

ABSTRAK

Frisca Maulida Fazrin, 1228010082, 2026, “Persepsi Pengguna Kendaraan Listrik terhadap Inovasi Pelayanan Publik SPKLU Di Kota Bandung”

Pemerintah Indonesia terus mendorong peningkatan adopsi kendaraan listrik serta pengembangan infrastruktur Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) sebagai bagian dari transformasi menuju transportasi berkelanjutan. Namun, keberhasilan upaya tersebut tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur, melainkan juga oleh bagaimana pengguna menilai dan menerima layanan SPKLU yang disediakan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Inovasi Pelayanan Publik melalui variabel mediasi Niat Menggunakan pada pengguna kendaraan listrik yang memanfaatkan layanan Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) di Kota Bandung.

Penelitian ini mengintegrasikan *Technology Acceptance Model* sebagai landasan untuk mengukur variabel Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan dan Niat Menggunakan, serta *Diffusion of Inovation* untuk menganalisis variabel Inovasi Pelayanan. Berdasarkan kerangka tersebut, hipotesis penelitian menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan berpengaruh terhadap niat menggunakan, serta berimplikasi pada inovasi pelayanan publik, baik secara langsung maupun melalui variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 336 responden yang merupakan pengguna mobil listrik di Kota Bandung. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan *software* SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Menggunakan. Selanjutnya, Niat Menggunakan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Inovasi Pelayanan Publik. Persepsi Kemudahan juga memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap Inovasi Pelayanan, sedangkan Persepsi Kegunaan tidak berpengaruh positif terhadap Inovasi Pelayanan. Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa Niat Menggunakan mampu memediasi pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Inovasi Pelayanan secara parsial, serta memediasi pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Inovasi Pelayanan secara penuh (*full mediation*). Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik SPKLU lebih ditentukan oleh kemudahan penggunaan layanan serta peran niat pengguna dalam mendorong adopsi layanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Technology Acceptance Model*, *Diffusion of Inovation*, Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum, Kendaraan Listrik.