2% terhadap variabel Niat Penggunaan Berkelanjutan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini mengindikasikan bahwa tarif yang terjangkau dan pengalaman pengguna yang baik dalam menggunakan aplikasi JakLingko mendorong pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut secara berkelanjutan dalam kegiatan transportasi sehari-hari.

Kata Kunci: JakLingko, Niat Penggunaan Berkelanjutan, Pengalaman Pengguna, Tarif Integrasi, Transportasi Umum Terintegrasi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

JASMINE ANGELICA PUTRI AGESTIN. *The Influence of Integrated Fare and User Experience on Continuous Usage Intention of the JakLingko Application (A Case Study on TransJakarta–MRT Users in DKI Jakarta)*. Department of Business Administration. Politeknik Negeri Jakarta. 2025.

This study aims to analyze the influence of Integrated Fare and User Experience on the Continuous Usage Intention of the JakLingko application, using a case study of users of TransJakarta and MRT public transportation modes in DKI Jakarta. The research employed a quantitative approach with purposive sampling, involving 100 respondents who have used the JakLingko application and integrated transportation services. The data analysis technique used was Partial Least Squares – Structural Equation Modeling (PLS-SEM) through the SmartPLS 4.0 application.

The results of the study indicate that the Integrated Fare variable has a positive and significant influence on Continuous Usage Intention, with a path coefficient value of 0.519 and a p-value of 0.000. Similarly, the User Experience variable also has a positive and significant influence on Continuous Usage Intention, with a path coefficient value of 0.312 and a p-value of 0.000. Simultaneously, both variables contribute 45.2% to the Continuous Usage Intention variable, while the remaining percentage is influenced by other factors outside this study. These findings indicate that affordable fares and a positive user experience in using the JakLingko application encourage users to continuously utilize the application in their daily transportation activities.

Keywords: Continuous Usage Intention, Integrated Fare, Integrated Public Transportation, JakLingko, User Experience



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Tarif Integrasi dan *User Experience* Terhadap *Continuous Usage Intention* pada Aplikasi JakLingko (Studi Kasus Pengguna Transjakarta-MRT di DKI Jakarta)” dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Terapan dari Program Studi Manajemen Keuangan di Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam perjalanan penyusunan skripsi ini, penulis menerima dukungan, doa, serta arahan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan ilmu mereka. Atas semua bantuan tersebut, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2025 - 2029.
3. Ibu Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2021 - 2025
4. Ibu Yanita Ella Nilla Chandra, S.AB., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
5. Ibu Endah Wartiningsih, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah memberikan masukan, saran, dan arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Bapak Arizal Putra Pratama, B.O.M., M.A.B selaku Dosen Pembimbing Teknis yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan selama proses penyusunan skripsi.
7. Dosen serta Staf yang bertugas di Jurusan Administrasi Niaga khususnya Program Studi Administrasi Bisnis Terapan yang telah memberikan dukungan secara administratif, teknis, dan masukan kepada penulis selama kegiatan perkuliahan berlangsung.



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Teruntuk keluarga tersayang Papa Ages, Mama Sri Prihatin, kakak-kakak terkasih Ko Iyes dan Ko Debo, adik-adik tersayang Tristan dan Kay serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk doa yang tidak pernah putus serta dukungan moral disetiap langkah hidup penulis.
9. Teruntuk teman-teman yang sangat disyukuri dengan kehadirannya di kehidupan penulis, Abdiel, Dea, Anita, Alvito, Alfi dan teruntuk teman-teman Merger Almeyra, Rahil, Intan, Dewi, Ifnu, dan Athalah yang selalu ada dan membantu penulis selama perkuliahan ini. Penulis mengucapkan terima kasih untuk semua tawa, canda, kesal, dan semua kenangan bersama.
10. Kepada teman-teman penulis yang tak kalah pentingnya, Andira, Layung, Putri, Indah, Reska, Shelda. Terima kasih telah hadir dan menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, memberikan semangat, selalu sabar mendengarkan keluh kesah dan selalu ada dalam keadaan suka maupun duka.
11. Kepada seluruh Mas dan Mba People Team SeaInsure Indonesia. Terima kasih untuk semua dukungan, doa, dan izin yang diberikan kepada Penulis.
12. Seluruh teman Administrasi Bisnis Terapan angkatan 2021 yang penulis kasihi, terima kasih banyak untuk segala canda-tawa dan suka-duka selama diperkuliahan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik konstruktif untuk perbaikan di masa depan, berdasarkan pembelajaran yang telah diperoleh. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun bagi para pembaca.

