

**EVALUASI ADOPSI TEKNOLOGI MENGGUNAKAN
UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY MODEL**

(STUDI KASUS : LOKET.COM)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

Dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer

Program Studi Sistem Informasi



Disusun Oleh:

STEFANUS ADITYA FERARY

19082010086

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA
2024**

SKRIPSI

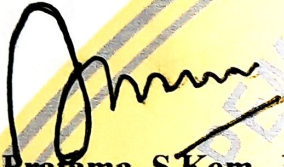
**EVALUASI ADOPTI TEKNOLOGI MENGGUNAKAN UNIFIED
THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY MODEL
(STUDI KASUS : LOKET.COM)**

Disusun Oleh:
STEFANUS ADITYA FERARY
19082010101

**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 11 Juni 2024**

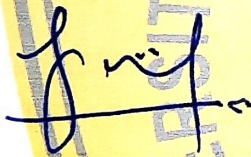
Pembimbing :

1.



Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 171199 10 320052

2.



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

Tim Penguji :

1.



Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

2.



Eka Dyar Wahyuni, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19841201 202121 2 005

3.



Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.
NIP. 19920514 202203 2 007

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



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**EVALUASI ADOPTSI TEKNOLOGI MENGGUNAKAN UNIFIED
THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY MODEL
(STUDI KASUS : LOKET.COM)**

Disusun Oleh:
STEFANUS ADITYA FERARY
19082010101

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juni
Periode 2024 pada Tanggal 11 Juni 2024**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Arista Pratama, S.Kom, M.Kom.

NPT. 171199 10 320052


Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19930316 2019032 020

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer


Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom
NIP. 19851124 2021211 003



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 : Stefanus Aditya Ferary

NPM : 19082010101

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 24 Juni 2024 dengan judul:

"EVALUASI ADOPSI TEKNOLOGI MENGGUNAKAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY MODEL (STUDI KASUS : LOKET.COM)"

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

Surabaya, 24 Juni 2024

Dosen penguji yang memeriksa skripsi:

1. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

2. Eka Dyar Wahyuni, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19841201 202121 2 005

3. Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.
NIP. 19920514 202203 2 007

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 171199 10 320052

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



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Stefanus Aditya Ferary

NPM : 19082010101

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**"EVALUASI ADOPTASI TEKNOLOGI MENGGUNAKAN UNIFIED
THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY MODEL
(STUDI KASUS : LOKET.COM)"**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi/ Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / 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 terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah di kemudian hari.

Surabaya, 24 Juni 2024

Hormat Saya,



Stefanus Aditya Ferary

NPM. 19082010101

**Judul Skripsi : : EVALUASI ADOPSI TEKNOLOGI
MENGUNAKAN UNIFIED THEORY OF
ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY
MODEL (STUDI KASUS : LOKET.COM)**

Pembimbing 1 : Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing 2 : Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK

Loket.com adalah platform yang memiliki Ticketing Management Service (TMS) teknologi unggul dalam mendukung seluruh penyelenggara event mulai dari distribusi & manajemen tiket. Beberapa pengguna yang sudah diwawancarai merasa bahwa aplikasi awam untuk digunakan, terlebih lagi terdapat sistem pembayaran yang ada di dalam aplikasi tersebut membuat beberapa orang yang masih awam dengan sistem pembayaran *e-ticketing* menjadi sedikit kesulitan.

Tujuan skripsi ini adalah menganalisis perilaku (*Behavioral Intention*) pengguna aplikasi Loket.com berdomisili Surabaya terhadap aplikasi, Skripsi ini menggunakan model teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dengan 7 variabel yaitu variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *Usage Satisfaction*, *Trust* dan *behavioral intention*. Pengambilan sampel menggunakan Teknik *NonProbability* sampling dengan jenis *Purposive Sampling*. Jumlah sampel dalam skripsi ini sebanyak 400 pengguna aplikasi Loket.com berdomisili Surabaya. Data skripsi yang telah diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan PLS-SEM dengan software SmartPLS 3.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *usage satisfaction*. Selain itu variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*. Lalu variabel *usage satisfaction* dan *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *behavioral intention* yakni niat seseorang dalam menggunakan suatu teknologi di masa yang mendatang.

