

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN DAN PENGGUNAAN SISTEM E-TICKET PADA PO. BUS HARYANTO

Agus Aji Samekto

Universitas Maritim AMNI Semarang

Retno Mulatsih

Universitas Maritim AMNI Semarang

Azid Dipo Yamah Sari

Universitas Maritim AMNI Semarang

Abstract. *This study analyzes three variables, namely performance expectations, social factors and facilitating conditions that affect the dependent variable, namely the use of E-tickets. The formulation of the problem, research objectives and hypotheses in this study is to analyze the positive and significant influence individually between the independent variables, namely: performance expectations, social factors and conditions that facilitate the dependent variable, namely the use of E-tickets. In this study, the object taken is the PO bus passenger. Haryanto in Kudus. The data analysis technique is multiple linear regression technique. Based on the results of research and data analysis, the regression equation: $Y = -0.469 + 0.375 X_1 + 0.478 X_2 + 0.169 X_3 + .$ The results of the multiple linear regression equation show that there is a positive and partially significant effect between performance expectations on the use of E-tickets (t count value of $5.470 > t$ table value of 1.986), The results of multiple linear regression equations indicate that there is a positive and negative effect. There is a significant relationship between social factors on the use of the use of E-tickets (t count = $7.197 > t$ table = 1.986), The results of the multiple linear regression equation show that there is a positive and significant effect between conditions that facilitate the use of E-tickets (t count = $2,596 > t$ table = $1,986$), the coefficient of determination gets the Adjusted R square value of $0,549$, thus 54.9% of the passengers on the PO bus. Haryanto in Kudus is explained by these 3 variables, while the remaining 45.1% such as price, convenience and others. is the influence of other variables that are not included in this study.*

Keywords: *Performance Expectations, Social Factors, Facilitating Conditions, Utilization.*

Abstrak. Pada penelitian ini menganalisis tiga variabel, yaitu variabel ekspektasi kinerja, faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi yang mempengaruhi variabel dependen yaitu pemanfaatan penggunaan E-tiket. Perumusan masalah, tujuan penelitian dan hipotesis pada penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh yang positif dan signifikan secara individual antara variabel independen yaitu: ekspektasi kinerja, faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi terhadap variabel dependen yaitu pemanfaatan penggunaan E-tiket. Pada penelitian ini obyek yang diambil adalah penumpang bus PO. Haryanto di kudus. Teknik analisis datanya adalah teknik regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data dihasilkan persamaan regresi: $Y = -0,469 + 0,375 X_1 + 0,478 X_2 + 0,169 X_3 + \mu$. Hasil persamaan regresi linier berganda menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara ekspektasi kinerja terhadap pemanfaatan penggunaan E-tiket (nilai t hitung sebesar 5,470 > nilai t tabel sebesar 1,986), Hasil persamaan regresi linier berganda menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara faktor sosial terhadap pemanfaatan penggunaan E-tiket (nilai t hitung = 7,197 > t tabel = 1,986), Hasil persamaan regresi linier berganda menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kondisi yang memfasilitasi terhadap pemanfaatan penggunaan E-tiket (nilai t hitung = 2,596 > t tabel = 1,986), Koefisien determinasi mendapatkan nilai Adjusted R square sebesar 0,549 dengan demikian 54,9% penumpang bus PO. Haryanto di kudu dijelaskan oleh 3 variabel tersebut, sedangkan sisanya 45,1% seperti harga, kemudahan dan lainnya. merupakan pengaruh variabel lain yang tidak termasuk didalam penelitian ini.

Kata kunci: Ekspektasi Kinerja, Faktor Sosial, Kondisi Yang Memfasilitasi, Pemanfaatan Penggunaan.

PENDAHULUAN

Kemajuan dalam bidang komunikasi dan teknologi informasi membawa perubahan pula dalam perkembangan dunia bisnis modern termasuk dalam bisnis perdagangan elektronik. Perdagangan elektronik atau *e-commerce* adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, www, atau jaringan komputer lainnya (id.wikipedia.org/perdagangan_elektronik). *E-Commerce* dapat melibatkan transfer data elektronik, pertukaran data elektronik, sistem manajemen inventori otomatis, dan sistem pengumpulan data otomatis.