Depok, 29 April 2025
Penulis

Jasmine Angelica Putri Agestin
NIM 2105421118



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Transportasi Publik	11
2.1.1 Definisi Transportasi Publik	11
2.2 Tarif Integrasi.....	12
2.2.1 Definisi Tarif Integrasi.....	12
2.2.2 Indikator Tarif Integrasi	13
2.3 User Experience	15
2.3.1 Definisi User Experience	15
2.3.2 Indikator User Experience	16
2.4 Continuous Usage Intention.....	17
2.4.1 Definisi Continuous Usage Intention.....	17
2.4.2 Indikator Continuous Usage Intention	18
2.5 Hasil Penelitian yang Relevan.....	21
2.6 Perumusan Hipotesis	30
2.7 Deskripsi Konseptual/Kerangka Konseptual	32



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.1.1 Waktu Penelitian	33
3.1.2 Tempat Penelitian.....	34
3.2. Kerangka Penelitian	34
3.3. Metode Penelitian.....	36
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian	36
3.4.1 Teknik Sampling	37
3.4.2 Jumlah Sampel	37
3.5. Jenis dan Sumber Data	38
3.5.1 Berdasarkan Sumber	38
3.5.2 Berdasarkan Waktu Pengambilan Data.....	39
3.6. Teknik Pengumpulan Data	39
3.7. Instrumen Penelitian.....	40
3.8. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Hasil Rekapitulasi Data	49
4.1.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	49
4.1.2 Karakteristik Responden	50
4.2 Hasil Analisis Data.....	52
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Variabel Penelitian.....	52
4.2.2 Hasil Analisis Outer Model.....	63
4.2.3 Hasil Analisis Inner Model	68
4.3 Pembahasan	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	78



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Relevan	21
Tabel 2.2 Perbedaan dan Persamaan Dengan Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	33
Tabel 3.2 Skala Likert	40
Tabel 3.3 Variabel Operasional	43
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	51
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Moda Transportasi.....	51
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi	52
Tabel 4.6 Kategori Skoring	53
Tabel 4.7 Data Responden Variabel Tarif Integrasi.....	53
Tabel 4.8 Data Responden Variabel <i>User Experience</i>	57
Tabel 4.9 Data Responden Variabel <i>Continuous Usage Intention</i>	61
Tabel 4.10 Hasil <i>Outer Loadings</i>	64
Tabel 4.11 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	65
Tabel 4.12 Hasil <i>Cross Loadings</i>	65
Tabel 4.13 Hasil <i>Heterotrait-Monotraitratio</i>	67
Tabel 4.14 Hasil <i>Construct Reliability</i>	67
Tabel 4.15 Hasil R-square	68
Tabel 4.16 Hasil F-square.....	70
Tabel 4.17 Hasil Bootstrapping.....	70

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Kota Paling Macet di Asia Tenggara.....	1
Gambar 1. 2 Persentase Perpindahan Moda Transportasi Integrasi JakLingko	3
Gambar 1. 3 Grafik Metode Pembayaran Tarif Integrasi	3
Gambar 1. 4 Data Metode Pembayaran Transportasi Umum	5
Gambar 1. 5 <i>Rating</i> Pengguna Aplikasi JakLingko di Google Play Store.....	6
Gambar 1.6 <i>Review</i> Pengguna Aplikasi JakLingko di Google Play Store.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	32
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	35





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 2 Data Hasil Penyebaran Kuesioner Variabel Tari Integrasi.....	84
Lampiran 3 Data Hasil Penyebaran Kuesioner Variabel <i>User Experience</i> ...	88
Lampiran 4 Data Hasil Penyebaran Kuesioner Variabel <i>Continuous Usage Intention</i>	93
Lampiran 5 Curriculum Vitae.....	98



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jakarta sebagai pusat pemerintahan dan perekonomian Indonesia terus menghadapi tantangan besar dalam mengatasi kemacetan. Setiap harinya, jutaan orang bergerak di dalam kota untuk bekerja, sekolah, dan berbagai aktivitas lainnya, yang mengakibatkan kepadatan lalu lintas yang sangat tinggi. Kepadatan ini diperburuk oleh tingginya jumlah kendaraan pribadi yang beroperasi di jalan raya, keterbatasan infrastruktur, serta belum optimalnya sistem transportasi umum dalam mengakomodasi kebutuhan mobilitas penduduk. Hal tersebut membuat Indonesia berada di peringkat pertama sebagai negara dengan kota paling macet di Asia Tenggara seperti yang terlihat pada data sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Data Kota Paling Macet di Asia Tenggara
Sumber : Goodstats.id, 2024

Berdasarkan data dari Numbeo (2024), Jakarta menempati peringkat pertama sebagai kota dengan tingkat kemacetan tertinggi di Asia Tenggara dengan indeks kemacetan sebesar 254,9. Angka ini menunjukkan bahwa pergerakan kendaraan di Jakarta lebih padat dibandingkan Manila (240,8), Bangkok (211,9), dan Kuala Lumpur (194). Tingginya tingkat kemacetan ini berdampak pada berbagai aspek, mulai dari menurunnya produktivitas akibat waktu perjalanan yang



