

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Subjek/Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya pada tanggal 21 Oktober hingga 17 November 2019. Subjek dan objek penelitian ini berlokasi di Balai Kota Surabaya dan Taman Bungkul. Penelitian ini menggunakan data primer dengan instrumennya berupa kuesioner yang dibagikan secara langsung. Jumlah kuesioner yang dibagikan ke responden adalah 160 kuesioner dengan uraian sebagai berikut ini:

Tabel 4.1
Hasil Pengumpulan Kuesioner

Keterangan	Total	%
Kuesioner yang disebar	160	100%
Kuesioner yang dibagikan ke Pengguna jasa parkir	130	81%
Kuesioner yang dibagikan ke Pedagang sekitar	30	19%
Kuesioner yang tidak bisa diolah	20	12%
Kuesioner yang bisa diolah	140	88%

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 4.1, total kuesioner yang disebar adalah 160. Jumlah kuesioner yang dibagikan ke pengguna jasa parkir sebanyak 130 (81%), sedangkan kuesioner yang dibagikan ke pedagang sekitar sebanyak 30 (19%). Terdapat 20 (12%) kuesioner tidak bisa diolah karena tidak diisi secara lengkap yang berasal dari responden pengguna jasa parkir, sedangkan 140 (88%) kuesioner bisa diolah. Penelitian ini juga memasukan beberapa karakteristik responden dengan maksud menganalisis, apakah karakteristik responden yang berbeda akan

memberikan penilaian yang berbeda juga atau bahkan sama. Analisis karakteristik yang dilakukan dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin, usia, domisili, dan profesi serta jenis kendaraan yang digunakan oleh responden pengguna jasa parkir.

Tabel 4.2
Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-Laki	80	57%
Perempuan	60	43%
Total	140	100%

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 4.2, total responden keseluruhan adalah 140 orang. Responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih dominan dengan persentase 57% (80 orang) daripada jenis kelamin perempuan yang memiliki persentase 43% (60 orang). Artinya kuesioner dalam penelitian ini lebih banyak diisi oleh responden dengan jenis kelamin laki-laki daripada perempuan.

Tabel 4.3
Berdasarkan Usia (tahun)

Rentang Usia	Jumlah	%
17-23	60	43%
23-29	33	24%
29-35	30	21%
>35	17	12%
Total	140	100%

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 4.3, total responden keseluruhan adalah 140 orang. Peneliti menggunakan rentang waktu enam tahun dalam mengelompokkan usia responden, mulai dari usia 17 hingga >35 tahun.

Responden dengan rentang usia 17-23 tahun lebih dominan daripada rentang usia lainnya yakni 43% (60 orang) seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.3. Artinya partisipan dalam penelitian ini lebih banyak yang berusia 17-23 tahun.

Tabel 4.4
Berdasarkan Domisili

Wilayah	Jumlah	%
Surabaya Utara	15	11%
Surabaya Timur	41	29%
Surabaya Selatan	34	24%
Surabaya Barat	14	10%
Surabaya Pusat	19	14%
Luar Surabaya	17	12%
Total	140	100%

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 4.4, total responden keseluruhan adalah 140 orang. Domisili responden dikelompokkan menjadi beberapa wilayah yang ada di Kota Surabaya (UTARA, TIMUR, SELATAN, BARAT, PUSAT) dan luar wilayah Surabaya. Responden yang berdomisili di wilayah Surabaya Timur lebih dominan dengan persentase 29% (41 orang) daripada wilayah lainnya seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.4. Artinya kuesioner dalam penelitian ini lebih banyak diisi oleh responden yang berasal dari wilayah Surabaya Timur.

