



SKRIPSI

**EVALUASI PENERIMAAN PENGGUNA
GENERASI Z TERHADAP DAMRI APPS
MENGUNAKAN MODEL UTAUT**

DHAVINA OCXA DWIYANTIE

NPM 21082010136

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.

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

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**



SKRIPSI

**EVALUASI PENERIMAAN PENGGUNA
GENERASI Z TERHADAP DAMRI APPS
MENGUNAKAN MODEL UTAUT**

DHAVINA OCXA DWIYANTIE

NPM 21082010136

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.

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

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI PENERIMAAN PENGGUNA GENERASI Z TERHADAP DAMRI APPS MENGGUNAKAN MODEL UTAUT

Oleh :

DHAVINA OCXA DWIYANTIE
NPM. 21082010136

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 4 Juni 2025

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


.....

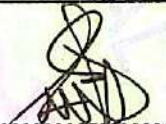
(Pembimbing I)

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


.....

(Pembimbing II)

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.
NIP. 19890225 2021211 001


.....

(Ketua Penguji)

Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 2021212 011


.....

(Anggota Penguji II)

Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19981020 2024062 002


.....

(Anggota Penguji III)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer


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

Halaman ini sengaja dikosongkan

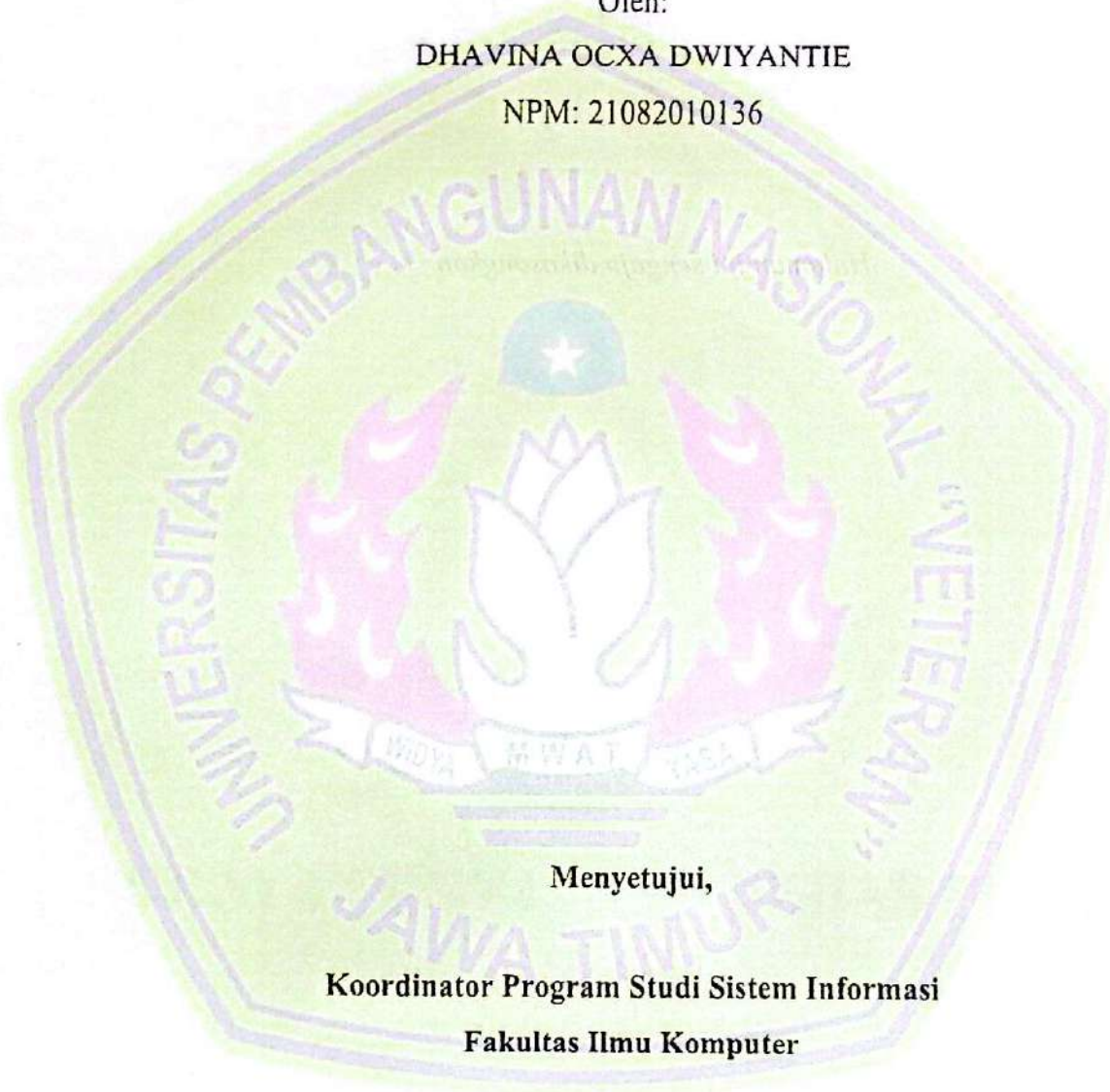
LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI PENERIMAAN PENGGUNA GENERASI Z TERHADAP DAMRI APPS MENGGUNAKAN MODEL UTAUT