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

semakin lama, meningkatnya konsumsi bahan bakar, hingga memburuknya kualitas udara akibat tingginya emisi kendaraan bermotor. Selain itu, kemacetan juga meningkatkan stres dan kelelahan bagi para pengguna jalan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, upaya dalam mengatasi kemacetan di Jakarta menjadi suatu keharusan guna meningkatkan efisiensi transportasi dan kualitas hidup masyarakat ibu kota. Melihat tingginya tingkat kemacetan dan dampak negatif yang ditimbulkan, pemerintah DKI Jakarta merespons dengan menghadirkan solusi transportasi terpadu yang diharapkan mampu meningkatkan mobilitas dan mengurangi kemacetan tersebut.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan JakLingko sebagai solusi integrasi transportasi publik di Jakarta. JakLingko, yang diluncurkan pada tahun 2018, merupakan sistem integrasi transportasi di Jakarta yang menghubungkan berbagai moda seperti TransJakarta, MRT, LRT, KRL, dan Mikrotrans. Sistem ini bertujuan meningkatkan efisiensi transportasi publik melalui integrasi fisik, pembayaran, dan penjadwalan, sebagaimana diatur dalam Pergub DKI Jakarta Nomor 63 Tahun 2020. Melalui aplikasi JakLingko, pengguna dapat merencanakan perjalanan, melacak posisi kendaraan, dan melakukan pembayaran secara terintegrasi (Dinas Perhubungan, 2023). Meski sistem integrasi ini menawarkan berbagai kemudahan, implementasi tarif integrasi dan tingkat adopsi aplikasi JakLingko masih menghadapi sejumlah kendala yang perlu dianalisis lebih lanjut.

Tarif integrasi adalah biaya yang dikenakan kepada penumpang yang menggunakan lebih dari satu jenis transportasi umum di Jakarta, seperti MRT Jakarta, LRT Jakarta, dan Transjakarta, dengan batas maksimal tarif sebesar Rp10.000. Tarif Integrasi akan dihitung ketika penumpang berpindah moda, dengan biaya tetap awal Rp 2500 dan tarif per kilometer adalah Rp 250. Melalui pembelian tiket perjalanan di JakLingko yang mencakup penggunaan lebih dari satu moda transportasi, sistem akan secara otomatis mengaktifkan penerapan tarif integrasi.

Penerapan tarif integrasi JakLingko di Jakarta merupakan salah satu upaya strategis untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan penggunaan transportasi

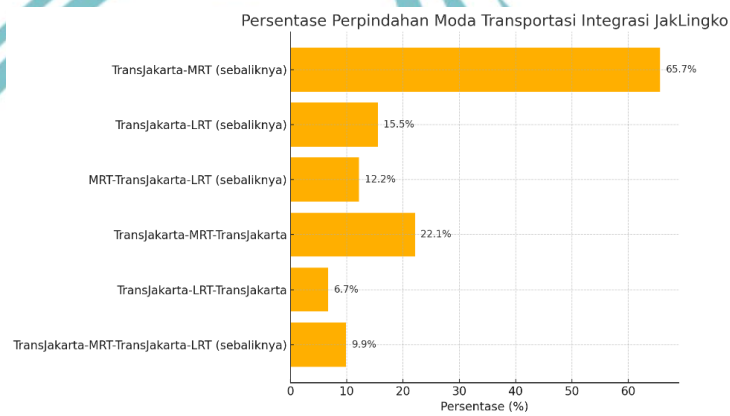


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

umum. Berdasarkan survei Dewan Transportasi Kota Jakarta (DTKJ) terhadap 1.550 responden pengguna transportasi umum di Jabodetabek, sebanyak 66,7% responden mengaku menggunakan tarif integrasi JakLingko dalam perjalanan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa sistem integrasi tarif mulai diterima oleh mayoritas pengguna transportasi. Berikut ini disajikan data persentase perpindahan moda transportasi dalam integrasi JakLingko yang menggambarkan bagaimana pengguna berpindah antar moda dalam sistem tersebut.



Gambar 1. 2 Persentase Perpindahan Moda Transportasi Integrasi JakLingko
Sumber: Detik,2023

Gambar 1.2 menunjukkan persentase perpindahan moda transportasi dalam integrasi sistem JakLingko, yang merupakan sistem transportasi terintegrasi di Jakarta. Dari grafik pada Gambar 1.2, terlihat bahwa perpindahan moda transportasi yang paling tinggi adalah antara TransJakarta ke MRT (dan sebaliknya) dengan persentase sebesar 65,7%. Ini artinya, mayoritas pengguna angkutan umum di Jakarta memilih untuk berpindah dari TransJakarta ke MRT sebagai bentuk pemanfaatan integrasi transportasi yang tersedia.

