

## Analisis Penerimaan Aplikasi Andal by Taspen Oleh Pensiunan Pegawai Negeri Sipil Menggunakan Technology Acceptance Model

Fadilah Agustina <sup>1)</sup>, Imelda Saluza <sup>2)</sup>, Indah Pratiwi Putri <sup>3)</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Indo Global Mandiri  
 20 Ilir Jl. Jend. Sudirman 30126 Ilir Timur I Sumatera Selatan  
 e-mail: [2022210166p@students.uigm.ac.id](mailto:2022210166p@students.uigm.ac.id)<sup>1</sup>, [imeldasaluza@uigm.ac.id](mailto:imeldasaluza@uigm.ac.id)<sup>2</sup>,  
[wiwid@uigm.ac.id](mailto:wiwid@uigm.ac.id)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi memacu instansi pemerintah untuk memodernisasi mutu layanan melalui inovasi digital. Salah satu langkah konkretnya adalah peluncuran Aplikasi Andal oleh Taspen untuk mendukung pelayanan bagi Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Riset ini menganalisis tingkat adopsi serta faktor yang memengaruhi penggunaan Aplikasi Andal pada kalangan Pensiunan PNS dengan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Model tersebut menitikberatkan pada variabel persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) serta persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Kedua aspek ini memengaruhi sikap penggunaan (*attitude toward using*), minat perilaku (*behavioral intention to use*), hingga penggunaan nyata (*actual use*) dalam memprediksi penerimaan teknologi. Peneliti menjalankan pendekatan kuantitatif melalui metode survei kepada responden yang merupakan pengguna aktif Aplikasi Andal dari unsur Pensiunan PNS. Proses pengumpulan data mengandalkan kuesioner, sementara analisis regresi linier berganda berfungsi untuk menguji keterkaitan antarvariabel dalam model TAM. Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap sikap pengguna. Efek ini berlanjut pada penguatan niat perilaku dan mendorong peningkatan penggunaan aktual Aplikasi Andal secara signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa semakin besar nilai manfaat dan kemudahan yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk memakai layanan digital tersebut dalam jangka panjang.

Kata kunci : Andal by Taspen, Technology Acceptance Model (TAM), Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Behavioral Intention

### ABSTRACT

*Advances in Information Technology spur government agencies to modernize service quality through digital innovation. One concrete step is the launch of the Andal application by Taspen to support services for retired civil servants (PNS). This research analyzes the adoption rate and factors that influence the use of Andal applications among retired civil servants with the Technology Acceptance Model (TAM) framework. The Model focuses on the variable perceived usefulness (perceived usefulness) and perceived ease of use (perceived ease of use). Both of these aspects affect the attitude towards using (attitude toward using), behavioral interest (behavioral intention to use), to the actual use (actual use) in predicting the acceptance of technology. Researchers run a quantitative approach through survey methods to respondents who are active users of reliable applications from retired civil servants. The data collection process relies on questionnaires, while multiple linear regression analysis serves to test the relationship between variables in the TAM model. The results of the analysis showed that the perception of expediency and ease of use make a positive and significant contribution to user attitudes. This effect continues on strengthening behavioral intentions and drives a significant increase in actual use of the Andal app. This finding confirms that the greater the value of the benefits and convenience that users feel, the higher their tendency to use digital services in the long term.*

**Keywords:** Andal by Taspen, Technology Acceptance Model (TAM), Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Behavioral Intention

## PENDAHULUAN

Akselerasi teknologi informasi yang sangat masif memicu transformasi fundamental dalam sistem penyediaan layanan publik [1]menegaskan bahwa digitalisasi layanan pemerintah merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Senada dengan hal tersebut, [2] menyatakan bahwa penerapan teknologi digital memungkinkan instansi pemerintah memberikan pelayanan yang lebih responsif, mudah dijangkau, dan efektif.

