

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI PERILAKU PENGGUNA
WEBSITE TIKET WISATA SURABAYA
MENGUNAKAN UTAUT**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi



Disusun Oleh:
NURISHA GALUH AYU RISMANDINI
18082010048

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
S U R A B A Y A
2022**

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PERILAKU PENGGUNA WEBSITE TIKET WISATA SURABAYA
MENGGUNAKAN UTAUT

Disusun Oleh:

NURISHA GALUH AYU RISMANDINI
18082010048

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 16 September 2022

Pembimbing:

Tim Penguji:

1.

Eristya Maya S. S.Kom. M.Kom
NIP. 19930316 2019032 020

1.

Siti Mukatamah S.Kom. M.Kom
NIPPPK. 19810704 2021212 011

2.

Anita Wulansari S.Kom. M.Kom
NIP. 19871015 2022032 005

2.

Tri Lathif Mardiyanto S.Kom. M.T.
NIPPPK. 19890225 2021211 001

3.

Acista Pratama S.Kom. M.Kom
NPT. 171199 10 320052

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

10/10/2022

Dr. Ir. Ni Ketut Sari, M.T.
NIP. 19650731 199203 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PERILAKU PENGGUNA WEBSITE TIKET WISATA SURABAYA
MENGUNAKAN UTAUT

Diusun Oleh:

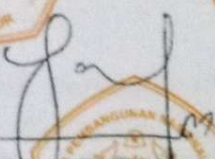
NURISHA GALUH AYU RISSA ANDINI
15082010048


Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang
September Periode 2022 pada Tanggal 16 September 2022

Menyetujui,


Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Eristya Maya S. S.Kom. M.Kom
NIP. 19930316 2019032 020


Anita Wulansari S.Kom. M.Kom
NIP. 19871015 2022032 005

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Nur Cahyo Wibowo S.Kom. M.Kom.
NIPPPK. 19790317 2021211 002

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:
Nama : Nurisha Galuh Ayu Rismandini
NPM : 18082010082
Program Studi : Sistem Informasi
Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 16 September 2022 dengan judul:

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PERILAKU PENGGUNA WEBSITE TIKET WISATA SURABAYA
MENGUNAKAN UTAUT**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 4 Oktober 2022

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. **Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom**
NIPPPK. 19810704 2021212 011
2. **Tri Lathif Mardi S. S.Kom, M.T.**
NIPPPK. 19890225 2021211 001
3. **Arista Pratama, S.Kom, M.Kom**
NPT. 171199 10 320052

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Eristva Maya S. S.Kom, M.Kom
NIP. 19930316 2019032 020

Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom
NIP. 19871015 2022032 005



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurisha Galuh Ayu Rismandini

NPM : 18082010048

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU
PENGGUNA WEBSITE TIKET WISATA SURABAYA MENGGUNAKAN
UTAUT**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan Lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah di kemudian hari.

Surabaya, 5 Oktober 2022

Hormat saya,

NURISHA GALUH AYU RISMANDINI

NPM. 18082010048

ABSTRAK

Judul : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU PENGGUNA WEBSITE TIKET WISATA SURABAYA MENGGUNAKAN UTAUT

Pembimbing 1 : Eristya Maya Safitri, S.Kom., M. Kom

Pembimbing 2 : Anita Wulansari, S.Kom., M. Kom

ABSTRAK

Sistem *e-ticket* dimanfaatkan oleh Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya ke dalam *website* Tiket Wisata Surabaya. Dimana tujuan dari pemanfaatan sistem *e-ticket* adalah untuk mempermudah dan mempercepat proses pemesanan tiket pada obyek wisata di Surabaya, sehingga para pengunjung tidak perlu mengunjungi loket, mengantri dan membawa tiket kertas. Namun pada implementasinya, ditemukan permasalahan yang dirasakan pengguna terkait penggunaan sistem. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku pengguna terhadap *website* Tiket Wisata Surabaya.

Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku pengguna terhadap *website* Tiket Wisata Surabaya digunakan model UTAUT dengan variabel *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, attitude towards technology* dan *behavioral intention*. Analisis variabel dilakukan dengan menggunakan *software* SmartPLS, dimana analisisnya terdiri dari uji *outer model*, uji *inner model* dan uji hipotesis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna terhadap *website* Tiket Wisata Surabaya adalah *social influence, facilitating conditions, dan attitude towards technology*. Hasil tersebut didapat berdasarkan *P value* dalam pengujian *path coefficients*. Dimana jika nilai *P value* kurang dari 0.05 dapat dikatakan bahwa hipotesis signifikan dan diterima.

Kata kunci: *E-Ticket*, Tiket Wisata Surabaya, Perilaku Pengguna, UTAUT

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pengguna *Website* Tiket Wisata Surabaya Menggunakan UTAUT”. Pelaksanaan skripsi merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, hidayah dan rezeki-Nya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.
2. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberi doa, dukungan dan motivasi kepada penulis.
3. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom selaku Kepala Koordinator Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
5. Ibu Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Arief, Bapak Ismet, Mbak Dea dan seluruh pihak Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya.
7. Seluruh staff dan karyawan pada obyek wisata Kota Surabaya.
8. Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan waktu dan ilmunya selama proses belajar mengajar maupun di luar jam perkuliahan.

9. Teman-teman, kakak tingkat dan adik tingkat Program Studi Sistem Informasi yang selalu memberikan saran, dukungan, motivasi dan doa kepada penulis.
10. Boggy Nugraha Pramana, selaku *partner* kompetisi sekaligus teman hidup penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu tetapi memberikan kontribusi, bantuan dan penyemangat dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa penelitian ini sangat jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak kekurangan dalam penginformasian, pemilihan kosa kata dan bahasa yang baik dan benar. Penulis sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran dengan senang hati dari pembaca dan diharapkan dapat membantu dalam penulisan penelitian selanjutnya agar lebih baik lagi. Doa dari penulis untuk skripsi ini agar dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca. Semoga laporan skripsi ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, Oktober 2022

Penulis

Nurisha Galuh Ayu Rismadini

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Relevansi SI.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 <i>E-Ticket</i> Pariwisata.....	10
2.2 Perilaku Pengguna <i>E-Ticket</i>	11
2.3 Pentingnya Penerimaan Pengguna terhadap <i>E-Ticket</i>	12
2.4 Pengukuran Perilaku Pengguna pada <i>E-Ticket</i>	13
2.5 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT).....	13
2.6 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	15
2.7 Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya	16
2.7.1 Profil Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya	16
2.7.2 Tupoksi Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya	16
2.7.3 Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya.....	19
2.7.4 Tiket Wisata Surabaya	19
2.8 Penelitian Terdahulu.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	25

3.1	Alur Penelitian.....	25
3.2	<i>Literature Review</i>	25
3.3	Identifikasi Masalah	26
3.4	Model Konseptual Penelitian	27
3.5	Hipotesis Penelitian.....	27
3.5.1	<i>Performance Expectancy</i>	27
3.5.2	<i>Effort Expectancy</i>	28
3.5.3	<i>Social Influence</i>	29
3.5.4	<i>Facilitating Condition</i>	29
3.5.5	<i>Attitude Towards Technology</i>	30
3.6	Definisi Operasional.....	30
3.7	Penentuan Populasi dan Sampel.....	31
3.7.1	Populasi.....	31
3.7.2	Sampel.....	32
3.7.3	Teknik <i>Sampling</i>	33
3.8	Instrumen Penelitian.....	33
3.9	Pengujian Instrumen Penelitian.....	37
3.9.1	Uji Validitas Pra Kuesioner	37
3.9.2	Uji Reliabilitas Pra Kuesioner.....	42
3.10	Pengumpulan Data.....	43
3.11	Pengolahan Data dan Analisis	44
3.11.1	SEM PLS	44
3.12	Skala Likert.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Pembahasan Karakteristik Responden (Tabulasi Data)	48
4.1.1	Jenis Kelamin.....	48
4.1.2	Usia	49
4.1.3	Kota Domisili	49
4.3	Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif.....	50
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	50
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	52
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	54
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Condition</i>	56
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Attitude Toward Technology</i>	58