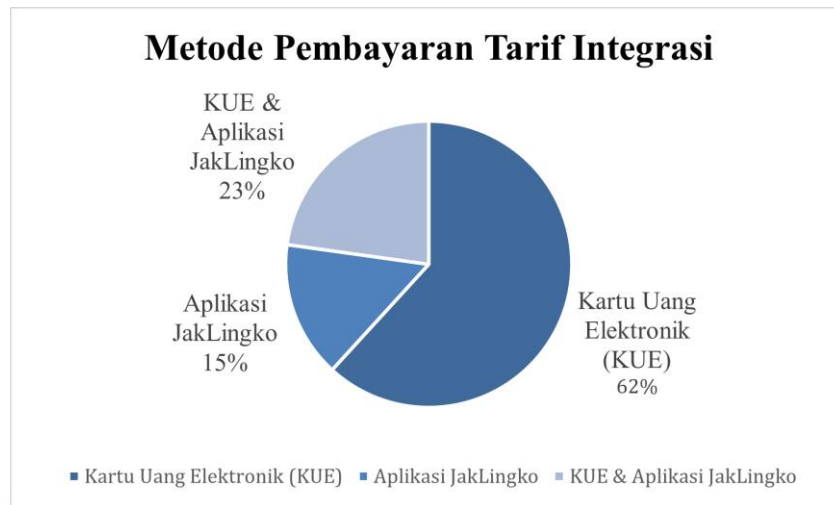
Selain perpindahan moda transportasi, aspek penting lainnya dalam sistem JakLingko adalah metode pembayaran tarif integrasi. Pemilihan metode pembayaran yang tepat sangat menentukan kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam bertransaksi. Berikut ini adalah data persentase penggunaan berbagai metode pembayaran tarif integrasi yang menunjukkan preferensi masyarakat dalam sistem ini.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1. 3 Grafik Metode Pembayaran Tarif Integrasi

Sumber: Detik, 2023

Gambar 1.3 memperlihatkan variasi metode pembayaran tarif integrasi JakLingko, di mana 61,8% responden menggunakan kartu uang elektronik (KUE), 15,4% memakai aplikasi JakLingko, dan 22,8% memanfaatkan kedua metode secara bersamaan. Meskipun aplikasi digital menawarkan kemudahan pembayaran, kartu fisik elektronik masih jadi pilihan utama mayoritas pengguna. Kondisi ini menunjukkan tantangan dalam meningkatkan adopsi aplikasi JakLingko sebagai metode pembayaran digital yang lebih luas dan terintegrasi. JakLingko sendiri diluncurkan sebagai solusi integrasi transportasi publik di Jakarta dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna. Namun, data menunjukkan bahwa tingkat pengguna aktif aplikasi ini masih tergolong rendah. Berdasarkan survei, hanya 2,3% responden yang menggunakan aplikasi JakLingko untuk pembayaran tiket, sebagaimana terlihat pada Gambar 1.4. Meskipun sistem ini mengintegrasikan berbagai moda transportasi serta menawarkan kemudahan dalam pembayaran dan perencanaan perjalanan, masih banyak tantangan dalam meningkatkan adopsi aplikasi tersebut. Salah satu kendala utama adalah rendahnya tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap aplikasi JakLingko, sehingga pemanfaatan fitur-fiturnya belum maksimal. Hal ini tercermin dari data yang menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil pengguna transportasi publik Jakarta yang secara konsisten menggunakan aplikasi JakLingko untuk

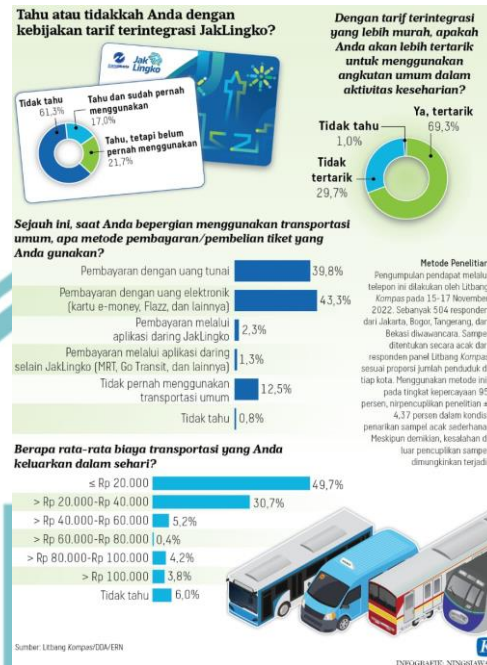


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

merencanakan perjalanan mereka.



Gambar 1. 4 Data Metode Pembayaran Transportasi Umum
Sumber : Kompas, 2022

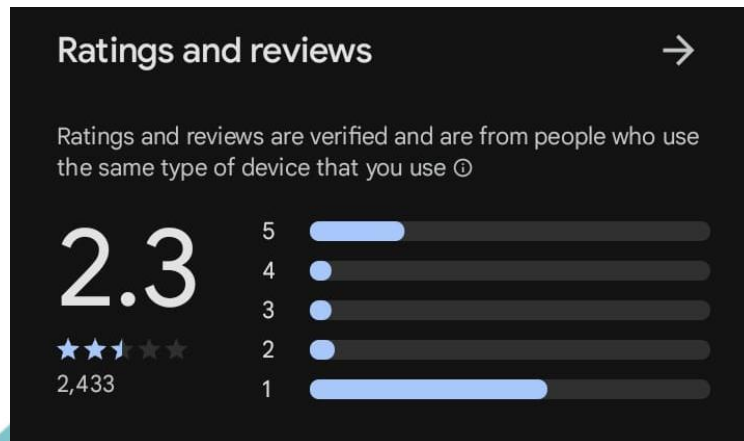
Gambar 1.4 memperlihatkan data metode pembayaran transportasi umum, di mana hanya 2,3% responden yang menggunakan aplikasi JakLingko untuk membayar tiket. Meskipun tarif integrasi JakLingko menawarkan kemudahan dan keuntungan finansial, rendahnya tingkat adopsi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan implementasi sistem dan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, selain tarif yang lebih murah dan sistem integrasi yang ditawarkan, faktor pengalaman pengguna seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan kepuasan pengguna menjadi elemen kunci yang memengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini secara berkelanjutan. Pengalaman pengguna yang belum optimal berpotensi menjadi hambatan dalam meningkatkan tingkat adopsi aplikasi JakLingko secara lebih luas. Hal ini dapat terlihat dari data rating pengguna aplikasi JakLingko sebagai berikut:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1. 5 Rating Pengguna Aplikasi JakLingko di Google Play Store