Temuan [3] Menunjukkan bahwa meskipun layanan digital Andal by Taspen memberikan kemudahan dalam pengelolaan dan pencairan manfaat pensiun melalui proses verifikasi tanpa harus datang ke bank atau kantor pos, tingkat penerimaan pengguna belum sepenuhnya seragam. Sebagian peserta masih mengalami hambatan dalam menggunakan aplikasi secara optimal, yang disebabkan oleh keterbatasan pemahaman fitur, persepsi kemudahan penggunaan, serta tingkat kepercayaan terhadap teknologi digital yang belum merata.

Selain itu, hasil observasi dan wawancara dengan salah satu pensiunan Pegawai Negeri Sipil (guru) mengungkap bahwa kendala penggunaan aplikasi turut dipengaruhi oleh minimnya pengetahuan terkait fungsi-fungsi yang tersedia. Kendala verifikasi identitas saat masuk ke sistem serta kesulitan dalam memahami navigasi menu sering mengganggu pengalaman pengguna aplikasi. Para akademisi biasanya menerapkan Technology Acceptance Model (TAM) dari Davis (1989) sebagai landasan teoretis utama untuk mengukur tingkat penerimaan sebuah teknologi.

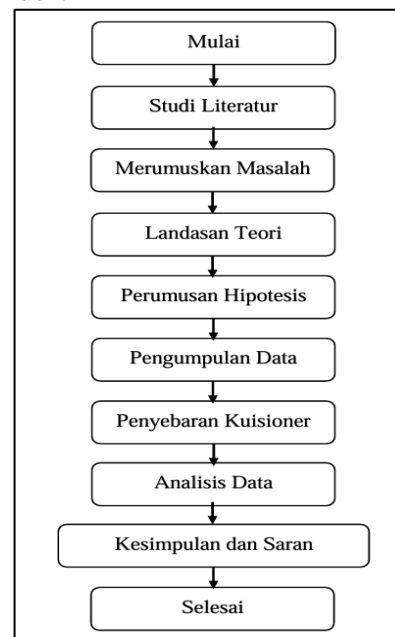
Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi teknologi dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh bagaimana pengguna menilai manfaat dan kenyamanan sistem tersebut. Dalam konteks Aplikasi Andal by Taspen, persepsi positif terhadap kemudahan autentikasi, akses data, dan layanan tanpa perlu hadir di kantor fisik diharapkan mampu

meningkatkan tingkat penerimaan peserta pensiunan Pegawai Negeri Sipil. Sebaliknya, persepsi negatif terkait kerumitan penggunaan atau minimnya manfaat dapat menurunkan tingkat pemanfaatan aplikasi.

Penelitian ini bertujuan mengukur sejauh mana Pegawai Negeri Sipil menerima aplikasi Andal by Taspen melalui penerapan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Peneliti menganalisis dampak persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan terhadap sikap serta intensi pengguna, sekaligus mengidentifikasi berbagai variabel pendorong maupun penghambat dalam adopsi teknologi tersebut. Temuan penelitian diharapkan menjadi dasar bagi PT Taspen (Persero) dalam meningkatkan kualitas layanan digital, menyempurnakan fitur yang masih kurang optimal, serta merumuskan strategi peningkatan pemanfaatan aplikasi oleh para peserta.

## METODE PENELITIAN

Penulis menerapkan pendekatan kuantitatif melalui desain penelitian survei. Peneliti menggunakan metode survei untuk menghimpun data numerik dengan mengajukan beragam pertanyaan kepada para responden.



Gambar 1. Tahap Penelitian

Menurut [4], mengartikan reliabilitas sebagai ketangguhan instrumen dalam memproduksi skor yang ajek dan stabil melalui pengujian berulang pada kondisi pengukuran serupa. Instrumen tersebut tergolong reliabel jika hasil observasi tidak menunjukkan deviasi besar antar pengujian dan mampu memberikan basis data akurat bagi keperluan analisis lanjutan. [5] menjelaskan bahwa layanan digital Taspen dikembangkan untuk memfasilitasi peserta dalam melakukan autentikasi serta mengakses informasi kepesertaan tanpa memerlukan kunjungan langsung ke kantor cabang.