Tabel 4.5
Berdasarkan Profesi

Profesi	Jumlah	%
Pedagang	30	21%
Pelajar/Mahasiswa	38	27%
Pegawai Negeri	21	15%
Pegawai Swasta	26	19%
Wirausahawan	17	12%
POLRI/TNI	8	6%
Total	140	100%

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 4.5, total responden keseluruhan adalah 140 orang. Profesi sebagai pelajar/mahasiswa lebih dominan dengan persentase 27% (38 orang) daripada profesi lainnya seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.5. Artinya partisipan dalam penelitian ini lebih banyak berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa, untuk mengetahui lebih jelasnya peneliti melakukan uji *crosstab* dengan menggunakan salah satu item pernyataan pada variabel minat menggunakan *e-money card* yaitu “MM2”. Hasil uji *crosstab* yang terlampir menunjukkan bahwa responden berdasarkan profesi, lebih sering memilih jawaban “setuju” dengan tingkat persentase sebesar 40%. Profesi sebagai pelajar/mahasiswa memiliki tingkat ketertarikan sebesar 12,1% dalam menggunakan *e-money card* di berbagai transaksi daripada profesi pegawai negeri (4,3%), pegawai swasta (5%), wirausahawan (7,1%), Polri/TNI (3,6%), dan pedagang (7,9%).

Tabel 4.6
Berdasarkan Jenis Kendaraan

Jenis Kendaraan	Jumlah	%
Roda 2	68	62%
Roda 4	42	38%
Total	110	100%

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 4.6, total responden pengguna jasa parkir adalah 110 orang. Jenis kendaraan yang lebih dominan digunakan oleh pengguna jasa parkir adalah kendaraan roda 2 dengan persentase 62% (68 orang) sedangkan kendaraan roda 4 hanya memiliki persentase 38% (42 orang). Artinya partisipan dalam penelitian ini lebih banyak yang menggunakan jenis kendaraan roda 2, untuk mengetahui lebih jelasnya peneliti melakukan uji *crosstab* dengan menggunakan salah satu item pernyataan pada variabel minat menggunakan *e-money card* yaitu “MM2”. Hasil uji *crosstab* yang terlampir menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis kendaraan, lebih sering memilih jawaban “setuju” dengan tingkat persentase sebesar 40,9%. Pengguna kendaraan roda dua memiliki tingkat ketertarikan sebesar 24,5% dalam menggunakan *e-money card* di berbagai transaksi daripada pengguna kendaraan roda empat (16,4%).

B. Uji Kualitas Instrumen

a. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai-nilai suatu variabel yang akan diteliti, sehingga data yang disajikan dapat dipahami dengan mudah dan bersifat informatif. Terdapat empat variabel

independen dalam penelitian ini yaitu persepsi manfaat (PM), persepsi kemudahan (PK), fitur layanan (FL), dan kepercayaan (K) serta satu variabel dependen yakni minat menggunakan (MM). Berikut hasil dari analisis statistik deskriptif yang telah di olah melalui SPSS versi 15:

Tabel 4.7
Descriptive Statistics

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
PM	140	6	25	18,09	4,425
PK	140	5	25	18,26	4,206
FL	140	5	25	18,24	4,454
K	140	3	15	10,66	3,015
MM	140	4	15	10,89	2,797

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 4.7, kolom N menunjukkan banyaknya data yang diolah dalam penelitian, penelitian ini mengolah 140 data disetiap variabelnya. Kolom Min dan Max menunjukkan total skor terendah dan total skor tertinggi pada setiap variabel, variabel PM memiliki nilai min 6 dan max 25, variabel PK memiliki nilai min 5 dan max 25, variabel FL memiliki nilai min 5 dan max 25, variabel K memiliki nilai min 3 dan max 15, variabel MM memiliki nilai min 4 dan max 15. Kolom Mean (rerata) menunjukkan hasil pembagian Sum dengan N. Nilai rerata variabel PM 18,09, nilai rerata variabel PK 18,26, nilai rerata variabel FL 18,24, nilai rerata variabel K 10,66, nilai rerata variabel MM 10,89. Kolom Std. Deviation menunjukkan akar kuadrat dari variasi data. Std. deviation variabel PM sebesar 4,425, std. deviation variabel PK sebesar 4,206, std.

deviation variabel FL sebesar 4,454, std. deviation variabel K sebesar 3,015, std. deviation variabel MM sebesar 2,797.

b. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu item pertanyaan/pernyataan dalam kuesioner. Penelitian ini menggunakan uji validitas dengan signifikansi *pearson correlation*, dengan tingkat signifikansi 5%. dikatakan valid jika hasil dari r hitung > r tabel pada tingkat signifikansi 5% (Ghozali, 2011). Berikut hasil perbandingan antara r hitung dan r tabel pada setiap variabel penelitian:

Tabel 4.8
Uji Validitas Persepsi Manfaat

Instrument	<i>Pearson Correlation</i>	R Tabel	Keterangan
PM1	,824**	,166	Valid
PM2	,794**	,166	Valid
PM3	,853**	,166	Valid
PM4	,854**	,166	Valid
PM5	,726**	,166	Valid

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 4.8, setiap instrumen persepsi manfaat menunjukkan nilai r hitung (*pearson correlation*) lebih besar dari r tabel (,166), maka dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan variabel persepsi manfaat valid.