4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	59
4.3	Pembahasan Analisis Inferensial	61
4.3.1	<i>Outer Model</i>	62
4.3.2	<i>Inner Model</i>	67
4.4	Pengujian Hipotesis	72
4.4.1	Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....	72
4.4.2	Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	76
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
4.6.1	Hubungan <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	78
4.6.2	Hubungan <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	79
4.6.3	Hubungan <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	80
4.6.4	Hubungan <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> ..	81
4.6.5	Hubungan <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Attitude Toward Technology</i>	82
4.6.6	Hubungan <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Attitude Toward Technology</i>	83
4.6.7	Hubungan <i>Social Influence</i> terhadap <i>Attitude Toward Technology</i>	83
4.6.8	Hubungan <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Attitude Toward Technology</i>	84
4.6.9	Hubungan <i>Attitude Toward Technology</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	85
BAB V	PENUTUP.....	86
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional	30
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner Variabel <i>Performance Expectancy</i>	39
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner Variabel <i>Effort Expectancy</i>	39
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner Variabel <i>Social Influence</i>	40
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner Variabel <i>Facilitating Condition</i> ...	40
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner Variabel <i>Attitude Toward Technology</i>	41
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner Variabel <i>Behavioral Intention</i>	41
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Pra Kuesioner	43
Tabel 3.10 Tabel Skala Likert.....	47
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.2 Usia Responden.....	49
Tabel 4.3 Kota Domisili Responden	49
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	50
Tabel 4.5 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	51
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	52
Tabel 4.7 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	53
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	54
Tabel 4.9 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	55
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Condition</i>	56

Tabel 4.11 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Facilitating Condition</i>	57
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Attitude Toward Technology</i>	58
Tabel 4.13 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Attitude Toward Technology</i>	59
Tabel 4.14 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	60
Tabel 4.15 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	61
Tabel 4.16 Nilai <i>Loading Factor</i>	62
Tabel 4.17 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	64
Tabel 4.18 Nilai korelasi antar variabel dengan <i>fornell-larcker</i>	65
Tabel 4.19 Nilai <i>Cross Loading</i>	66
Tabel 4.20 Hasil <i>Composite Reliability</i>	67
Tabel 4.21 Hasil VIF.....	68
Tabel 4.22 Hasil <i>R-Square</i>	69
Tabel 4.23 Hasil <i>Q-Square</i>	70
Tabel 4.24 Hasil <i>F-Square</i>	70
Tabel 4.25 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	73
Tabel 4.26 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Website Tiket Wisata Surabaya	2
Gambar 1.2 Pendekatan-pendekatan Sistem Informasi	6
Gambar 2.1 Model UTAUT	14
Gambar 2.2 Bagan struktur organisasi Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya	19
Gambar 2.3 Tampilan <i>website</i> Tiket Wisata Surabaya	20
Gambar 3.1 Alur Penelitian	25
Gambar 3.2 Model Konseptual Penelitian	27
Gambar 3.3 Tabel Distribusi Nilai	38
Gambar 4.1 Hasil Bootstrapping	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Perijinan Penelitian dari Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur.....	93
Lampiran 2. Surat Perijinan Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya	94
Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan pihak Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya	95
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	96
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas Pra Kuesioner	102
Lampiran 6. Analisis Deskriptif.....	103
Lampiran 7. Analisis Inferensial dan Uji Hipotesis	103
Lampiran 8. Struktural Model.....	106
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian.....	107