Pengetahuan, alat, dan prosedur sistematis membentuk teknologi informasi untuk memfasilitasi penciptaan, pengelolaan, pengolahan, serta penyebaran data [6]. Teknologi ini menyatukan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dan aplikasi guna mendukung pengambilan keputusan manusia serta distribusi informasi [7],

Skala Likert berperan sebagai instrumen pengukur untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu terhadap fenomena sosial. Peneliti menjabarkan variabel ke dalam serangkaian butir pertanyaan atau pernyataan instrumen untuk menghasilkan data yang terperinci [8].

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

Keterangan:

N = 7.244 (jumlah populasi)

e = 0,05 (taraf/batas toleransi kesalahan atau *sampling error* sebesar 5%)

Peneliti menerapkan rumus Slovin guna menetapkan kuantitas sampel representatif dengan mempertimbangkan derajat ketelitian riset secara saksama.

Prosedur kuesioner menjadi metode pengumpulan data utama melalui pemberian daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk memperoleh temuan ilmiah [9]. Partisipan dalam studi ini meliputi pensiunan Pegawai Negeri Sipil yang telah purna tugas serta memanfaatkan Aplikasi Andal by Taspen guna memudahkan pengelolaan jaminan pensiun. Selain itu, para responden menyatakan kesediaan untuk melengkapi instrumen kuesioner yang peneliti sebarakan dalam kegiatan penelitian.

Selanjutnya, sampel penelitian ini juga terdiri atas beberapa golongan penerima pensiun PNS yang dikelompokkan berdasarkan golongan ruang (I, II, III, IV) dan jabatan, serta mencakup penerima pensiun janda/duda dan yatim piatu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Studi ini mengkaji penerimaan Aplikasi Andal by Taspen pada Pegawai Negeri Sipil di Kota Palembang. Subjek riset mencakup para pegawai yang sedang atau pernah memakai layanan tersebut. Estimasi populasi pensiunan PNS pengguna aplikasi ini di Palembang berjumlah 7.244 jiwa. Peneliti menerapkan taraf kesalahan sebesar 5% dalam analisis ini. Penjelasan berikut menguraikan rincian perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin:

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

$$n = \frac{N}{1 + (7244)(0,05)^2}$$

$$n = \frac{N}{1 + 18,11}$$

$$n = \frac{N}{1 + 18,11}$$

$$n = \frac{7244}{19,11}$$

$$n = 379$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 379 sampel.

**Tabel 1.** Hasil Penyebaran Kuesioner

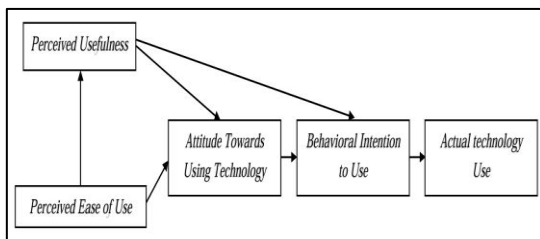
Var	Kod	S	T	N	S	S	To
	e	T	S			S	tal
	Ind	S					
Perceiv ed Usefuln ess	PU1	6	1	1	2	9	37
			2	6	5	5	9
	PU2	9	1	1	1	1	37
			0	3	7	7	9

					7	0	
	PU3	6	9	2	1	1	37
				3	7	6	9
				7	4		
	PU4	5	9	2	1	1	37
				2	7	6	9
				8	5		
	PU5	4	1	1	1	1	37
			0	7	8	5	9
				9	9		
<i>Perceived Ease of Use</i>	PEO U1	6	1	2	2	1	37
			6	7	0	2	9
					5	5	
	PEO U2	6	8	2	1	1	37
				0	7	6	9
					7	8	
	PEO U3	11	7	2	1	1	37
				3	9	4	9
				4	4		
	PEO U4	7	1	1	1	1	37
			0	8	7	7	9
				3	1		
	PEO U5	4	9	2	1	1	37
				1	8	5	9
				6	9		
<i>Attitude Toward Using</i>	AIT U1	5	1	1	2	1	37
			1	6	0	4	9
					7	0	
	AIT U2	10	5	2	1	1	37
				5	5	8	9
				6	3		
	AIT	8	8	2	2	1	37