Oleh:

DHAVINA OCXA DWIYANTIE

NPM: 21082010136



Menyetujui,

Koordinator Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198511242021211003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dhavina Ocxa Dwiyantie
NPM : 21082010136
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, 16 Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan,



DHAVINA OCXA DWIYANTIE
NPM. 21082010136

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **“Evaluasi Penerimaan Pengguna Generasi Z Terhadap DAMRI Apps Menggunakan Model UTAUT”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Musriyanto dan Ibu Sri Irmawaty, serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan baik berupa doa hingga materi sampai selesainya penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Asif Farqi, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasihat serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur atas kebijakan, dukungan, dan arahan yang diberikan selama masa perkuliahan.
4. Ibu Rizka Hadiwiyanti, S.Kom., M.Kom., MBA selaku Dosen Wali sejak semester pertama yang telah memberikan waktu, bimbingan, dukungan, nasihat, dan motivasi selama masa perkuliahan.
5. Seluruh Dosen Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan wawasan yang sangat berharga selama penulis menempuh pendidikan.
6. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi, yang kontribusinya sangat berarti bagi kelancaran penyusunan skripsi ini.
7. Kakak tercinta, Astrid Ade yang selalu memberi dukungan dan hiburan selama penulis mengerjakan skripsi ini.
8. Aisyatuz, Afrida, dan Radhyana. Sahabat penulis selama masa perkuliahan yang selalu menjadi *support system* dari semester awal hingga selesainya skripsi ini disusun.

9. Navy. Sahabat dari SMA yang selalu menjadi *support system* dan menemani penulis selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.
10. Teman-teman kelas D yang menemani penulis melewati masa studi dan memberikan dukungan selama penyusunan skripsi.
11. Seluruh teman seperjuangan Sistem Informasi 2021, atas kebersamaan, dukungan, dan kerja sama yang telah terjalin selama masa studi.
12. Tay Tawan dan New Thitipoom, yang menjadi inspirasi penulis untuk selalu semangat belajar dan menghibur penulis selama masa perkuliahan.
13. LYKN, yang menemani penulis dengan lagu-lagunya dan menghibur penulis selama masa penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, 16 Juni 2025

Penulis

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Dhavina Ocxa Dwiyantie / 21082010136
Judul Skripsi : Evaluasi Penerimaan Pengguna Generasi Z
Terhadap DAMRI Apps Menggunakan Model
UTAUT
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

Dalam sektor transportasi, teknologi informasi telah mendorong terciptanya layanan yang lebih efisien, aman, dan nyaman. Salah satu wujudnya adalah pengembangan DAMRI Apps oleh Perum DAMRI, yang memudahkan pengguna dalam merencanakan perjalanan, melihat jadwal, memesan tiket, dan melakukan pembayaran secara digital. Skripsi ini mengevaluasi penerimaan DAMRI Apps menggunakan model UTAUT yang akan memberikan pemahaman mendalam tentang faktor-faktor apa saja yang memengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna. Analisis dilakukan dengan metode PLS-SEM menggunakan bantuan software SmartPLS 3. Sampel terdiri dari 415 responden yang berasal dari kalangan Generasi Z di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar variabel independen dalam model UTAUT berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Trust*, yang pada akhirnya berdampak pada *Purchase Decision*. Selain itu, analisis mediasi memperkuat temuan bahwa *Trust* berperan penting sebagai mediator. Khususnya, pengaruh variabel *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* terhadap *Purchase Decision* bersifat tidak langsung dan hanya signifikan ketika dimediasi oleh *Trust*. *Purchase Decision* terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*, dan *User Satisfaction* berpengaruh sangat kuat terhadap *Repurchase Intention*. Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna menjadi kunci utama dalam meningkatkan penerimaan dan loyalitas Generasi Z.

