

**ANALISIS PENERAPAN *MOBILE APPLICATION ADOPTION AND
CONTINUOUS USE MODEL* TERHADAP APLIKASI MRT JAKARTA**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH

PUTRI ZARRA AJRIYA BASYSYASY

NIM : 071811633081

PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

DEPARTEMEN INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

Semester Ganjil Tahun 2021/2022

**ANALISIS PENERAPAN *MOBILE APPLICATION ADOPTION AND
CONTINUOUS USE MODEL* TERHADAP APLIKASI MRT JAKARTA**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH

PUTRI ZARRA AJRIYA BASYSYASY

NIM : 071811633081

PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

DEPARTEMEN INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

Semester Ganjil Tahun 2021/2022

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Seluruh bagian dalam skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain serta tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun, kecuali apabila dituliskan dengan format kutipan dalam isi skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Jakarta, 27 Desember 2021

Yang Menyatakan



Putri Zarra AB
071811633081

**ANALISIS PENERAPAN *MOBILE APPLICATION ADOPTION AND
CONTINUOUS USE MODEL* TERHADAP APLIKASI MRT JAKARTA**

SKRIPSI

**Maksud: Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi S1
Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga**

Disusun Oleh

PUTRI ZARRA AJRIYA BASYSYASY

NIM : 071811633081

PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

DEPARTEMEN INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

Semester Ganjil Tahun 2021/2022

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan dalam segala aspek kehidupan saya.

HALAMAN MOTTO

Be good to all, and good will come to you.

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

***ANALISIS PENERAPAN MOBILE APPLICATION ADOPTION AND
CONTINUOUS USE MODEL TERHADAP APLIKASI MRT JAKARTA***

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan telah disetujui untuk diujikan

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Hendro Margono, S.Sos., M.Sc., Ph.D.

NIP. 197006252009121001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIAN PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Pada Hari : Senin
Tanggal : 10 Januari 2022
Pukul : 13.00

Komisi Penguji terdiri dari

Ketua Penguji



Imam Yuadi, S.Sos., M.MT., Ph.D.
NIP. 197505042003121001

Anggota 1



Yunus Abdul Halim, S.Si., M.Kom.
NIP. 197501232008121002

Anggota 2



Hendro Margono, S.Sos., M.Sc., Ph.D.
NIP. 197006252009121001

ABSTRAK**ANALISIS PENERAPAN *MOBILE APPLICATION ADOPTION AND CONTINUOUS USE* TERHADAP APLIKASI MRT JAKARTA****Putri Zarra Ajriya Basysyasy**

Penggunaan Aplikasi merupakan kebiasaan yang telah diterapkan oleh masyarakat di era abad ke -21 dalam seluruh aspek kehidupan, termasuk didalamnya yakni aplikasi dalam sector transportasi yakni Aplikasi MRT Jakarta. Aplikasi MRT Jakarta menjadi wadah bagi pengguna untuk melakukan pembelian tiket dan juga mendapatkan informasi mengenai MRT seperti jadwal kereta, jalur kereta, dll. Aplikasi ini terbilang masih baru digunakan dikalangan masyarakat dan studi penerimaan aplikasi MRT Jakarta masih jarang ditemukan. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana penerimaan dan pengadopsian aplikasi MRT Jakarta oleh penggunanya di Wilayah DKI Jakarta. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif deskriptif dan menggunakan Teknik *purposive sampling* berjumlah 100 responden yang terdiri dari warga DKI Jakarta. Terdapat Delapan faktor yang memiliki peran dalam penerimaan dan penggunaan aplikasi MRT secara kontinu yakni Ekspektasi Performa, Kemudahan Penggunaan, Pengaruh Sosial, Kesenangan, Insentif, Kondisi yang Memfasilitasi, Estetika, dan Kepercayaan. Faktor – faktor ini kemudian akan mendorong kepuasan dan habit dalam penggunaan Aplikasi MRT Jakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Aplikasi MRT Jakarta telah diterima dan diadopsi dengan baik oleh penggunanya. Namun, dalam segi faktor Kesenangan dalam Kemudahan Penggunaan belum bisa memenuhi kebutuhan pengguna. Hal ini menyebabkan Aplikasi MRT Jakarta belum bisa mendorong kebiasaan/habit dalam penggunaan Aplikasi MRT Jakarta.