Sumber : Play Store, 2025

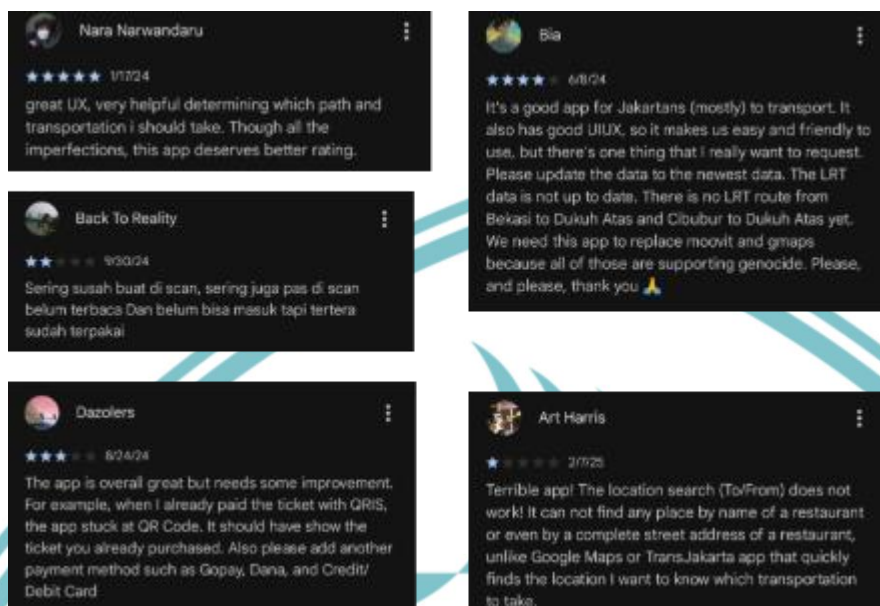
Pada gambar 1.5 dapat dilihat rating pengguna aplikasi JakLingko di platform digital yang menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif rendah, dengan nilai rating rata-rata 2,3 dari 5 bintang berdasarkan 2.433 ulasan pengguna. Berdasarkan distribusi rating, ulasan pengguna didominasi oleh rating bintang 1, yang menunjukkan tingginya tingkat ketidakpuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Review pengguna mengindikasikan beberapa permasalahan yang signifikan dalam aspek *user experience*, seperti *error*-nya aplikasi dalam memilih stasiun yang tepat pada fitur *e-ticket* dan masalah performa server yang menyebabkan kegagalan dalam pembelian tiket. Kendala-kendala teknis ini tidak hanya menghambat proses transaksi, tetapi juga berpotensi menurunkan minat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut secara berkelanjutan (*continuous usage intention*). Situasi ini menciptakan paradoks dimana di satu sisi terdapat sistem tarif integrasi yang menguntungkan, namun di sisi lain terhambat oleh pengalaman pengguna yang kurang optimal dalam mengakses layanan tersebut melalui aplikasi JakLingko. Setiap penilaian atau rating yang diberikan oleh pengguna biasanya disertai dengan berbagai ulasan. Berikut ini adalah beberapa ulasan yang diberikan oleh pengguna aplikasi JakLingko di *Google Play Store*, yang mencakup rating dari bintang satu hingga bintang lima.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1.6 Review Pengguna Aplikasi JakLingko di Google Play Store

Sumber : Play Store, 2025

Berdasarkan ulasan pengguna gambar 1.6 terhadap aplikasi JakLingko, terdapat variasi pengalaman yang dirasakan oleh penggunanya, yang tercermin melalui penurunan dan peningkatan jumlah rating bintang. Sebagian besar pengguna memberikan ulasan positif dengan rating bintang lima, menunjukkan kepuasan terhadap kemudahan penggunaan dan fitur aplikasi. Namun, ulasan dengan rating bintang satu juga mencatatkan keluhan terkait beberapa masalah teknis, seperti ketidakakuratan data rute transportasi dan kurangnya metode pembayaran yang beragam. Beberapa pengguna juga mengeluhkan kesulitan dalam pencarian lokasi dan pembaruan informasi yang tidak selalu ter-update dengan cepat. Meskipun aplikasi ini terus mengalami perkembangan, sebagian besar ulasan negatif, terutama yang diberikan dengan bintang satu, menunjukkan adanya kebutuhan untuk perbaikan di beberapa aspek agar pengalaman pengguna lebih optimal, sesuai dengan harapan pengguna yang terus berkembang. Kondisi ini menunjukkan adanya gap antara manfaat tarif integrasi dan pengalaman pengguna yang dialami, sehingga penelitian lebih mendalam sangat diperlukan untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi JakLingko. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis pengaruh tarif integrasi dan *user Experience* terhadap *continuous usage intention* pada aplikasi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