Industri teknologi informasi melihat kegiatan *e-commerce* ini sebagai aplikasi dan penerapan dari *e-business* yang berkaitan dengan transaksi komersial, seperti: transfer dana secara elektronik, SCM (*supply chain management*), *e-marketing* atau pemasaran *online* (*online marketing*), pemrosesan transaksi *online* (*online transaction processing*), pertukaran data elektronik (*electronic data interchange* / EDI), dll. Salah satu contoh penerapan aplikasi *e-commerce* adalah jasa reservasi tiket perjalanan secara *online* (*e-ticket*) dengan menggunakan jaringan internet.

E-Ticket adalah sebuah tiket dalam bentuk digital (id.wikipedia.org/tiket_elektronik). *E-Ticket* dapat digunakan untuk penerbangan, hotel, bioskop, dan juga suatu pertunjukan. Saat ini *e-ticket* telah menggantikan fungsi tiket pesawat konvensional yang biasanya terdiri atas beberapa kertas dan umumnya meskapai penerbangan memberlakukan biaya tambahan untuk melakukan *issue* tiket menggunakan jenis tiket ini. *E-Ticket* mulai diberlakukan sejak 1 Juni 2009, ketika Asosiasi Transportasi Udara Internasional / IATA (*International Air Transport Association*) memberikan mandat kepada semua anggotanya agar menggunakan *e-ticket* dalam segala bentuk transaksi (id.wikipedia.org/tiket_elektronik).

Persaingan dibidang usaha produk maupun jasa saat ini semakin ketat. Sehingga mau tidak mau hal ini menuntut usaha lebih dari setiap perusahaan untuk meningkatkan kualitas mutu produk maupun jasanya. Di Terminal Kudus, ada 50 lebih armada PO.HARYANTO, dari banyaknya bus PO.HARYANTO yang ada di Terminal Kudus

maka sudah seharusnya bus PO.HARYANTO menawarkan jaminan kepuasan dari pelayanan yang dilakukan terhadap konsumen. Keluhan – keluhan konsumen sangatlah beralasan karena pada kenyataannya pelayanan dari armada PO.HARYANTO banyak kekurangan, salah satu cermin buruknya pelayanan yaitu pada akhir-akhir ini sering terjadi perubahan jadwal pemberangkatan serta kesulitan pemesanan tiket. Padahal tujuan utama dari system transportasi pada umumnya adalah kepuasan pelanggan, tidak terkecuali transportasi darat, dalam pengoperasiannya sangat mengutamakan kemudahan dan kenyamanan dari angkutan tersebut. Keadaan seperti itu armada PO.HARYANTO harus berusaha untuk memulihkan kredibilitasnya di mata masyarakat agar tidak ditinggalkan oleh konsumen, karena bagaimanapun juga masih banyak pilihan selain armada bus seperti pesawat terbang, kapal laut dan travel.

Kemajuan teknologi internet dan peningkatan jumlah pengguna internet memungkinkan perusahaan untuk melakukan bisnis dengan lebih cepat dan masif, yang akhirnya membuat pasar menjadi semakin kompetitif dan secara ekstrem mengubah cara konsumen membeli barang dan jasa. Melihat kemajuan teknologi internet saat ini dijadikan sebagai peluang untuk mengembangkan fasilitas *electronic ticket* yang kemudian populer disebut *e-ticket*. Meskipun banyak manfaatnya yang didapat melalui penggunaan fasilitas *e-ticket*, masih ada konsumen yang belum menggunakan dan tetap membeli tiket melalui agen perjalanan atau datang langsung mengantri di loket-loket. Penggunaan system baru dapat menimbulkan masalah keberterimaan individu terhadap penggunaan system tersebut. Meskipun banyak manfaat yang telah disediakan dengan adanya *electronic ticket*, masih banyak konsumen yang membeli ke loket atau agen perjalanan. Oleh karena itu, penelitian ini didasari masalah tersebut serta untuk mengetahui tingkat pemanfaatan dan penggunaan *e-ticket*. Oleh karena itu dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif terhadap pemanfaatan penggunaan teknologi informasi, menguji secara empiris pengaruh faktor sosial (*social influence*) berpengaruh positif terhadap pemanfaatan penggunaan teknologi informasi, menguji secara empiris pengaruh kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif terhadap pemanfaatan penggunaan teknologi informasi, menguji secara empiris pengaruh factor ekspektasi kinerja, factor sosial dan kondisi yang memfasilitasi secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pemanfaatan penggunaan teknologi informasi.