Kata kunci: DAMRI Apps, UTAUT, PLS-SEM, Generasi Z, *Trust*, *Purchase Decision*, *User Satisfaction*, *Repurchase Intention*.

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Dhavina Ocxa Dwiyantie / 21082010136
Thesis Title : Evaluation of Generation Z User Acceptance of
DAMRI Apps Using the UTAUT Model
Advisor : 1. Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

In the transportation sector, information technology has encouraged the creation of more efficient, safe, and convenient services. One manifestation of this is the development of DAMRI Apps by Perum DAMRI, which makes it easier for users to plan trips, view schedules, book tickets, and make payments digitally. This thesis evaluates the acceptance of DAMRI Apps using the UTAUT model which will provide an in-depth understanding of what factors influence the adoption of technology by users. The analysis was conducted using the PLS-SEM method with the help of SmartPLS 3 software. The sample consisted of 415 respondents from among Generation Z in Indonesia. The results of this study indicate that most of the independent variables in the UTAUT model have a positive and significant effect on Trust, which in turn has an impact on the Purchase Decision. In addition, mediation analysis reinforces the finding that Trust plays an important role as a mediator. In particular, the effect of Effort Expectancy, Social Influence, and Facilitating Conditions variables on Purchase Decision is indirect and only significant when mediated by Trust. Purchase Decision is shown to have a significant influence on User Satisfaction, and User Satisfaction has a very strong effect on Repurchase Intention. These findings indicate that user trust is key to increasing Generation Z's acceptance and loyalty.

Keywords: DAMRI Apps, UTAUT, PLS-SEM, Generation Z, Trust, Purchase Decision, User Satisfaction, Repurchase Intention.

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan	5
1.5 Manfaat	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Transportasi <i>Online</i>	7
2.2 Perusahaan Umum DAMRI	8
2.2.1 Profil Perum DAMRI.....	8
2.2.2 Visi dan Misi Perum DAMRI	8
2.2.3 Struktur Organisasi Perum DAMRI.....	9
2.3 DAMRI Apps	11
2.4 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	13
2.5 Penelitian Terdahulu	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Alur Penelitian.....	17
3.2 Studi Observasi	17
3.3 Identifikasi Masalah	17
3.4 Studi Literatur	18
3.5 Model Konseptual	19

3.6 Hipotesis Penelitian	21
3.6.1 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Trust</i>	22
3.6.2 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	22
3.6.3 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Trust</i>	22
3.6.4 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	23
3.6.5 Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Trust</i>	23
3.6.6 Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	23
3.6.7 Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Trust</i>	24
3.6.8 Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	24
3.6.9 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	24
3.6.10 Pengaruh <i>Purchase Decision</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	25
3.6.11 Pengaruh <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	25
3.7 Penentuan Populasi dan Sampel	26
3.7.1 Sumber Pengumpulan Data	26
3.7.2 Populasi	26
3.7.3 Teknik Sampling	26
3.7.4 Ukuran Sampel	27
3.8 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	28
3.8.1 Definisi Operasional	28
3.8.2 Instrumen Penelitian	29
3.8.3 Skala Likert	32
3.9 Pengujian Instrumen	33
3.9.1 Uji Validitas.....	33
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.10 Penyebaran Kuesioner	37
3.11 Pengolahan dan Analisis Data	37
3.11.1 Analisis Deskriptif.....	38
3.11.2 Analisis Inferensial	38
3.12 Penarikan Kesimpulan dan Saran	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Data Demografi Responden.....	41
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41