JakLingko. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan aplikasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis guna meningkatkan adopsi aplikasi JakLingko, mendukung efektivitas kebijakan transportasi publik, serta berkontribusi dalam mengurangi tingkat kemacetan di Jakarta secara lebih optimal.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, beberapa permasalahan utama yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

- a. Jakarta memiliki tingkat kemacetan tertinggi di Asia Tenggara, yang memengaruhi produktivitas, efisiensi transportasi, serta kualitas hidup masyarakat.
- b. Pemerintah telah meluncurkan JakLingko sebagai sistem integrasi transportasi untuk mengatasi permasalahan mobilitas, tetapi adopsinya masih rendah.
- c. Tarif Integrasi ditawarkan sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi biaya transportasi, namun efektivitasnya dalam meningkatkan penggunaan aplikasi JakLingko masih belum optimal.
- d. *User Experience* aplikasi JakLingko masih menghadapi berbagai kendala teknis, seperti kesulitan navigasi, performa server yang buruk, serta tingkat kepuasan pengguna yang rendah.
- e. Terdapat kesenjangan antara tujuan implementasi aplikasi JakLingko dengan pengalaman aktual pengguna yang dapat memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan (*Continuous Usage Intention*).

1.3 Rumusan Masalah

Mengacu pada uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana Tarif Integrasi berpengaruh terhadap *Continuous Usage Intention* aplikasi JakLingko di Jakarta?
- b. Bagaimana *User Experience* berpengaruh terhadap *Continuous Usage Intention* aplikasi JakLingko di Jakarta?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan dari penelitian ini meliputi:

- a. Menganalisis pengaruh Tarif Integrasi terhadap *Continuous Usage Intention* aplikasi JakLingko di Jakarta.
- b. Menganalisis pengaruh *User Experience* terhadap *Continuous Usage Intention* aplikasi JakLingko di Jakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang manajemen transportasi dan teknologi informasi. Secara khusus, penelitian ini dapat memperluas pemahaman mengenai pengaruh tarif integrasi dan pengalaman pengguna (user experience) terhadap niat penggunaan berkelanjutan aplikasi JakLingko. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memberikan wawasan tentang bagaimana faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi adopsi dan penggunaan teknologi dalam sistem transportasi publik, yang pada gilirannya dapat memperkaya kajian mengenai implementasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi transportasi kota.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini juga memiliki manfaat praktis yang penting, baik untuk masyarakat, pemerintah, maupun pengelola sistem transportasi. Secara langsung, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan adopsi aplikasi JakLingko, yang dapat mendukung terciptanya sistem transportasi publik yang lebih efisien dan ramah pengguna di Jakarta.

Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan berkelanjutan aplikasi JakLingko, penelitian ini juga dapat membantu pemerintah dan pihak terkait dalam merancang kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi publik. Peningkatan pengalaman pengguna dan tarif integrasi yang lebih transparan dapat



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

berkontribusi pada pelayanan prima, yang akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan berpotensi mengurangi kemacetan serta dampak negatif lainnya bagi kota Jakarta.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengaruh tarif integrasi dan pengalaman pengguna (*user experience*) terhadap niat penggunaan berkelanjutan (*continuous usage intention*) aplikasi JakLingko pada pengguna transportasi publik TransJakarta dan MRT di DKI Jakarta. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), yang melibatkan sebanyak 100 responden yang pernah menggunakan aplikasi JakLingko. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Tarif Integrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuous Usage Intention*.

Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap sistem tarif yang terintegrasi secara langsung memengaruhi niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi JakLingko. Semakin besar persepsi positif terhadap keterjangkauan, transparansi, dan efisiensi sistem tarif, maka semakin tinggi pula intensi penggunaan berkelanjutan. Temuan ini mendukung hasil penelitian terdahulu oleh Kusumawardani dan Yamin (2023) serta Demas et al. (2024), yang menyatakan bahwa tarif integrasi yang menyederhanakan proses pembayaran dan mempermudah mobilitas pengguna dapat meningkatkan loyalitas terhadap layanan transportasi berbasis aplikasi. Dalam konteks aplikasi JakLingko, tarif integrasi dianggap sebagai salah satu aspek utama yang menambah nilai guna dan mempermudah pengguna dalam berpindah moda transportasi tanpa hambatan biaya tambahan.

- b. *User Experience* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuous Usage Intention*.

Pengalaman pengguna yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk loyalitas dan keberlanjutan penggunaan aplikasi digital. Dalam penelitian ini, UX diukur melalui elemen-elemen seperti kemudahan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penggunaan, kecepatan akses, tampilan antarmuka yang ramah pengguna, serta minimnya gangguan sistem. Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin baik persepsi pengguna terhadap pengalaman penggunaan aplikasi, semakin tinggi pula niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi JakLingko dalam kehidupan sehari-hari. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ekawati et al. (2022) dan Hudi (2024), yang menjelaskan bahwa *user experience* yang dirancang secara optimal mampu meningkatkan kenyamanan, kepuasan, dan kecenderungan penggunaan ulang sebuah aplikasi transportasi digital.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan dan simpulan dari penelitian ini, maka beberapa saran yang dapat diberikan kepada pihak-pihak terkait adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa tarif integrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Namun, nilai R-square sebesar 0,452 mengindikasikan bahwa kontribusinya bersama *user experience* terhadap niat tersebut masih tergolong lemah. Oleh karena itu, disarankan agar pengelola aplikasi JakLingko bersama dengan pihak terkait terus menjaga dan mengembangkan kebijakan tarif integrasi yang terjangkau serta kompetitif. Selain itu, informasi mengenai ketentuan tarif, seperti besaran tarif maksimum dan skema perpindahan antar moda, perlu dikomunikasikan secara lebih jelas dan mudah diakses melalui aplikasi agar pengguna merasa lebih yakin dan termotivasi untuk menggunakan layanan secara terus-menerus. Evaluasi berkala terhadap efektivitas tarif integrasi juga penting dilakukan untuk memastikan bahwa sistem tarif yang diterapkan tetap relevan dengan kebutuhan dan kondisi pengguna di lapangan.
- b. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *user experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan, namun nilai R-square sebesar 0,452 menunjukkan bahwa kontribusinya bersama tarif integrasi masih belum cukup kuat dalam menjelaskan keseluruhan niat penggunaan. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki tampilan antarmuka agar lebih intuitif, meminimalkan kesalahan teknis seperti error saat pemesanan tiket, serta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

mempercepat respons aplikasi untuk meningkatkan kenyamanan penggunaan. Selain itu, diperlukan penyederhanaan navigasi fitur penting dan peningkatan keandalan sistem agar pengguna merasa aplikasi mudah digunakan, bebas kendala, dan layak digunakan secara terus-menerus dalam keseharian.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, sakti A. (2015). *Perencanaan Sistem Transportasi Publik*. Graha Ilmu.
- Alalwan, A. A. (2020). Mobile food ordering apps: An empirical study of the factors affecting customer e-satisfaction and continued intention to reuse. *International Journal of Information Management*, 50(April 2019), 28–44. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.04.008>
- Alwie, rahayu deny danar dan alvi furwanti, Prasetio, A. B., Andespa, R., Lhokseumawe, P. N., & Pengantar, K. (2020). Analisis Perbandingan User Experience Mobile Transportasi Online Menggunakan Metode UEQ Pada Aplikasi Gojek Dan Grab. *Jurnal Ekonomi Volume 18, Nomor 1 Maret201*, 2(1), 41–49.
- Andriansyah. (2015). *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Ardyan, E., Boari, Y., Akhmad, Yuliani, L., Hildawati, Suarni, A., Anurogo, D., Ifadah, E., & Judijanto, L. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (Pendekatan Metode Kualitatif dan Kuantitatif di Berbagai Bidang)*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Atsir, D. F. (2024). *Jakarta Jadi Kota Paling Macet di Asia Tenggara*. GoodStats. <https://goodstats.id/article/jakarta-jadi-kota-paling-macet-di-asia-tenggara-9qEO8>
- Budiarti, A. T., Wahyudi, F., & Ratnasari, N. (2022). Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Gojek Menggunakan UX Honeycomb. *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (JUSIFOR)*, 1(2), 104–111. <https://doi.org/10.33379/jusifor.v1i2.1634>
- Demas, M. C., Prawabani, B., & Listyorini, S. (2024). Pengaruh Tarif Integrasi, Promosi, dan Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa pada Aplikasi JakLingko (Studi pada Konsumen Aplikasi JakLingko di DKI Jakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol 13 No.*
- Dydkowski, G., & Urbanek, A. (2023). *The impact of an integrated fare system on the public transport demand: A literature review*. 74(146), 16–27. <https://doi.org/10.17402/560>
- Ekawati, P., Hidayati, N., & Saraswati, E. (2022). Pengaruh User Experience, Discount dan Kemudahan Akses terhadap Keputusan Pembelian pada Pengguna Grabfood (Studi pada Mahasiswa Manajemen UNISMA Angkatan 2018). *E-Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN*, 11(6), 89–98. www.fe.unisma.ac.id
- Ferdinand, A. (2020). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Kusumawardani, K. A. (2023). *Partial Least Square Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 4.0 Untuk Penelitian Empiris*. Yoga Pratama.
- Ginevra, K., & Hulu, A. (2019). *Analisis integrasi tarif mrt dengan transjakarta skripsi*.
- Gusfi, D. A., Widodo, A., Dewi, C. K., Rubiyanti, N., & Silvianita, A. (2024).