KAJIAN PUSTAKA

Berikut ini akan dijabarkan teori yang melandasi penelitian ini, diantaranya adalah ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), minat pemanfaatan (*behavioral intention*), perilaku penggunaan (*use behavior*) dan Jasa Reservasi Tiket Perjalanan Online (*E-Ticket*).

2.1.1 Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Nia Auliya (2018) mendefinisikan Ekspektasi Kinerja (*performance expectancy*) sebagai tingkat dimana seseorang mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan- keuntungan kinerja pada pekerjaan.

2.1.2 Faktor Sosial (*Social Influence*)

Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru.

2.1.3 Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)

Kondisi yang memfasilitasi penggunaan teknologi informasi adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem.

2.1.4 Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*)

Minat pemanfaatan teknologi informasi (*behavioral intention*) didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi.

2.1.5 Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)

Perilaku penggunaan teknologi informasi (*use behavior*) didefinisikan sebagai intensitas dan atau frekuensi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi.

2.1.6 Tiket Online

Reservasi tiket perjalanan melalui sistem *online* adalah sebuah layanan jasa yang dikeluarkan oleh suatu biro perjalanan atau *travel agency*. Tiket *online* merupakan contoh dari *e-commerce*. *E-Commerce* adalah perdagangan elektronik (penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa) melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, *www*, atau jaringan komputer lainnya (id.wikipedia.org/perdagangan_elektronik). *E-Commerce* diperkenalkan pertama kali pada tahun 1994 ketika *e-banner* dipakai untuk tujuan promosi dan periklanan di suatu *website*.

E-Ticketing adalah peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan *customer*. *E-Ticketing* mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas pelanggan dan agen perjalanan dalam membuat perubahan-perubahan dalam jadwal perjalanan. Beberapa keuntungan yang didapatkan dalam penggunaan aplikasi *e-ticket* adalah (1) Proses reservasi/*booking* dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja. (2) Data yang transparan langsung dari *airline*. (3) Proses reservasi langsung dilakukan dari sistem *airline*. (4) Dapat mencetak tiket sendiri dan dapat langsung digunakan. (5) Pembayaran melalui transfer bank, sehingga lebih cepat dan akurat. (6) Tiket dapat dijual kembali kepada orang lain dengan harga pasar.

METODE PENELITIAN

Populasi untuk obyek penelitian ini adalah diambil dari penumpang bus patas PO. HARYANTO Kudus-Jogja di Kudus yaitu 120 penumpang 20 Juli 2020 yaitu semua penumpang bus patas Kudus-Jogja (Sumber: laporan harian PO.HARYANTO) dengan sampel berjumlah 92 orang. Sedangkan untuk teknik sampling pada penelitian ini adalah teknik sampling insidental 17 tahun sampai 40 tahun berjenis kelamin laki – laki dan perempuan. Karena menurut pengamatan langsung peneliti rata-rata yang menggunakan teknologi informasi e-tiket berusia 17 tahun sampai 40 Tahun kebanyakan laki-laki, perempuan hanya sedikit yang memesan ticket melalui *e-ticket* dan lebih memilih memesan ticket di loket-loket ticket PO. HARYANTO. Semenara itu, untuk metode pengumpulan data adalah dengan observasi dan kuesioner.

HASIL PENELITIAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini untuk meneliti pengaruh atau hubungan antara variabel independen Ekspetasi Kinerja, Faktor Sosial dan Kondisi Yang Memfasilitasi secara individual mempengaruhi variabel dependen Pemanfaatan Penggunaan E-Ticket.