Tabel 4.9
Uji Validitas Persepsi Kemudahan

Instrument	<i>Pearson Correlation</i>	R Tabel	Keterangan
PK1	,743**	,166	Valid
PK2	,835**	,166	Valid
PK3	,845**	,166	Valid
PK4	,801**	,166	Valid
PK5	,759**	,166	Valid

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 4.9, setiap instrumen persepsi kemudahan menunjukkan nilai r hitung (*pearson correlation*) lebih besar dari r tabel (,166), maka dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan variabel persepsi kemudahan valid.

Tabel 4.10
Uji Validitas Fitur Layanan

Instrument	<i>Pearson Correlation</i>	R Tabel	Keterangan
FL1	,829**	,166	Valid
FL2	,802**	,166	Valid
FL3	,869**	,166	Valid
FL4	,776**	,166	Valid
FL5	,796**	,166	Valid

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 4.10, setiap instrumen fitur layanan menunjukkan nilai r hitung (*pearson correlation*) lebih besar dari r tabel (,166), maka dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan variabel fitur layanan valid.

Tabel 4.11
Uji Validitas Kepercayaan

Instrument	<i>Pearson Correlation</i>	R Tabel	Keterangan
K1	,878**	,166	Valid
K2	,844**	,166	Valid
K3	,850**	,166	Valid

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 4.11, setiap instrumen kepercayaan menunjukkan nilai r hitung (*pearson correlation*) lebih besar dari r tabel (,166), maka dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan variabel kepercayaan valid.

Tabel 4.12
Uji Validitas Minat Menggunakan *E-money Card*

Instrument	<i>Pearson Correlation</i>	R Tabel	Keterangan
MM1	,869**	,166	Valid
MM2	,885**	,166	Valid
MM3	,862**	,166	Valid

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 4.12, setiap instrumen minat menggunakan menunjukkan nilai r hitung (*pearson correlation*) lebih besar dari r tabel (,166), maka dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan variabel minat menggunakan valid.

c. Uji Reliabilitas

Kuesioner dikatakan reliabel apabila responden dapat menjawab item-item kuesioner dengan hasil yang relatif sama dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011). Penelitian ini menggunakan statistik *cronbach's alpha*, jika nilai *cronbach's alpha* $> 0,7$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan reliabel. Berikut hasil dari uji reliabilitas pada semua variabel:

Tabel 4.13
Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Standar	Keterangan
Persepsi Manfaat (X1)	,867	0,7	Reliabel
Persepsi Kemudahan (X2)	,856	0,7	Reliabel
Fitur Layanan (X3)	,871	0,7	Reliabel
Kepercayaan (X4)	,820	0,7	Reliabel
Minat Menggunakan (Y)	,842	0,7	Reliabel

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 4.13, setiap variabel dalam penelitian ini yaitu persepsi manfaat, persepsi kemudahan, fitur layanan, kepercayaan dan minat menggunakan menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel pada kuesioner penelitian reliabel sehingga dapat digunakan kembali pada studi yang sama.

d. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui data berdistribusi secara normal atau tidak, melalui nilai residu dalam suatu model regresi. Data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila dapat memenuhi asumsi normalitas statistik Kolmogorov Smirnov yang menunjukkan nilai signifikansi $> 0,05$.

Tabel 4.14
Uji Normalitas

Kolmogorov-Smirnov Z	Nilai Standar	Keterangan
,854	0,05	Normal

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 4.14, bahwa hasil uji normalitas melalui perhitungan statistik *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikan sebesar ,854. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yang diperoleh lebih besar dari nilai standarnya (0,05), maka dapat disimpulkan bahwasannya data yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi secara normal.

2. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2011). Apabila antar variabel memiliki korelasi tinggi maka dapat dikatakan variabel tersebut tidak lolos uji multikolinearitas dan sebaliknya apabila memiliki korelasi rendah maka variabel tersebut lolos uji multikolinearitas, tinggi atau rendahnya tingkat korelasi antar variabel dapat dilihat pada nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF).

Tabel 4.15
Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance (>0,1)	VIF (<10)	Multikolinearitas
Persepsi Manfaat (X1)	,222	4,500	Tidak
Persepsi Kemudahan (X2)	,215	4,647	Tidak
Fitur Layanan (X3)	,234	4,273	Tidak
Kepercayaan (X4)	,274	3,653	Tidak

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 4.15, bahwa hasil yang diperoleh setelah melakukan uji multikolinearitas menunjukkan setiap variabel independen memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF

kurang dari 10 maka dapat disimpulkan setiap variabel independen lolos uji multikolinearitas atau tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui ketidaksamaan *variance* dari residual pengamatan satu ke pengamatan lainnya (Ghozali, 2011). Penelitian ini menggunakan metode *glejser*, dengan melihat nilai signifikansi dari koefisien tabel Abs_Res.

Tabel 4.16
Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Sig.	Alpha Sig. (> 0,05)	Heteroskedastisitas
Persepsi Manfaat (X1)	,172	0,05	Tidak
Persepsi Kemudahan (X2)	,062	0,05	Tidak
Fitur Layanan (X3)	,943	0,05	Tidak
Kepercayaan (X4)	,073	0,05	Tidak

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 4.16, setiap variabel menunjukkan nilai signifikan yang lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini lolos uji heteroskedastisitas atau tidak terkena heteroskedastisitas.

C. Analisis Data dan Uji Hipotesis

1. Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Koefisien Determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada *model summary* kolom *adjusted r square*, semakin tinggi nilai *adjusted r square* maka

semakin baik pula variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 4.17
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,882 ^a	,778	,771	1,337

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 4.17, *adjusted r square* memiliki nilai sebesar ,771 yang menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan, fitur layanan, dan kepercayaan mampu menjelaskan variabel minat menggunakan dengan tingkat persentase 77% dan sisanya yaitu 23% dipengaruhi variabel yang tidak diteliti.

2. UJI F (Simultan)

Pengujian simultan (nilai F) dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen (Nazaruddin & Basuki, 2017). Apabila nilai sig. < 0,05 atau nilai f hitung > f tabel, maka dapat dikatakan variabel independen memiliki pengaruh simultan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.18
Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	845,916	4	211,479	118,230	,000 ^a
	Residual	241,476	135	1,789		
	Total	1087,393	139			

Sumber: Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 4.18, hasil uji simultan menunjukkan nilai signifikan kurang dari 0,05 dan nilai f hitung yang lebih besar dari f tabel (2,44) sehingga dapat disimpulkan bahwasannya variabel persepsi

manfaat, persepsi kemudahan, fitur layanan, dan kepercayaan memiliki pengaruh simultan terhadap variabel minat menggunakan.

3. Uji T (Parsial)

Pengujian parsial (Uji T) dilakukan untuk mengetahui pengaruh sebagian atau secara individual (Ramadhan dkk., 2016) antar variabel independen dengan variabel dependen. Apabila nilai sig. $T < 0,05$ maka hipotesis diterima dan jika nilai sig. $T > 0,05$ maka menunjukkan hipotesis ditolak atau dikatakan memiliki pengaruh secara parsial.

Tabel 4.19
Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,152	,521		,292	,771
1 PM	,189	,054	,299	3,473	,001
PK	,170	,058	,255	2,920	,004
FL	,133	,053	,213	2,535	,012
K	,168	,072	,181	2,332	,021

Sumber: Data Primer 2019

Hasil Uji Hipotesis 1: Persepsi manfaat mempunyai pengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-money card*.

Berdasarkan Tabel 4.19, persepsi manfaat memiliki nilai koefisien regresi ,189 dengan nilai t sebesar 3,473 dan nilai signifikannya ,001. Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat menggunakan, maka dapat disimpulkan **Hipotesis 1 diterima**.

Hasil Uji Hipotesis 2: Persepsi kemudahan mempunyai pengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-money card*.