	U3			0	3	1	9
					0	3	
	AIT U4	8	5	2	1	1	37
				3	5	8	9
					4	9	
<i>Behavioral Intention to Use</i>	BI1	2	5	1	2	1	37
				8	0	4	9
					7	7	
	BI2	5	3	1	1	1	37
				7	8	7	9
					3	1	
	BI3	2	4	1	2	1	37
				3	0	5	9
					4	6	
<i>Actual System Use</i>	AIU 1	3	1	1	2	1	37
				7	0	5	9
					7	1	
	AIU 2	4	3	1	1	1	37
				1	8	7	9
					4	7	
	AIU 3	5	3	1	2	1	37
				6	0	5	9
					4	1	
	AIU 4	3	4	1	1	2	37
				1	4	1	9
					5	6	

Sebagian besar indikator pada setiap variabel didominasi oleh jawaban Setuju (S). Pada variabel *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*, mayoritas responden setuju bahwa Andal by Taspen bermanfaat, mudah dipelajari, mudah digunakan, dan membantu pelayanan Taspen menjadi lebih efektif. *Variabel Attitude Toward Using* menunjukkan bahwa responden merasa nyaman menggunakan aplikasi serta menilai

tampilannya menarik. Selanjutnya, variabel *Behavioral Intention to Use* didominasi jawaban Setuju, yang menunjukkan bahwa responden berniat menggunakan aplikasi secara rutin dan merekomendasikannya kepada pengguna lain. Pada variabel *Actual System Use*, mayoritas responden juga setuju bahwa mereka akan terus menggunakan dan memanfaatkan fitur Andal by Taspem dalam jangka panjang.



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

Peneliti menerapkan *Technology Acceptance Model (TAM)* sebagai basis teoretis utama dalam studi ini. Kerangka kerja tersebut menginvestigasi adopsi teknologi melalui dua pilar esensial, yakni *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), yang secara sistematis menentukan sikap, tendensi perilaku, hingga tingkat penggunaan nyata suatu sistem.

Fred Davis menginisiasi TAM pada tahun 1989 dengan melakukan adaptasi terhadap *Theory of Reasoned Action (TRA)* guna memproyeksikan penerimaan pengguna terhadap teknologi. Instrumen ini berfungsi membedah faktor-faktor pendorong adopsi teknologi informasi yang mencakup variasi perangkat serta basis pengguna yang ekstensif [10].

Menurut [11] Hipotesis dinyatakan signifikan apabila nilai  $t$ -statistic  $> 1,96$  pada tingkat signifikansi 5%. Sehingga berdasarkan perhitungan pada SmartPLS tersebut akan ditarik kesimpulan antar variabel, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 PU &= \beta_1 \cdot PEOU + \varepsilon \\
 ATU &= \beta_2 \cdot PU + \varepsilon \\
 BI &= \beta_4 \cdot ATU + \varepsilon \\
 AU &= \beta_6 \cdot BI + \varepsilon
 \end{aligned}$$

Keterangan:

*PU* : *Perceived Usefulness*

*PEOU* : *Perceived Ease of Use*

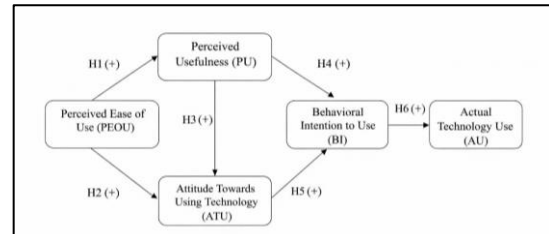
*ATTU* : *Attitude Towards Using Technology*

*BI* : *Behavioral Intention to Use*

*AU* : *Actual Technology Use*

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6$  : *Path Coefficient*

$\varepsilon$  : *Varians*

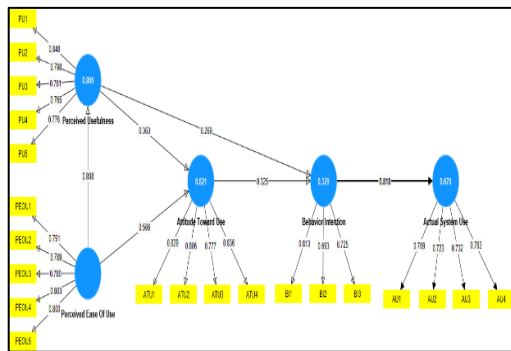


**Gambar 3.** *Model Konseptual TAM*

*Perceived Ease of Use* memberikan dampak signifikan bagi *Perceived Usefulness* dan *Attitude Towards Using Technology*. Berikutnya, *Perceived Usefulness* menentukan arah *Attitude Towards Using Technology* serta *Behavioral Intention to Use*. *Attitude Towards Using Technology* turut memperkuat pembentukan *Behavioral Intention to Use*. Akhirnya, *Behavioral Intention to Use* secara langsung menggerakkan *Actual Technology Use*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Indikator memenuhi syarat validitas konvergen apabila memiliki nilai pemuatan melampaui ambang batas minimum dan konstruk mampu merepresentasikan mayoritas varians indikator melalui besaran AVE yang memadai. Peneliti mengategorikan indikator sebagai valid jika memiliki nilai loading factor sekurang-kurangnya 0,70, sedangkan konstruk meraih predikat valid saat nilai AVE mencapai angka minimal 0,50. Hasil studi [12] menegaskan bahwa seluruh variabel penelitian menunjukkan kualitas validitas diskriminan yang mumpuni dalam mengukur tiap-tiap konstruknya.



**Gambar 4.** Outer Model Hasil Penelitian

Hasil pengujian outer model menggunakan SmartPLS, dapat diketahui bahwa hubungan antara konstruk laten dengan masing-masing indikator menunjukkan nilai loading factor yang memadai. Analisis data membuktikan bahwa mayoritas indikator melampaui standar minimal nilai loading factor yang berlaku. Tabel nilai loading factor menguraikan secara mendalam angka capaian tiap indikator pada seluruh variabel penelitian.

**Tabel 2.** Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk

	CA	(rho_a)	(rho_c)	(AVE)
<b>Actual System Use</b>	0.7	0.71	0.82	0.5
	11	1	2	36
<b>Attitude Toward Use</b>	0.8	0.82	0.88	0.6
	28	9	6	60
<b>Behavior Intention to Use</b>	0.5	0.60	0.78	0.5
	98	1	9	55
<b>Perceived Ease of Use</b>	0.8	0.85	0.89	0.6
	52	3	4	29
<b>Perceived Usefulness</b>	0.8	0.85	0.89	0.6
	53	6	5	31

Data pengujian membuktikan bahwa perolehan Average Variance Extracted (AVE) pada seluruh variabel telah melewati ambang batas minimal 0,50. Variabel Attitude Toward Use mencatat angka AVE paling tinggi sebesar 0,660. Capaian tersebut mengonfirmasi kemampuan optimal variabel

dalam menguraikan varians indikator penelitian. Selanjutnya, variabel Perceived Usefulness menghasilkan nilai AVE 0,631 dan Perceived Ease of Use sebesar 0,629. Hasil ini memperkuat bukti adanya validitas konvergen yang kuat pada kedua variabel tersebut. Sementara itu, variabel Behavior Intention to Use memperoleh angka 0,555 dan Actual System Use sebesar 0,536. Walaupun nilainya lebih rendah daripada variabel lain, kedua poin ini tetap memenuhi standar validitas karena masih melampaui batas ketentuan. Instrumen kuesioner menyandang status reliabel apabila skor Cronbach’s Alpha melebihi angka 0,60. Sebaliknya, peneliti menganggap item pertanyaan dalam kuesioner tidak reliabel jika nilai Cronbach’s Alpha berada di bawah 0,60 [13].