Tabel 1. Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.469	1.240		-.378	.706		
<i>Ekspetasi Kinerja (X₁)</i>	.375	.069	.391	5.470	.000	.969	1.032
<i>Faktor Sosial (X₂)</i>	.478	.066	.521	7.197	.000	.947	1.056
<i>Kondisi Yang Memfasilitasi (X₃)</i>	.169	.065	.185	2.596	.011	.977	1.024

Dependent Variable: *Pemanfaatan Penggunaan E-Ticket (Y)*

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 1 di atas dengan menggunakan alat bantu SPSS 23.0 dapat diketahui bahwa persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y = -0,469 + 0,375 X_1 + 0,478 X_2 + 0,169 X_3 + \mu$$

Berdasarkan persamaan tersebut diatas dapat dilihat pada kolom unstandardized coefficients pada tabel 1 analisis regresi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar -0,469 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap 0, maka Pemanfaatan Penggunaan memiliki nilai negatif sebesar 0,469.
2. Nilai koefisien regresi Ekspetasi Kinerja (X₁) sebesar positif 0,375 artinya jika variabel Ekspetasi Kinerja dinaikkan satu satuan sedangkan variabel lain nilainya tetap maka Pemanfaatan Penggunaan E-Ticket (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0.375
3. Nilai koefisien regresi Faktor Sosial (X₂) sebesar positif 0,478 artinya jika variabel Faktor Sosial dinaikkan satu satuan sedangkan variabel lain nilainya tetap maka Pemanfaatan Penggunaan E-Ticket (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,478.
4. Nilai regresi Kondisi Yang Memfasilitasi (X₃) sebesar positif 0,169 artinya jika variabel Kondisi Yang Memfasilitasi dinaikkan satu satuan sedangkan variabel lain nilainya tetap maka Pemanfaatan Penggunaan E-Ticket (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,169. Dari hasil koefisien regresi linier berganda yang telah dijelaskan pada uraian di atas selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis yang dilakukan secara parsial.
5. μ adalah variabel lain diluar penelitian seperti kemudahan penggunaan, harga yang mempengaruhi variabel Pemanfaatan Penggunaan E-Ticket.

Uji t (Uji Signifikan Individual)

Uji t digunakan untuk menganalisis signifikansi individual (parsial) pengaruh antara independen variabel X (Ekspetasi Kinerja, Faktor Sosial dan Kondisi Yang Memfasilitasi) terhadap dependen variabel Y (Pemanfaatan Penggunaan E-Ticket).

Tabel 2. Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	- .469	1.240		-.378	.706
<i>Ekspetasi Kinerja (X₁)</i>	.375	.069	.391	5.470	.000
<i>Faktor Sosial (X₂)</i>	.478	.066	.521	7.197	.000
<i>Kondisi Yang Memfasilitasi (X₃)</i>	.169	.065	.185	2.596	.011

Dari hasil tabel 2 uji t dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Hasil pengujian diperoleh nilai t hitung untuk variabel Ekspetasi Kinerja (X₁) menunjukkan nilai t hitung = 5,470 dengan tingkat signifikansi 0,05. Dengan menggunakan batas signifikansi = 0,05, nilai t tabel diperoleh sebesar (1.986). Dengan demikian diperoleh t hitung (5,470) > t tabel (1,986) yang berarti H1 diterima. Dengan demikian maka Hipotesis pertama (H₁) yang menyatakan bahwa Ekspetasi Kinerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Pemanfaatan Penggunaan E-Ticket dapat diterima.
- Hasil pengujian diperoleh nilai t hitung untuk Faktor Sosial (X₂) menunjukkan nilai t hitung = 7,197 dengan tingkat signifikansi 0,05. Dengan menggunakan batas signifikansi = 0,05, nilai t tabel dengan diperoleh sebesar (1.986). Dengan demikian diperoleh t hitung (7,197) > t tabel (1.986) yang berarti H2 diterima. Dengan demikian maka Hipotesis kedua (H₂) yang menyatakan bahwa Faktor Sosial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Pemanfaatan Penggunaan E-Ticket dapat diterima.