Kata kunci: Penerimaan Aplikasi, Pengadopsian Aplikasi, Aplikasi MRT Jakarta, Aplikasi Transportasi.

ABSTRACT

ANALISIS PENERAPAN *MOBILE APPLICATION ADOPTION AND CONTINUOUS USE* TERHADAP APLIKASI MRT JAKARTA

Putri Zarra Ajriya Basysyasy

Application use is a habit that has been applied by the community in the 21st century era in all aspects of life including applications in the transportation sector, namely the Jakarta MRT Application. MRT Jakarta application becomes a place for users to make ticket purchases and also get information about MRT such as train schedules, train lines, etc. This application is still newly used among the public and the study of acceptance of MRT Jakarta applications is still rarely found. Therefore, this research was conducted to see how the acceptance and adoption of the Jakarta MRT application by its users in the DKI Jakarta Area. This research was conducted with descriptive quantitative methods and using purposive sampling techniques amounting to 100 respondents consisting of DKI Jakarta residents. There are eight factors that have a role in the continuous acceptance and use of MRT applications, namely Performance Expectations, Ease of Use, Social Influence, Enjoyment, Incentives, Conditions that Facilitate, Aesthetics, and Trust. These factors will then encourage satisfaction and habits in the use of the Jakarta MRT Application. The results of this study show that the Jakarta MRT Application has been well received and adopted by its users. However, in terms of the Pleasure factor in Ease of Use has not been able to meet the needs of users. This causes the Jakarta MRT Application has not been able to encourage habits in the use of the Jakarta MRT Application.

Keywords: *Application Adoption, MRT Jakarta App, Transportation Application.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin. Saya ucapkan syukur kepada Allah SWT atas berkah, rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Penerapan *Mobile Application Adoption and Continous Use* Terhadap Aplikasi MRT Jakarta”.

Terimakasih sebesar-besarnya saya ucapkan pada dosen pembimbing yang telah menuntun dan membimbing saya dalam pengerjaan skripsi ini. Terimakasih juga kepada rekan – rekan yang turut membantu dan berdampak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Skripsi ini membahas penerimaan dan pengadopsian aplikasi MRT Jakarta terhadap penggunaanya di wilayah DKI Jakarta yang dilatarbelakangi oleh fenomena banyaknya pengguna MRT Jakarta yang tidak mengetahui keberadaan aplikasi MRT Jakarta, diseminasi Aplikasi MRT Jakarta, dan juga keluhan berupa kurang informatifnya Aplikasi MRT yang disampaikan oleh para pengguna Aplikasi MRT Jakarta. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai bagaimana pengaplikasian Model *Mobile Application Adoption and Continuous Use* untuk mengetahui penerimaan aplikasi MRT Jakarta bagi penggunaanya dilihat dari penggunaan berkelanjutan aplikasi MRT Jakarta.

Penulis melihat dan mengakui bahwa masih ada kekurangan pada skripsi yang telah dibuat. Besar harapan saya untuk mendapatkan dan menerima masukan serta saran terhadap skripsi yang telah saya buat. Semoga skripsi ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi kita semua.

Jakarta, 27 Desember 2021

Penulis

HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH

Melalui halaman ini, penulis juga ingin menuturkan ucapan terimakasih kepada siapapun yang terlibat dalam pengerjaan skripsi ini.

1. Terimakasih saya ucapkan kepada Allah SWT, tuhan Yang Maha Esa, atas rahmatnya , kemurahannya, dan kemudahannya, skripsi ini dapat selesai sesuai dengan batas waktu yang ditentukan. Puji syukur selalu saya panjatkan bagi Allah SWT.
2. Selanjutnya Terimakasih untuk kedua orang tua saya, Bapak Yudo Abrianto dan Ibu Eki Manis Budhiyanti yang selalu mendukung, memberikan kasih sayang dalam bentuk apapun yang tentunya tidak bisa tergantikan. Semoga Ibu dan Bapak selalu sehat dan Bahagia hidupnya.
3. Terimakasih sebesar-besarnya saya ucapkan untuk dosen pembimbing saya, Pak Hendro Margono yang selalu memberikan dukungan semangat, kritik dan masukan tanpa henti.
4. Tentunya terimakasih juga kepada seluruh dosen Department IIP yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan yang begitu banyak.
5. Teruntuk my sister, Edna. Terimakasih selalu mau membantu dan mengerti kakak selama dirumah, Walaupun kakak sering galak, it's because I want you to be the best version of you sister.
6. Untuk Keluarga saya, Taryo Fams dan Manai Fams. Terimakasih atas remindernya selama ini, selalu memberikan aura dan dukungan positif terhadap saya. You guys are always lit!
7. Terimakasih juga saya ucapkan kepada Admin Department IIP yang selalu memberikan informasi dan membantu administrasi saya selama perkuliahan maupun berkas skripsi.
8. Terimakasih yang luar biasa buat teman – teman perjuangan saya Ihza, Mido, dan juga Mas Dani. Tanpa kalian semua skripsi saya sepertinya tidak akan berprogress. Terimakasih buat semangat dan bantuannya buat semua – muanya. Tuhan akan membalas semua perbuatan baik kalian!
9. Terimakasih banget buat acuc atau Ratu Alia Cahyani, my bestie since highschool era yang udah mau diajak nugas dan bermain whenever

wherever, at any range price (walau kadang suka melarat juga sih kita haha).
Thank you and lop u banget.

10. Terimakasih buat Anak Rantau gengs, Zahro, Ami, Nadia, Liza dan Bram.
Teman – teman yang dipertemukan di Surabaya selama ini selalu memberikan aura positif selama proses pengerjaan skripsi maupun perkuliahan lewat jokes – jokes kalian. Thanks for always being there for me guys.
11. Terimakasih buat Mas Em / Emha Khoerul Anam, yang selalu memberikan support dan juga kadang kritik berupa “marahan” sehingga saya selalu bangkit lagi ketika sudah mulai menyerah. Makasih juga udah mau mengantarkan saya kemana – mana, nemenin nugas juga, jajanan saya tentunya, semoga dirimu cepat lulus jugak.
12. Terimakasih banyak juga saya ucapkan untuk seluruh responden yang telah mengisi kuisioner skripsi saya. Tanpa kalian skripsi ini tidak akan benar – benar selesai.
13. Terakhir, saya ucapkan kepada seluruh pihak yang telah berbaik hati mendukung saya dalam perkuliahan maupun pengerjaan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
14. Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for... for never quitting. I wanna thank me for always being a giver. And tryna give more than I receive. I wanna thank me for tryna do more right than wrong. I wanna thank me for just being me at all times. Thank you for **always having faith in yourself -elle woods.**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM 1	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN JUDUL DALAM	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
UCAPAN TERIMAKASIH.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-5
1.3 Tujuan Penelitian.....	I-6
1.4 Manfaat Penelitian.....	I-6
1.4.1 Manfaat Akademis	I-6
1.4.2 Manfaat Praktis	I-6
1.5 Tinjauan Pustaka	I-6
1.5.1 Adopsi Penggunaan Aplikasi Utilitarian MRT Jakarta.....	I-7
1.5.2 Kepuasan dalam Penggunaan Aplikasi MRT Jakarta	I-13
1.5.3 Habit dalam Penggunaan Aplikasi MRT Jakarta	I-14
1.6 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	I-14
1.6.1 Definisi Konseptual	I-14
1.6.1.1 Adopsi Penggunaan Aplikasi.....	I-14
1.6.1.2 Kepuasan.....	I-15
1.6.1.3 Habit.....	I-16