**Tabel 3.** Nilai R-square

Variabel	R-square	R-square adjusted
<i>Actual System Use</i>	0.670	0.669
<i>Attitude Toward Use</i>	0.821	0.820
<i>Behavior Intention to Use</i>	0.329	0.326
<i>Perceived Usefulness</i>	0.806	0.805

Model penelitian ini menunjukkan variasi tingkat kemampuan eksplanasi pada setiap variabel dependen yang diuji. Variabel *Actual System Use* menghasilkan nilai R-Square sebesar 0,670 sehingga menempatkan model struktural pada kategori moderat karena berada dalam rentang 0,50–0,75. Sementara itu, variabel *Attitude Toward Use* dan *Perceived Usefulness* mencatat nilai R-Square yang lebih tinggi, masing-masing sebesar 0,821 dan 0,806. Angka yang melampaui ambang batas 0,75 ini mengonfirmasi bahwa model struktural memiliki daya penjabar yang kuat terhadap variasi variabel melalui prediktor yang ada. Temuan [14] juga mendukung argumen ini dengan menunjukkan pengaruh signifikan ATU terhadap BI dalam ekosistem platform pengadaan pemerintah.

Rendahnya nilai R-Square pada variabel perilaku memberikan sinyal kuat bahwa faktor-faktor eksternal di luar model

penelitian saat ini masih memberikan pengaruh yang signifikan.

## PENUTUP

Penemuan studi ini menyimpulkan keefektifan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam membedah proses adopsi Aplikasi Andal by Taspen di kalangan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil. Seluruh variabel di dalam model ini secara umum memberikan dampak positif serta signifikan terhadap pembentukan penerimaan pengguna pada aplikasi tersebut. Variabel kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) memberikan kontribusi vital dalam membangun persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) sekaligus menentukan sikap pengguna. Persepsi manfaat kemudian turut memberikan pengaruh pada sikap dan dorongan niat pengguna saat mengoperasikan aplikasi. Sikap pengguna memicu munculnya niat penggunaan, sementara niat tersebut secara langsung memengaruhi perilaku penggunaan aktual aplikasi.

Data riset ini membuktikan bahwa rangkaian faktor yang saling terintegrasi, mulai dari aspek kemudahan hingga perilaku penggunaan, menentukan keberhasilan penerimaan teknologi. Namun, terdapat potensi pengaruh dari faktor eksternal di luar model terhadap niat penggunaan, sehingga penelitian ini belum mampu menjangkau seluruh dimensi secara komprehensif.

Sejalan dengan itu, disarankan kepada PT Taspen (Persero) untuk terus meningkatkan kualitas Aplikasi Andal by Taspen, terutama dalam hal kemudahan penggunaan, penyederhanaan tampilan, serta kejelasan fitur agar lebih sesuai dengan karakteristik Pensiunan Pegawai Negeri Sipil. Selain itu, diperlukan penguatan kegiatan sosialisasi, pendampingan, dan edukasi penggunaan aplikasi baik secara langsung maupun melalui media lain agar pemanfaatan aplikasi dapat lebih optimal.

Penelitian ini menyediakan fondasi bagi akademisi masa depan untuk mengintegrasikan variabel tambahan di luar kerangka kerja TAM. Langkah tersebut bertujuan memperdalam analisis mengenai adopsi teknologi pada sektor layanan pensiun digital. Integrasi berbagai faktor baru akan