Hasil pengujian diperoleh nilai t hitung untuk Kondisi Yang Memfasilitasi (X₃) menunjukkan nilai t hitung = 2,596 dengan tingkat signifikansi 0,05. Dengan menggunakan batas signifikansi = 0,05, nilai t tabel dengan diperoleh sebesar (1.986). Dengan demikian diperoleh t hitung (2,596) > t tabel (1.986) yang berarti H3 diterima. Dengan demikian maka Hipotesis ketiga (H₃) yang menyatakan bahwa Kondisi Yang Memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Pemanfaatan Penggunaan E-Ticket dapat diterima.

Uji Model (Uji F)

Uji model (Uji F) digunakan untuk menganalisis pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel independen (ekspektasi kinerja, factor social, kondisi yang memfasilitasi) terhadap variabel dependen (Pemanfaatan Penggunaan E-Ticket).

Mencari f tabel :

- c. Jumlah responden (n) = 92
- d. Jumlah variabel bebas (k) = 3
- e. Taraf signifikan $\alpha = 0,05$
- f. *Degree of freedom* (df) = k ; $n - k = 92 - 3 = 89$
- g. F tabel = 2,71

Uji Simultan

Berdasarkan hasil uji simultan melalui aplikasi SPSS didapatkan bahwa sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	159.225	3	53.075	37.871	.000 ^a
	Residual	123.329	88	1.401		
	Total	282.554	91			

a. Predictors: (Constant), *Ekspetasi Kinerja*(X_1), *Faktor Sosial*(X_2), *Kondisi Yang Memfasilitasi* (X_3)

b. Dependent Variable: *Pemanfaatan Penggunaan E-Ticket* (Y)

Dari hasil diatas didapatkan nilai F sebesar 37,871 dengan probabilitas signifikan 0,000. Karena F hitung (37,871) lebih besar dari F tabel (2,71), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen (Ekspetasi Kinerja,, Faktor Sosial, Kondisi Yang Memfasilitasi) secara bersama sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (Pemanfaatan Penggunaan E-Ticket).

Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil uji R melalui aplikasi SPSS didapatkan bahwa sebagai berikut:

Tabel 4. Uji R

Model Summary ^a					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.751 ^a	.564	.549	1.18384	1.905

a. Predictors: (Constant), *Ekspetasi Kinerja*(X_1), *Faktor Sosial*(X_2), *Kondisi Yang Memfasilitasi* (X_3)
b. Dependent Variable: *Pemanfaatan Penggunaan E-Ticket* (Y)

Dari tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai Adjusted R square sebesar 0,549. Hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 54,9 %. Hal ini berarti bahwa variabel Ekspetasi Kinerja(X_1), Faktor Sosial(X_2), Kondisi Yang Memfasilitasi(X_3) memiliki kontribusi sebesar 54,9% dalam mempengaruhi Pemanfaatan Penggunaan E-Ticket(Y). Sedangkan sisanya 45,1 % (100 % - 54,9 %) ditentukan oleh faktor- faktor lain.

KESIMPULAN

Setelah dilakukan pengujian keseluruhan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan dari hipotesis – hipotesis tersebut sebagai berikut :