Berdasarkan Tabel 4.19, persepsi kemudahan memiliki nilai koefisien regresi ,170 dengan nilai t sebesar 2,920 dan nilai signifikannya ,004. Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat menggunakan, maka dapat disimpulkan **Hipotesis 2 diterima**.

Hasil Uji Hipotesis 3: Fitur layanan mempunyai pengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-money card*.

Berdasarkan Tabel 4.19, fitur layanan memiliki nilai koefisien regresi ,133 dengan nilai t sebesar 2,535 dan nilai signifikannya ,012. Hal ini menunjukkan bahwa variabel fitur layanan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat menggunakan, maka dapat disimpulkan **Hipotesis 3 diterima**.

Hasil Uji Hipotesis 4: Kepercayaan mempunyai pengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-money card*.

Berdasarkan Tabel 4.19, kepercayaan memiliki nilai koefisien regresi ,168 dengan nilai t sebesar 2,332 dan nilai signifikannya ,021. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat menggunakan, maka dapat disimpulkan **Hipotesis 4 diterima**.

D. Pembahasan (Interpretasi)

1. Pengaruh persepsi manfaat terhadap minat menggunakan *e-money card*

Pengujian hipotesis satu menunjukkan hasil diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa persepsi manfaat mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-money card* pada layanan parkir elektronik di Kota Surabaya. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian milik Wibowo dkk. (2015) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan.

Masyarakat Kota Surabaya mulai dari kalangan pelajar hingga kalangan pekerja memandang *e-money card* sebagai alternatif pembayaran dalam suatu transaksi, yang dapat memberikan beragam manfaat baik secara teknis maupun non teknis. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Priambodo & Prabawani (2016) yang menyatakan bahwa semakin banyak manfaat yang diterima oleh pengguna, maka semakin tinggi minat untuk menggunakan uang elektronik.

2. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *e-money card*

Pengujian hipotesis kedua menunjukkan hasil diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa persepsi kemudahan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-money card* pada layanan parkir elektronik di Kota Surabaya. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian milik Wibowo dkk. (2015) dan Ramadhan dkk. (2016)

yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan.

Layanan parkir elektronik yang diadakan oleh pemerintah Kota Surabaya bertujuan mendukung gerakan nasional non-tunai dan memberikan sarana kemudahan atau fasilitas transaksi kepada masyarakat. Dengan kata lain mengoptimalkan penggunaan *e-money card* agar dapat digunakan pada berbagai jenis transaksi. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Priambodo & Prabawani (2016) yang menyatakan bahwa kemudahan dalam menggunakan uang elektronik mengakibatkan banyaknya layanan uang elektronik, sehingga dapat meningkatkan minat penggunanya.

3. Pengaruh fitur layanan terhadap minat menggunakan *e-money card*

Pengujian hipotesis ketiga menunjukkan hasil diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa fitur layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-money card* pada layanan parkir elektronik di Kota Surabaya. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian milik Wibowo dkk. (2015) yang menyatakan bahwa fitur layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan.

Masyarakat Kota Surabaya menganggap fitur layanan sebagai salah satu faktor yang mendukung dalam menggunakan fasilitas parkir elektronik, karena dapat memberikan informasi yang jelas serta mengetahui darimana informasi tersebut berasal. Dengan kata lain, adanya

fitur layanan dapat memberikan informasi yang transparan bagi penggunanya sehingga dapat meningkatkan minat menggunakan. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rithmaya (2016) yang menyatakan bahwa fitur layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat ulang menggunakan.

4. Pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan *e-money card*

Pengujian hipotesis keempat menunjukkan hasil diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-money card* pada layanan parkir elektronik di Kota Surabaya. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian milik Wibowo dkk. (2015) dan Andriyano & Rahmawati (2016) yang menyatakan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan.

Program parkir elektronik diadakan untuk mengurangi jumlah pungutan liar (pungli) dan bertujuan meningkatkan layanan publik Kota Surabaya ke arah yang modern sehingga masyarakat dapat merasa aman serta nyaman. Adanya petugas parkir resmi dan pengawas petugas parkir yang berasal dari Dishub Kota Surabaya, dapat menumbuhkan rasa percaya masyarakat ketika menggunakan layanan parkir elektronik. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Romadloniyah & Prayitno (2018) yang menyatakan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan.