

Evan Mahendra, 2020, **Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi GOBIS Menggunakan Model Walczuch, Lemmink, dan Streukens**. Skripsi ini dibawah bimbingan Dra. Rini Semiati, M.Si. dan Purbandini, S.Si., M.Kom.. Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya.

ABSTRAK

Saat ini, jumlah kendaraan di kota-kota besar semakin meningkat dari tahun ke tahun dan menyebabkan kemacetan lalu lintas. Pada tahun 2015 lalu, Kota Surabaya memiliki total 2.126.168 buah kendaraan bermotor dan akan terus meningkat. Untuk mengatasi kemacetan, pada bulan April tahun 2018 lalu Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surabaya meluncurkan aplikasi GOBIS yang dapat diakses dari *playstore*, namun masih terdapat *review* pengguna yang tidak puas sehingga diperlukan evaluasi kepuasan pengguna. Untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dalam menerima dan menggunakan teknologi baru, penelitian ini menggunakan metode *Technology Readiness Index* (TRI) dan *Technology Acceptance Model* (TAM).

Metode TRI dan TAM yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari enam variabel yaitu *optimism*, *innovativeness*, *discomfort*, *insecurity*, *perceived ease of use*, dan *perceived usefulness*. Tahapan dalam penelitian ini meliputi penentuan model dan hipotesis, penentuan populasi dan sampel, perancangan kuesioner, penyebaran dan pengumpulan kuesioner, pengolahan data, analisis hasil dan penyusunan rekomendasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *optimism*, *innovativeness*, *discomfort*, *insecurity*, dan *perceived ease of use* mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, sedangkan *perceived usefulness* tidak berpengaruh. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat secara *online* maupun *offline*, membuat fitur *Frequently Asked Question* (FAQ) dan membuat sebuah promosi yang dapat memotivasi masyarakat untuk menggunakan Suroboyo Bus.

Keyword : GOBIS, Kepuasan Pengguna, *Technology Acceptance Model* (TAM), *Technology Readiness Index* (TRI)

Evan Mahendra, 2020, **GOBIS Application User Satisfaction Analysis Using Walczuch, Lemmink, and Streukens Model**. This undergraduate thesis was supervised by Dra. Rini Semiati, M.Si. dan Purbandini, S.Si., M.Kom.. Information System Bachelor Degree Study Program, Faculty of Science and Technology, Airlangga University, Surabaya.

ABSTRACT

Nowadays, the number of vehicles in large cities is increasing year by year and causing traffic congestion. In 2015, Surabaya had a total of 2,126,168 vehicles and will continue to increase. To overcome the congestion, in April 2018 Dinas Perhubungan (Dishub) of Surabaya launched the GOBIS application which can be accessed from the Playstore, but there are still unsatisfied user reviews, so an evaluation of user satisfaction is required. In order to evaluate user's satisfaction in accepting and using new technology, this study uses the Technology Readiness Index (TRI) and Technology Acceptance Model (TAM) methods.

The TRI and TAM methods that used in this study consisted of six variables, those were optimism, innovativeness, discomfort, insecurity, perceived ease of use, and perceived usefulness. The stages in this study included the determination of models and hypotheses, population and sample determination, questionnaire design, distribution and collection of questionnaires, data processing, analysis of results and preparation of recommendations.

The results showed that the variables optimism, innovativeness, discomfort, insecurity, and perceived ease of use had affected the level of user satisfaction, while perceived usefulness had no effect. Recommendations that can be given are conducting socialization to the public online and offline, making Frequently Asked Question (FAQ) features and creating a promotion that can motivate people to use Suroboyo Bus.

Keyword : GOBIS, User Satisfaction, Technology Acceptance Model (TAM), Technology Readiness Index (TRI)