1. Berdasarkan pengujian variabel yang telah dilakukan dan hasil regresi linier berganda menunjukkan bahwa nilai konstanta atau Pemanfaatan Penggunaan E-tiket bernilai negatif, artinya apabila skor variabel independent (Ekspetasi Kerja, Faktor Sosial dan Kondisi yang Memfasilitasi) dianggap 0 maka Penggunaan Pemanfaatan E-Tiket pada penumpang Bus PO Haryanto akan semakin berkurang.
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel ekspektasi kinerja secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel pemanfaatan penggunaan E-Tiket. Artinya tinnginya tingkat kepercayaan konsumen dengan menggunakan E-Tiket tersebut akan meningkatkan prestasi kerja, maka dengan tingkat kepercayaan yang diberikan konsumen akan berdampak pada penggunaan secara terus menerus pada Pemanfaatan Penggunaan E-Ticket.
3. Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel faktor sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel pemanfaatan penggunaan E-Tiket. Artinya Faktor Sosial akan sangat berpengaruh terhadap Penggunaan E-Ticket pada penumpang bus PO Haryanto. semakin banyak pengaruh yang diberikan sebuah lingkungan terhadap calon pengguna E-Tiket maka semakin besar minat yang timbul dari calon pengguna E-Tiket tersebut.
4. Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel pemanfaatan penggunaan E-Tiket. Dengan tingkat kemudahan dalam mengakses atau melakukan pemesanan E-Tiket mempunyai pengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi. Kemudahan penggunaan teknologi tersebut tersebut akan menimbulkan rasa dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman bila menggunakannya.
5. Hasil pengujian simultan atau uji F diperoleh bahwa variabel independen (Ekspetasi Kinerja,, Faktor Sosial, Kondisi Yang Memfasilitasi) secara bersama sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (Pemanfaatan Penggunaan E-Ticket) yang mana hal tersebut terbukti dari $F_{hitung} > F_{table}$.

REFERENSI

- Anindhita, dkk. (2016). “Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek Online”. Universitas Bakrie. Jakarta
- Ghozali ilham, 2016 “**Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 SSPS**” dalam Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hidayat (2019). “Pengukuran Penerimaan Pengguna dompet elektronik Berbasis Server di Tangerang Selatan Menggunakan UTAUT 2”. Universitas Islam Negeri. Jakarta
- Hoffman, K. Douglas and Bateson, John E.G. 2010. **Pelayanan Konsep Marketing**, *Strategis and Cases Fourth Edition. South Western Cengage Learning.*
- Indah, Agustin (2019). “Penerapan Model Utaut (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*) Untuk Memahami Niat Dan Perilaku Aktual Pengguna Go-Pay Di Kota Padang”. **Jurnal Eksplorasi Akuntansi**. Vol. 1, No 4
- Lovelock, Wirtz, & Mussry, 2018. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Boston Pearson, Jakarta.
- Pamugar, dkk. (2014). “Model Evaluasi Kesuksesan dan Penerimaan Sistem Informasi E-Learning pada Lembaga Diklat Pemerintah”. **Scientific Journal of Informatics**. Vol. 1, No. 1
- Sugiyono. 2016. **Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Venkatesh, et.al (2012). *Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology.*
- Wibisono, dkk. (2017). “faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna transportasi gojek di Kota Semarang : sebuah analisa kualitatif”. **Dinamika Sosial Budaya**. Vol. 19, No. 2
- Yulistina dan Hartati. (2017). “analisa pengguna layanan gojek di kota Palembang”. **Jurnal TAM (technology acceptance model)**. Vol.8, Hal. 101 – 106
- Ariesto, Hadi Sutopo dan Adrianus Arief, 2010. *Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan NVIVO*. Penerbit Kencana Prenada Media Group : Jakarta
- Mahardika, Putra.2017.” Pengukuran Tingkat Penerimaan System E-Ticket Di Taman Margasatwa Ragunan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)” Sekripsi, UIN Syarif Hidayatullah.
- Irawan, (2018), “*Akseptasi Electronic Ticketing (Studi Pada Penumpang Pesawat Di Provinsi Lampung)*”, Jurnal ilmiah ESAI, Vol. 12, No. 1
- Agustin, Indah, (2019), “Penerapan Model *UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Thechnology)* Untuk Memahami Niat Dan Perilaku Aktual Penggunaan *Go-Pay* di Kota Padang”, Jurnal Eksplorasi Akutansi, Vol. 1, No. 4
- Hidayat, (2019), “Pengukuran Penerimaan Pengguna Dompot Elektronik Berbasis Server Di Tangerang Selatan Menggunakan *UTAUT 2*”, Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Surifah, Atika Putriana, (2015), “ Analisis Minat Penggunaan Sistem Informasi Dengan Pendekatan Model *UTAUT* Pada Kantor Pos Di Wilayah Bantul”.
- Nia Auliya, (2018), “Penerapan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* Terhadap Minat Dan Perilaku Penggunaan *E-Ticket* Di Yogyakarta”, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.