

**ANALISIS PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE*
MODEL (TAM) TERHADAP PEMBELIAN BERULANG
DENGAN MEDIASI KEPUASAN PENGGUNA PADA
APLIKASI CINEPOLIS DENGAN MENGGUNAKAN
METODE SEM-PLS**

(Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Cinepolis di Surabaya)

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

RAFAEL ADHI WICAKSONO

NPM. 21032010216

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2025

**ANALISIS PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE*
MODEL (TAM) TERHADAP PEMBELIAN BERULANG
DENGAN MEDIASI KEPUASAN PENGGUNA PADA
APLIKASI CINEPOLIS DENGAN MENGGUNAKAN
METODE SEM-PLS**

(Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Cinepolis di Surabaya)

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri**



Diajukan Oleh:

**RAFAEL ADHI WICAKSONO
NPM. 21032010216**

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2025

SKRIPSI

**ANALISIS PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)
TERHADAP PEMBELIAN BERULANG DENGAN MEDIASI KEPUASAN
PENGGUNA PADA APLIKASI CINEPOLIS DENGAN MENGGUNAKAN
METODE SEM-PLS
(Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Cinepolis di Surabaya))**

Disusun Oleh:

RAFAEL ADHI WICAKSONO

21032010216

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh

Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3

Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains

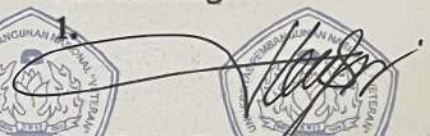
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya

Pada Tanggal : 18 Juni 2025

Tim Penguji :

1. 
Hafid Syaifullah, S.S.T., M.T.
NIP. 198910172022031003

Pembimbing :

1. 
Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.
NIP. 196304061989031001

2.


Mega Cattlewa Prameswari A, L., S.ST., MT.
NIP. 21219921112290

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik dan Sains

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya**


Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P.
NIP. 19650403 199103 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI



Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 (Hunting). Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294

KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Rafael Adhi Wicaksono

NPM : 21032010216

Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /
~~Teknik Lingkungan~~ / Teknik Sipil

Telah telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA RENCANA (DESAIN)~~ /
~~SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode Juni, TA 2024/2025.

Dengan judul : **ANALISIS PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE*
MODEL (TAM) TERHADAP PEMBELIAN BERULANG
DENGAN MEDIASI KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI
CINEPOLIS DENGAN MENGGUNAKAN METODE SEM-PLS
(Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Cinepolis di Surabaya).**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.
2. Hafid Syaifullah, S.ST., MT.
3. Mega Cattleya Prameswari A. I., S.ST., MT.

()
()
()

Surabaya, 18 Juni 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.

NIP. 196304061989031001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 (Hunting). Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rafael Adhi Wicaksono
NPM : 21032010216
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Sains

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, 18 Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan



Rafael Adhi Wicaksono
NPM. 21032010216

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur kami haturkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia Nya sehingga penulisan Skripsi ini dengan judul “Analisis Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pembelian Berulang Dengan Mediasi Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Cinepolis Dengan Menggunakan Metode SEM-PLS (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Cinepolis di Surabaya)” bisa terselesaikan dengan tepat waktu.

Skripsi ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains UPN “Veteran” Jawa Timur. penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna, penulis menerima adanya saran dan kritik untuk membenahinya. Penulis mendapatkan banyak sekali bimbingan dan juga bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Ahmad Fauzi, MMT. IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof Dr. Dra. Jariyah, M.P. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. RusIndiyanto, MT selaku Koprogdi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Moch.Tutuk Safirin, MT selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu saya dalam memberikan saran dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik.