Kata kunci: *Online Ticketing, Loket.com, UTAUT, SEM-PLS*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan YME atas segala rahmat serta kasih sayang-Nya, sehingga penulis pada akhirnya dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir skripsi yang berjudul “EVALUASI ADOPSI TEKNOLOGI MENGGUNAKAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY MODEL (STUDI KASUS : LOKET.COM)” ini dengan baik. Tugas akhir skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana pada program studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Skripsi ini tidak akan pernah terwujud tanpa dukungan dari berbagai pihak yang selalu memberi motivasi, dukungan serta doanya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini, secara khusus penulis ini menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Insaf Pamuji dan Ibu Yermiati yang tak pernah berhenti mendoakan saya. Terima kasih sudah membesarkan dan mendidik saya, dan membiayai saya agar saya dapat berkuliah di perguruan tinggi.
2. Nenek saya, Isnawati yang tak pernah berhenti mendoakan saya dan memberikan dukungan serta motivasi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan arahan serta dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing II yang juga selalu memberikan arahan serta dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang selalu memberikan kemudahan bagi mahasiswanya
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Seluruh responden dalam skripsi ini atas waktu dan kesediannya untuk mengisi kuesioner serta membantu terlaksananya skripsi ini
8. Teman diskusi saya yaitu Erlangga Putra dan Dimas Dicky yang membantu saya dalam berdiskusi dan memberi saran dalam mempelajari topik skripsi ini
9. Teman-teman SIFO angkatan 2019 yang telah bersama-sama melewati perjuangan dari awal hingga akhirnya dapat mencapai tahap ini
10. Terima kasih kepada saya sendiri karena telah berjuang melewati tantangan tantangan yang ada dalam menyelesaikan skripsi ini
11. Terima kasih kepada Kevin Brianto dan Nauval Adi serta teman-teman Marjinal yang selama ini sudah memotivasi saya dan memberikan solusi dalam pengerjaan skripsi saya
12. Terima kasih kepada Ragnarok Origin yang selama ini menemani saya dalam pengerjaan skripsi di selang waktu
13. Terimakasih kepada teman-teman *discord* Hai Sayang yang juga sudah menemani hari-hari saya dalam mengerjakan skripsi dalam susah maupun senang.

Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu untuk segala dukungan, motivasi serta semangat yang telah diberikan kepada penulis dalam

pengerjaan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pengerjaan maupun penulisan skripsi ini. Semoga laporan skripsi ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Sistem Informasi

Surabaya, 2 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KETERANGAN REVISI.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Relevansi SI.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 <i>E-Ticket</i>	10
2.2 Perilaku Pengguna <i>E-Ticket</i>	10
2.3 Pentingnya Penerimaan Pengguna terhadap <i>E-Ticket</i>	11
2.4 Pengukuran Perilaku Pengguna pada <i>E-Ticket</i>	12
2.5 <i>Website</i>	13
2.6 Locket.com.....	15
2.7 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT).....	16
2.8 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	17
2.9 Penelitian Terdahulu.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Alur Penelitian.....	22
3.2 <i>Literature Review</i>	22
3.3 Identifikasi Masalah	23

3.4	Model Konseptual Penelitian	24
3.5	Hipotesis Penelitian	24
3.5.1	<i>Performance Expectancy</i>	24
3.5.2	<i>Effort Expectancy</i>	25
3.5.3	<i>Social Influence</i>	25
3.5.4	<i>Facilitating Condition</i>	26
3.5.5	<i>Usage Satisfaction</i>	26
3.5.6	<i>Trust</i>	27
3.6	Definisi Operasional	27
3.7	Penentuan Populasi dan Sampel	29
3.7.1	Populasi	29
3.7.2	Sampel	29
3.7.3	Teknik Sampling	30
3.8	Instrumen Penelitian	31
3.9	Penyebaran Kuesioner	34
3.10	Uji Validitas dan Reliabilitas	34
3.10.1	Uji Validitas Pra Kuesioner	34
3.10.2	Uji Reliabilitas	40
3.11	Pengumpulan Data	41
3.12	Pengolahan Data dan Analisis	41
3.12.1	Analisis Deskriptif	41
3.12.2	Analisis Inferensial	42
3.13	Penarikan Kesimpulan dan Saran	45
3.14	Skala Likert	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Data Demografi Responden	47
4.1.1	Jenis Kelamin Responden	47
4.1.2	Usia	48
4.1.3	Pekerjaan	49
4.1.5	Intensitas Penggunaan Dalam Mengakses Aplikasi Locket.com	50
4.2	Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif Variabel	51
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	51
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	53
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	55