1.6.2	Definisi Operasional	I-16
1.6.2.1	Adopsi Penggunaan Aplikasi.....	I-16
1.6.2.2	Habit.....	I-16
1.6.2.3	Kepuasan.....	I-17
1.7	Metode dan Prosedur Penelitian.....	I-17
1.7.1	Metode Penelitian	I-17
1.7.2	Lokasi Penelitian.....	I-18
1.7.3	Populasi Penelitian.....	I-18
1.7.4	Teknik Pengambilan Sampel	I-19
1.7.5	Teknik Pengumpulan Data.....	I-19
1.7.6	Teknik Pengolahan Data.....	I-20
1.7.7	Teknik Analisis Data	I-21
BAB II	GAMBARAN UMUM	II-1
2.1	Gambaran Umum MRT Jakarta	II-1
2.1.1	Sejarah MRT Jakarta	II-2
2.1.2	Visi dan Misi MRT Jakarta	II-2
2.2	Gambaran Umum Aplikasi MRT Jakarta.....	II-3
2.2.1	Fitur Aplikasi MRT Jakarta.....	II-4
BAB III	ANALISIS DAN INTERPRETASI TEORITIK	III-1
3.1	Karakteristik Responden	III-1
3.1.1	Jenis Kelamin	III-1
3.1.2	Usia.....	III-2
3.1.3	Domisili.....	III-2
3.1.4	Pekerjaan	III-3
3.2	Deskripsi Indikator dalam Variabel Penelitian.....	III-4
3.2.1	Ekspektasi Performa.....	III-5
3.2.2	Data Rekapitulasi Indikator Ekspektasi Performa.....	III-11
3.2.3	Kemudahan Penggunaan	III-12
3.2.4	Data Rekapitulasi Indikator Kemudahan Penggunaan	III-16
3.2.5	Pengaruh Sosial	III-17
3.2.6	Data Rekapitulasi Indikator Pengaruh Sosial	III-23
3.2.7	Kesenangan	III-24
3.2.8	Data Rekapitulasi Indikator Kesenangan	III-28

3.2.9 Insentif	III-28
3.2.10 Data Rekapitulasi Indikator Insentif.....	III-31
3.2.11 Kondisi yang Memfasilitasi.....	III-32
3.2.12 Data Rekapitulasi Indikator Kondisi yang Memfasilitasi	III-37
3.2.13 Estetika	III-38
3.2.14 Data Rekapitulasi Indikator Estetika	III-42
3.2.15 Kepercayaan	III-43
3.2.16 Data Rekapitulasi Indikator Kepercayaan	III-45
3.2.17 Data Rekapitulasi Indikator Penerimaan dan Pengadopsian Aplikasi MRT Jakarta	III-46
3.2.18 Kepuasan	III-48
3.2.19 Data Rekapitulasi Indikator Kepuasan dalam Aplikasi MRT Jakarta... 50	III-50
3.2.20 Habit	III-51
3.2.21 Data Rekapitulasi Indikator Habit dalam Aplikasi MRT Jakarta.....	III-53
BAB IV ANALISIS DAN INTEPRETASI TEORITIK	IV-1
4.1 Adopsi Penggunaan Aplikasi Utilitarian MRT Jakarta	IV-1
4.1.1 Ekspektasi Performa	IV-1
4.1.2 Kemudahan Penggunaan	IV-2
4.1.3 Pengaruh Sosial	IV-5
4.1.4 Kesenangan	IV-8
4.1.5 Insentif.....	IV-9
4.1.6 Kondisi yang Memfasilitasi.....	IV-10
4.1.7 Estetika	IV-12
4.1.8 Kepercayaan	IV-16
4.2 Kepuasan dalam Penggunaan Aplikasi MRT Jakarta	IV-18
4.3 Habit dalam Penggunaan Aplikasi MRT Jakarta	IV-18
4.4 Kemudahan Aplikasi MRT Jakarta dalam Penggunaan Sehari - hari	IV-21
4.4.1 Pembelian dan Informasi Tiket secara Daring	IV-21
4.4.2 Informasi Jadwal Kereta dan Rute Transit Transportasi	IV-22
BAB V PENUTUP	V-1
5.1 Kesimpulan.....	V-1