5. Bapak Hafid Syaifullah, S.ST.,MT. selaku dosen penguji I yang telah memberikan saran, arahan dan koreksinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Ibu Mega Cattleya P. A. I, S.ST., MT selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran, arahan dan koreksinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Seluruh dosen dan tenaga pengajar dan juga para staff UPN Veteran Jawa Timur yang telah banyak membantu saya dalam proses penyelesaian Skripsi ini.
8. Orang tua dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan, doa, semangat dan dorongan moril untuk peneliti.
9. Seluruh teman-teman Angkatan 2021 Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur atas doa dan dukungannya.
10. Shavira Putria Roesmawardani kepadanya saya ucapkan terima kasih, karena selalu hadir memberikan semangat, ketenangan, dan motivasi di setiap langkah proses penyusunan skripsi ini. Dukungan dan pengertianmu menjadi kekuatan tersendiri yang tak tergantikan.
11. Teman-teman Rekayasa Rasa yang selama masa perkuliahan yang telah banyak sekali membantu dan memberikan semangat serta dukungan doa yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.
12. Teman-teman SMA peneliti yang selalu memberikan dukungan dan bantuannya sedari peneliti memulai perkuliahan hingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.

13. Seluruh pihak terkait yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam pembuatan atau penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
14. Serta, diri saya sendiri yang telah berjuang, bertahan dan tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir/Skripsi masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang dapat membantu penulis dimasa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat sekaligus dapat menambah wawasan serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 28 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Asumsi	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan Laporan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kepuasan Pengguna.....	13
2.1.1 Definisi Kepuasan Pengguna	13
2.1.2 Indikator Kepuasan Pengguna.....	15
2.2 Cinepolis.....	17
2.3 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	18
2.4 Pembelian Berulang.....	29
2.5 Hubungan Antar Variabel	30
2.5.1 Hubungan Antara Persepsi Kegunaan dengan Kepuasan Pengguna.....	30
2.5.2 Hubungan Antara Persepsi Kemudahan dengan Kepuasan Pengguna.....	32
2.5.3 Hubungan Antara Manfaat Aplikasi dengan Kepuasan Pengguna.....	32

2.5.4 Hubungan Antara Ketersediaan Fitur Aplikasi dengan Kepuasan Pengguna	33
2.5.5 Hubungan Antara Kepercayaan Pengguna Terhadap Aplikasi dengan Kepuasan Pengguna	34
2.5.6 Hubungan Antara Persepsi Kegunaan dengan Pembelian Berulang	34
2.5.7 Hubungan Antara Persepsi Kemudahan dengan Pembelian Berulang	36
2.5.8 Hubungan Antara Manfaat Aplikasi dengan Pembelian Berulang	37
2.5.9 Hubungan Antara Ketersediaan Fitur Aplikasi dengan Pembelian Berulang	38
2.5.10 Hubungan Antara Kepercayaan Pengguna Terhadap Aplikasi dengan Pembelian Berulang	39
2.6 Metode Penelitian	40
2.6.1 Kuesioner	40
2.6.2 Skala Likert	41
2.6.3 Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Uji Signifikansi	43
2.7 <i>Partial Least Square - Structural Equation Modelling (PLS-SEM)</i>	45
2.8 <i>Software Smart-PLS</i>	47
2.9 Penelitian Terdahulu	49
2.10 Kerangka Berpikir Teoritis	54
2.11 Hipotesis	54
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	58
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	58
3.2 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	58
3.2.1 Variabel Independent (Variabel Bebas)	58
3.2.2 Variabel Mediasi (<i>Intervening</i>)	60
3.2.3 Variabel Dependent (Variabel Terikat)	60
3.3 Populasi dan Sampel	63
3.4 Teknik Pengumpulan Data	63