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Pengaruh User experience Terhadap Customer Satisfaction dengan E-service quality Sebagai Mediator pada Blibli: A Conceptual Paper. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 5(2), 2011–2023. <https://doi.org/10.35870/jimik.v5i2.843>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., Danks, N. P., Hult, G. T. M., Sarstedt, M., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Springer.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) BERBASIS Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Hardisman. (2021). *Analisis Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*. Bintang Pustaka Madani.
- Haryono, S. (2016). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL PLS*. PT. Intermedia Personalia Utama.
- Himawan, H., & F, M. Y. (2020). *Interface User Experience*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta.
- Huang, C. H. (2021). Exploring the continuous usage intention of online learning platforms from the perspective of social capital. *Information (Switzerland)*, 12(4). <https://doi.org/10.3390/info12040141>
- Hudi, F. A. (2024). *Pengaruh Online Customer Review, User Experience, dan Kemudahan Akses Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Marketplace Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal)*. Universitas Pancasakti Tegal.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Khalil, A. A., Meyliana, Hidayanto, A. N., & Prabowo, H. (2020). Identification of Factor Affecting Continuance Usage Intention of mHealth Application : A Systematic Literature Review. *ICICoS 2020 - Proceeding: 4th International Conference on Informatics and Computational Sciences*. <https://doi.org/10.1109/ICICoS51170.2020.9299038>
- Khusnaini, N. A. (2024). *Analisis Perbandingan User Experience Mobile Transportasi Online Menggunakan Metode UEQ pada Aplikasi Gojek dan Grab*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Kim, S. H., Bae, J. H., & Jeon, H. M. (2019). *Continuous Intention on Accommodation Apps : Integrated Value-Based Adoption and Expectation – Confirmation Model Analysis*. 1–17. <https://doi.org/10.3390/su11061578>
- Kusumawardani, R., & Yenita, Y. (2023). Pengaruh Implementasi Tarif Integrasi, Strategi Pemasaran Dan Pengetahuan Pengguna Tarif Integrasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Angkutan Umum Di Dki Jakarta. *Analisis*, 13(1), 39–51. <https://doi.org/10.37478/als.v13i1.2508>
- Mardan, A. A. (2021). *Pemodelan Pemilihan Moda Transportasi Perjalanan ke Pusat Perbelanjaan di Kota Makassar (Studi Kasus; Mall Nipah)*.
- Marsyukrilla, E. (2022). *Optimalisasi Penerapan Tarif Terintegrasi JakLingko*. Kompas. <https://www.kompas.id/baca/riset/2022/11/26/optimalisasi-penerapan-tarif-terintegrasi-jaklingko>
- Maulidya, N. F. H., Tolle, H., & Rokhmawati, R. I. (2021). Perancangan Pengalaman Pengguna Aplikasi Survei Online Berbayar Antar Mahasiswa



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- berbasis Mobile menggunakan Metode Design Thinking. *Jrnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(8), 3356–3366. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Nababan, H. F. (2023). *Enam Bulan Diterapkan, Penumpang dengan Tarif Integrasi Tergolong Minim*. Kompas. https://www.kompas.id/baca/metro/2023/03/28/enam-bulan-penerapan-119-persen-penumpang-gunakan-tarif-integrasi-masih-ada-banyak-kendala?status=sukses_login&login=1742660050218&open_from=header_button&loc=header_button
- Nur, N. K., Rangan, P. R., & Mahyuddin. (2021). Sistem Transportasi Udara. In *Gastronomía ecuatoriana y turismo local*. (Vol. 1, Issue 69). <https://www.google.com/books?hl=en&lr=&id=8Mo7EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA99&dq=Transportasi&ots=sGQ6JvB24D&sig=id5iCwmhsjqDNf3HxiC5xZ7kQHk>
- Perdagangan, M., & Indonesia, R. (2013). *Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 35/M-DAG/PER/7/2013 Tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang Diperdagangkan*. 2011–2013.
- Putra, M. R. A. D., & Juniarty. (2023). Eksplorasi Penggunaan Shopee Food: Menguji Pengaruh Faktor- Faktor Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut2) Terhadap Continuous Usage Intention. *Business Analytics and Artificial Intelligence for Supporting Business Sustainability*, 2023, 317–342. <https://ojs.uph.edu/index.php/NCBMA/article/viewFile/7131/3276>
- Rokhim, M. N. (2023). Skripsi analisis continuance use intention pada bni mobile banking menggunakan expectation- confirmation model (ecm). *Repository.Uinjkt.Ac.Id*.
- Sahara, S., & Iqbal, M. (2024). Pengaruh Tarif Integrasi Jaklingko Terhadap Minat Mobilitas Pengguna Angkutan Umum Di Wilayah Dki Jakarta. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI)*, 5(1), 9–15. <https://doi.org/10.55122/junsibi.v5i1.1045>
- SIREGAR MA, I. A. (2022). *Showcase: UX Design*. 6.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, cv.
- Suhargon, R. (2021). Kebijakan Pemerintah Dalam Penataan Angkutan Umum Dalam Menambah Pendapatan Asli Daerah. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 4(2), 426–430. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v4i2.3702>
- Susetio, V. A. (2023). *Pengaruh Perceived Usefulness Terhadap Continuous Usage Intention Melalui Perceived Trust di Kalangan UMKM Pengguna Digital Payment di Indonesia*. Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Version, M. S., & Questionnaire, U. E. (2023). *User Experience Questionnaire Handbook*. 1–16.
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2024). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modelling: Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS*. Salemba Infotek.