menghasilkan kajian yang lebih menyeluruh serta memberikan kontribusi nyata bagi kemajuan pelayanan publik berbasis digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. M. Rizky, M. P. Pratiwi, A. Chairunnisa, I. A. Aiko, dan A. Ariesmansyah, "E-Goverment: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia".
- [2] L. Natika, "TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL: MENUJU PELAYANAN MASA DEPAN YANG LEBIH BAIK," *World Public Adm. J.*, Jun 2024, doi: 10.37950/wpaj.v6i1.2040.
- [3] A. F. Asti, D. K. Laila, E. N. Malik, M. A. Rahmi, S. A. Mayasmi, dan R. F. Helmi, "PENGGUNAAN SMARTPHONE TERHADAP EFEKTIVITAS SISTEM OTENTIKASI PENERIMA PENSIUN PT TASPEN DI KOTA PADANG," no. 10, 2024.
- [4] R. Karnia, "Importance of Reliability and Validity in Research," *Psychol. Behav. Sci.*, vol. 13, no. 6, hlm. 137–141, Nov 2024, doi: 10.11648/j.pbs.20241306.11.
- [5] A. Nurhasana dan A. Frinaldi, "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SISTEM APLIKASI OTENTIKASI PENERIMA PENSIUN PT.TASPEN SECARA DIGITAL DENGAN MENGGUNAKAN SMARTPHONE DI KOTA PADANG," *J. Manaj. Dan Ilmu Adm. Publik JMIAP*, hlm. 16–25, Nov 2020, doi: 10.24036/jmiap.v2i3.180.
- [6] F. A. Zahwa dan I. Syafi'i, "PEMILIHAN PENGEMBANGAN MEDIA PEMBELAJARAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI," *Equilib. J. Penelit. Pendidik. Dan Ekon.*, vol. 19, no. 01, hlm. 61–78, Jan 2022, doi: 10.25134/equi.v19i01.3963.
- [7] S. Singh, "Information technology: Shaping the digital landscape," *Int. J. Commun. Inf. Technol.*, vol. 4, no. 1, hlm. 90–92, Jan 2023, doi: 10.33545/2707661X.2023.v4.i1a.68.

- [8] B. Simamora, "Skala Likert, Bias Penggunaan dan Jalan Keluarnya," *J. Manaj.*, vol. 12, no. 1, hlm. 84–93, Nov 2022, doi: 10.46806/jman.v12i1.978.
- [9] Siti Romdona, Silvia Senja Junista, dan Ahmad Gunawan, "TEKNIK PENGUMPULAN DATA: OBSERVASI, WAWANCARA DAN KUESIONER," *JISOSEPOL J. Ilmu Sos. Ekon. Dan Polit.*, vol. 3, no. 1, hlm. 39–47, Jan 2025, doi: 10.61787/taceee75.
- [10] N. Prayoga dan S. A. Nesyia, "Analisis Kepuasan Menggunakan Aplikasi DANA dengan Menerapkan Metode TAM," *J. Kaji. Ilm. Teknol. Inf. Dan Komput.*, vol. 1, no. 2, hlm. 42–47, Jan 2024, doi: 10.62866/jutik.v1i2.83.
- [11] A. A. Chandrawati dan D. Vidyanata, "Pengaruh Perceived Quality dan Perceived Value of Cost terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Fresh.Co," *Jemb. J. Ilm. Manaj.*, vol. 19, no. 1, hlm. 49–68, Jun 2022, doi: 10.29259/jmbt.v19i1.17758.
- [12] S. A. Bambang, W. W. Winarno, dan A. Nasiri, "Evaluasi Penerapan Technology Acceptance Model 3 dalam Sistem Perpustakaan Digital," *JIPi J. Ilm. Penelit. Dan Pembelajaran Inform.*, vol. 10, no. 3, hlm. 2402–2417, Agu 2025, doi: 10.29100/jipi.v10i3.6432.
- [13] B. J. Forester, A. I. A. Khater, M. W. Afgani, dan M. Isnaini, "Penelitian Kuantitatif: Uji Reliabilitas," vol. 4, no. 3, 2024.
- [14] P. Wiprayoga dan K. I. G. N. J. A. Widagda, "THE ROLE OF ATTITUDE TOWARD USING MEDIATES THE INFLUENCE OF PERCEIVED USEFULNESS AND PERCEIVED EASE OF USE ON BEHAVIORAL INTENTION TO USE," *Russ. J. Agric. Socio-Econ. Sci.*, vol. 140, no. 8, hlm. 53–68, Agu 2023, doi: 10.18551/rjoas.2023-08.06.