4.1.2 Responden Berdasarkan Usia.....	42
4.1.3 Responden Berdasarkan Asal Provinsi	42
4.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.2 Pembahasan Analisis Deskriptif	44
4.2.1 <i>Crosstabulation</i> Usia dengan <i>Repurchase Intention</i>	45
4.2.2 Ukuran Pemusatan Data	49
4.3 Pembahasan Analisis Inferensial	54
4.3.1 <i>Outer Model</i>	54
4.3.2 <i>Inner Model</i>	59
4.3.3 Analisis Mediasi.....	67
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	68
4.4.1 Hubungan <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Trust</i>	68
4.4.2 Hubungan <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	70
4.4.3 Hubungan <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Trust</i>	73
4.4.4 Hubungan <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	75
4.4.5 Hubungan <i>Social Influence</i> terhadap <i>Trust</i>	78
4.4.6 Hubungan <i>Social Influence</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	80
4.4.7 Hubungan <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Trust</i>	82
4.4.8 Hubungan <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	84
4.4.9 Hubungan <i>Trust</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	86
4.4.10 Hubungan <i>Purchase Decision</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	88
4.4.11 Hubungan <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	90
4.5 Korelasi dengan Penelitian Terdahulu	92
BAB V PENUTUP	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	109

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi variabel-variabel UTAUT	14
Tabel 2.2 Tabulasi variabel	15
Tabel 3.1 Tabulasi variabel tambahan.....	20
Tabel 3.2 Definisi operasional	28
Tabel 3.3 Instrumen penelitian	29
Tabel 3.4 Skala likert	33
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner Variabel <i>Performance Expectancy</i> ..	34
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner Variabel <i>Effort Expectancy</i>	34
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner Variabel <i>Social Influence</i>	34
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	35
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner Variabel <i>Trust</i>	35
Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner Variabel <i>Purchase decision</i>	35
Tabel 3.11 Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner Variabel <i>User Satisfaction</i>	36
Tabel 3.12 Hasil Uji Validitas Pra Kuesioner Variabel <i>Repurchase Intention</i>	36
Tabel 3.13 Hasil Uji Reliabilitas Pra Kuesioner	37
Tabel 3.14 Kriteria penilaian <i>outer model</i>	39
Tabel 3.15 Kriteria penilaian <i>inner model</i>	39
Tabel 4.1 Asal Provinsi Responden.....	42
Tabel 4.2 Pekerjaan Responden	43
Tabel 4.3 <i>Crosstabulation</i> RI2 dengan Usia	46
Tabel 4.4 <i>Crosstabulation</i> RI4 dengan Usia	47
Tabel 4.5 Pemusatan Data Variabel <i>Performance Expectancy</i>	49
Tabel 4.6 Pemusatan Data Variabel <i>Effort Expectancy</i>	50
Tabel 4.7 Pemusatan Data Variabel <i>Social Influence</i>	50
Tabel 4.8 Pemusatan Data Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	51
Tabel 4.9 Pemusatan Data Variabel <i>Trust</i>	51
Tabel 4.10 Pemusatan Data Variabel <i>Purchase Decision</i>	52
Tabel 4.11 Pemusatan Data Variabel <i>User Satisfaction</i>	52
Tabel 4.12 Pemusatan Data Variabel <i>Repurchase Intention</i>	53
Tabel 4.13 <i>Outer Loading</i>	55
Tabel 4.14 Nilai AVE	56

Tabel 4.15 Kriteria Fornell-Larcker	57
Tabel 4.16 <i>Cross Loading</i>	57
Tabel 4.17 Nilai <i>Reliability</i>	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis	61
Tabel 4.19 Nilai <i>F-Square</i>	65
Tabel 4.20 Nilai <i>R-Square</i>	66
Tabel 4.21 <i>Indirect Effect</i>	67
Tabel 4.22 Komparasi dengan Penelitian Terdahulu.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating dan ulasan DAMRI Apps	2
Gambar 2.1 Struktur organisasi Perum DAMRI.....	9
Gambar 2.2 Tampilan <i>Home</i> DAMRI Apps	12
Gambar 2.3 Tampilan pesan tiket online	12
Gambar 2.4 <i>Research model</i> UTAUT.....	14
Gambar 3.1 Alur penelitian.....	17
Gambar 3.2 Model konseptual	19
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	41
Gambar 4.2 Rentang Usia Responden	42
Gambar 4.3 Hasil Analisis <i>Bootstrapping</i>	60

Halaman ini sengaja dikosongkan