4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Condition</i>	57
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust</i>	59
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Usage Satisfaction</i>	61
4.2.7	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	63
4.3	Pembahasan Analisis Inferensial.....	64
4.3.1	Outer Model.....	65
4.3.2	Inner Model.....	70
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
4.4.1	Hubungan antara <i>Performance Expectancy</i> dengan <i>Usage Satisfaction</i>	81
4.4.2	Hubungan antara <i>Performance Expectancy</i> dengan <i>Trust</i>	83
4.4.3	Hubungan antara <i>Effort Expectancy</i> dengan <i>Usage Satisfaction</i>	84
4.4.4	Hubungan antara variabel <i>Effort Expectancy</i> dengan <i>Trust</i>	85
4.4.5	Hubungan antara variabel <i>Social Influence</i> dengan <i>Usage Satisfaction</i>	86
4.4.6	Hubungan antara variabel <i>Social Influence</i> dengan <i>Trust</i>	87
4.4.7	Hubungan antara variabel <i>Facilitating Condition</i> dengan <i>Usage Satisfaction</i>	88
4.4.8	Hubungan antara variabel <i>Facilitating Condition</i> dengan <i>Trust</i>	89
4.4.9	Hubungan antara variabel <i>Usage Satisfaction</i> dengan <i>Behavioral Intention</i> 90	
4.4.10	Hubungan antara variabel <i>Trust</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		93
5.1	Kesimpulan.....	93
5.2	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN.....		101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Website Tiket Wisata Surabaya	2
Gambar 1. 2 Salah Satu Ulasan Pengguna Aplikasi Locket.com	3
Gambar 1. 3 Pendekatan-pendekatan Sistem Informasi	7
Gambar 2. 1 Tampilan Website Locket.com	15
Gambar 2. 2 Model UTAUT (Venkatesh et al., 2003).....	16
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	22
Gambar 3.2 Model Konseptual Penelitian (Min & Lee, 2020).....	24
Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden	48
Gambar 4.2 Persentase Usia Responden.....	48
Gambar 4.3 Persentase Pekerjaan Responden	49
Gambar 4.4 Fitur Yang Digunakan Oleh Pengguna	50
Gambar 4.5 Intensitas Waktu Responden Dalam Menggunakan Aplikasi	51
Gambar 4.6 Hasil Bootstrapping.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional	27
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	31
Tabel 3. 3 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran	43
Tabel 3.4 Kriteria Evaluasi Model Struktural	44
Tabel 3.5 Tabel Skala Likert.....	46
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel Performance Expectancy	52
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Variabel Performance Expectancy	53
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel Effort Expectancy	54
Tabel 4.4 Hasil Statistik Variabel Effort Expectancy	55
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel Social Influence	56
Tabel 4.6 Hasil Statistik Variabel Social Influence	57
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Facilitating Condition	58
Tabel 4.8 Hasil Statistik Variabel Facilitating Condition	59
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel Trust.....	59
Tabel 4.10 Hasil Statistik Variabel Trust.....	60
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel Usage Satisfaction	61
Tabel 4.12 Hasil Statistik Variabel Usage Satisfaction	62
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Variabel Behavioral Intention	63
Tabel 4. 14 Hasil Statistik Variabel Behavioral Intention	64
Tabel 4.15 Nilai Outer Loading Awal.....	65
Tabel 4. 16 Hasil Average Variance Extracted (AVE) Akhir.....	67
Tabel 4. 17 Nilai Discriminant Validity (Fornell-Larcker criterion)	68
Tabel 4.18 Nilai Discriminant Validity (Cross Loading).....	68

Tabel 4.19 Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	70
Tabel 4. 20 Tabel Uji Multikolinearitas (Nilai VIF).....	71
Tabel 4. 21 Nilai Pengaruh Total (Total Effect)	71
Tabel 4.22 Nilai Pengaruh Langsung (Direct Effect)	72
Tabel 4. 23 Nilai Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect).....	74
Tabel 4.24 Nilai R-Square.....	75
Tabel 4.25 Nilai Effect Size (f-square)	76
Tabel 4.26 Hasil Uji Hipotesis	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 2. Frekuensi Jawaban Responden.....	109
Lampiran 3. Nilai Outer Loading.....	116
Lampiran 4. Nilai AVE, Cronbach's Alpha, Composite Reliability.....	116
Lampiran 5. Nilai Pengaruh Total (<i>Total Effect</i>)	117
Lampiran 6. Nilai Pengaruh Langsung (Direct Effect).....	117
Lampiran 7. Nilai Uji Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect).....	117
Lampiran 8. Nilai R-Square	118
Lampiran 9. Nilai f-Square	118
Lampiran 10. Hasil Bootstrapping	118
Lampiran 11. Surat Perizinan Pengambilan Data	119