5.2	Saran.....	V-2
Daftar Pustaka.....		

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Kelamin.....	III-1
Tabel 3. 2 usia	III-2
Tabel 3. 3 Domisili.....	III-3
Tabel 3. 4 Pekerjaan.....	III-3
Tabel 3. 4 Aplikasi Membantu Produktivitas Pengguna.....	III-5
Tabel 3. 5 Tingkat Efektivitas Aplikasi	III-7
Tabel 3. 6 Rekapitulasi Indikator Ekspektasi Performa.....	III-11
Tabel 3. 7 Tingkat Upaya dalam penggunaan Aplikasi	III-12
Tabel 3. 8 Aplikasi Tidak Membingungkan Pengguna.....	III-14
Tabel 3. 9 Tingkat Kemudahan Pengendalian Aplikasi.....	III-15
Tabel 3. 10 Data Rekapitulasi Indikator Kemudahan Penggunaan.....	III-16
Tabel 3. 11 Intensitas Pengaruh Orang Terdekat	III-17
Tabel 3. 12 Tingkat Rating Aplikasi MRT Jakarta.....	III-18
Tabel 3. 13 Reputasi Positif Aplikasi MRT Jakarta.....	III-19
Tabel 3. 14 Rekomendasi Penggunaan Aplikasi MRT Jakarta.....	III-20
Tabel 3. 15 Ulasan (Review) Positif Aplikasi MRT Jakarta.....	III-22
Tabel 3. 16 Rekapitulasi Indikator Pengaruh Sosial	III-23
Tabel 3. 17 Penggunaan Aplikasi MRT Jakarta Menghibur.....	III-25
Tabel 3. 18 Penggunaan Aplikasi MRT Jakarta Menyenangkan.....	III-26
Tabel 3. 19 Interaksi dengan Aplikasi MRT Jakarta Menyenangkan.....	III-27
Tabel 3. 20 Rekapitulasi Indikator Kesenangan	III-28
Tabel 3. 21 Penawaran/Keuntungan yang diberikan oleh Aplikasi	III-29
Tabel 3. 22 Tingkat Ketertarikan Pengguna terhadap Penawaran yang Diberikan	III-30
Tabel 3. 23 Rekapitulasi Indikator Insentif.....	III-32

Tabel 3. 24 Rekapitulasi Indikator Insentif.....	III-32
Tabel 3. 25 Intensitas Koneksi Internet.....	III-33
Tabel 3. 26 Paket Data	III-34
Tabel 3. 27 Speed Transfer data internet saat menggunakan aplikasi	III-35
Tabel 3. 27 Kondisi Gadget	III-36
Tabel 3. 28 Rekapitulasi Indikator Kondisi yang memfasilitasi	III-37
Tabel 3. 29 Kepuasan Pengguna terhadap penataan informasi dalam homepage aplikasi	III-38
Tabel 3. 30 Desain Aplikasi	III-39
Tabel 3. 31 Animasi/Grafis Aplikasi	III-40
Tabel 3. 32 Ketertarikan Pengguna terhadap Tampilan Aplikasi	III-41
Tabel 3. 33 Rekapitulasi Indikator Estetika	III-42
Tabel 3. 34 Keamanan Data yang diberikan	III-43
Tabel 3. 35 Resiko yang ditimbulkan dalam menggunakan aplikasi.....	III-44
Tabel 3. 36 Rekapitulasi Indikator Kepercayaan	III-46
Tabel 3. 37 Rekapitulasi Indikator Penerimaan dan Pengadopsian Aplikasi...	III-46
Tabel 3. 38 Tingkat kepuasan Pengguna dalam Menggunakan aplikasi	III-48
Tabel 3. 39 Kepuasan terhadap informasi dalam aplikasi.....	III-49
Tabel 3. 40 Rekapitulasi Indikator Kepuasan dalam Aplikasi MRT Jakarta...	III-50
Tabel 3. 41 Frekuensi penggunaan aplikasi dalam kehidupan sehari – hari....	III-51
Tabel 3. 42 Penggunaan aplikasi menjadi kebiasaan	III-52
Tabel 3. 43 Rekapitulasi Indikator Habit dalam Penggunaan Aplikasi MRT Jakarta.....	III-54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Model Mobile Application Adoption and Continuous Use	I-7
Gambar 2. 1 Tampilan awal Aplikasi MRT Jakarta dan Fiturnya	II-4
Gambar 2. 2 Tampilan menu utama / homepage aplikasi MRT Jakarta	II-4
Gambar 2. 3 Tampilan pembelian tiket pada Aplikasi MRT Jakarta	II-5
Gambar 2. 4 Pilihan pembayaran tiket pada Aplikasi MRT Jakarta	II-5
Gambar 2. 5 Tampilan awal jadwal MRT	II-6
Gambar 2. 6 Tampilan jadwal kereta MRT	II-6
Gambar 2. 7 Penginapan dan atraksi sekitar stasiun MRT Jakarta	II-7
Gambar 2. 8 Co-working Space dan kuliner sekitar stasiun MRT	II-7
Gambar 2. 9 Rumah ibadah dan rumah sakit sekitar Stasiun MRT	II-8
Gambar 2. 10 Tampilan penambahan kartu e-wallet pada fitur Kartuku	II-8
Gambar 2. 11 Tampilan fitur poin pada Aplikasi MRT	II-9
Gambar 2. 12 Tampilan berbagai voucher yang bisa ditukarkan dengan poin	II-9
Gambar 2. 13 Tampilan Awal pada fitur Film	II-10
Gambar 2. 14 tampilan genre – genre film yang disediakan	II-10
Gambar 2. 15 Tampilan awal e-pustaka	II-11
Gambar 2. 16 Tab buku pada e-pustaka	II-11
Gambar 2. 17 tampilan awal fitur komunitas	II-12
Gambar 2. 18 Daftar Komunitas pada aplikasi MRT Jakarta	II-12
Gambar 2. 19 Kampanye #UbahJakarta	II-13
Gambar 2. 20 Tampilan pesan dari aplikasi MRT Jakarta	II-13
Gambar 2. 21 Salah satu tampilan pesan ketika dibuka/diklik	II-13
Gambar 2. 22 Tampilan awal fitur bantuan	II-14
Gambar 2. 23 Tampilan formulir laporan daring	II-14
Gambar 2. 24 Tampilan Beberapa aplikasi gaya hidup	II-15

Gambar 2. 25 Salah satu aplikasi gaya hidup ketika dibuka.....	II-15
Gambar 4. 1 Crosstab Faktor Kemudahan Penggunaan dan Faktor Kesenangan	IV-3
Gambar 4. 2 Crosstab Faktor Kemudahan Penggunaan dan Faktor Habit ...	IV-4
Gambar 4. 3 Crosstab Faktor Desain dan Jenis Kelamin.....	IV-13
Gambar 4. 4 Crosstab Faktor Desain dan Faktor Kemudahan Penggunaan .	IV-14
Gambar 4. 5 Crosstab Faktor Desain dan Faktor Kemudahan Penggunaan .	IV-15
Gambar 4. 6 Crosstab Faktor Kepercayaan dan Faktor Kemudahan Penggunaan.....	IV-17
Gambar 4. 7 Crosstab Kepuasan dan Domisili	IV-19
Gambar 4. 8 Crosstab Faktor Habit dan Domisili.....	IV-20