3.5 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	72
4.1 Analisis Deskriptif Karakter Demografi Responden.....	72
4.1.1 Distribusi Frekuensi	76
4.2 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	77
4.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>)	82
4.4 Model Persamaan Struktural	91
4.5 Pembahasan	92
4.5.1 Evaluasi <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	92
4.5.2 Evaluasi Inner Model (Model Struktural).....	94
4.5.3 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Pembelian Berulang Pada aplikasi Cinapolis	95
4.5.4 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Pembelian Berulang Pada aplikasi Cinapolis	96
4.5.5 Pengaruh Manfaat Aplikasi terhadap Pembelian Berulang Pada Aplikasi Cinapolis.....	97
4.5.6 Pengaruh Ketersediaan Fitur Aplikasi terhadap Pembelian Berulang Pada Aplikasi Cinapolis.....	98
4.5.7 Pengaruh Kepercayaan Pengguna terhadap Pembelian Berulang Pada Aplikasi Cinapolis	99
4.5.8 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Pembelian Berulang melalui Kepuasan Pengguna sebagai mediasi pada Aplikasi Cinapolis	100
4.5.9 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Pembelian Berulang melalui Kepuasan Pengguna sebagai mediasi pada Aplikasi Cinapolis	101
4.5.10 Pengaruh Manfaat Aplikasi terhadap Pembelian Berulang melalui Kepuasan Pengguna sebagai mediasi pada Aplikasi Cinapolis	102

4.5.11 Pengaruh Ketersediaan Fitur terhadap Pembelian Berulang melalui Kepuasan Pengguna sebagai mediasi pada Aplikasi Cinepolis	103
4.5.12 Pengaruh Kepercayaan Pengguna terhadap Pembelian Berulang melalui Kepuasan Pengguna sebagai mediasi pada Aplikasi Cinepolis.....	104
4.6 <i>Report</i> / Hasil Wawancara dengan Ketua Divisi ITMC Cinepolis Indonesia.....	105
4.6.1 Tujuan Wawancara:	105
4.6.2 Kesimpulan Wawancara:	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA.....	111
KUESIONER TUGAS AKHIR (SKRIPSI)	120
LAMPIRAN.....	127

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Identifikasi dan Indikator Variabel	61
Tabel 4. 1 Rentang dan Indikator	76
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Tiap Indikator.....	76
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas dengan <i>Outer Loading</i> Indikator Variabel Penelitian	79
Tabel 4. 4 Validitas Diskriminan dengan Hasil <i>Cross Loading</i>	80
Tabel 4. 5 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	81
Tabel 4. 6 Hasil Uji <i>R square</i> (R^2)	82
Tabel 4. 7 Nilai Uji <i>Q Square</i>	83
Tabel 4. 8 Nilai <i>Communality</i> dan <i>R square</i>	83
Tabel 4. 9 <i>Path Coefficient</i>	86
Tabel 4. 10 Nilai <i>Path Coefficient</i> spesifik <i>indirect effect</i>	88
Tabel 4. 11 Rekap Uji Hipotesis.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Penonton Bioskop di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Grafik jumlah unduhan dan Rating Aplikasi CGV dan Cinapolis	4
Gambar 1. 3 Review Aplikasi Cinapolis di <i>app store</i>	5
Gambar 2. 1 Kerangka teori <i>Technology Acceptance Model</i>	19
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir Teoritis	54
Gambar 3. 1 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	67
Gambar 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	72
Gambar 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Posisi Pekerjaan	73
Gambar 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Distribusi Pendapatan	74
Gambar 4. 4 Nilai <i>Outer Loading</i>	78
Gambar 4. 5 Hasil <i>Running PLS Bootstrapping</i>	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Melalui Gform Summary	127
Lampiran 2. Kuesioner Melalui Excel Per Responden	146
Lampiran 3. Pengumpulan Data Melalui Excel	153
Lampiran 4. Hasil Running (Output Smart PIs 4).....	158

ABSTRAK

Kemajuan teknologi digital telah mendorong perusahaan untuk menyediakan layanan berbasis aplikasi guna meningkatkan kenyamanan dan efisiensi bagi pengguna. Salah satu layanan tersebut adalah aplikasi pemesanan tiket bioskop, seperti Cinapolis. Namun, berdasarkan data ulasan dan penilaian pengguna di platform digital, aplikasi Cinapolis menunjukkan performa yang belum optimal, seperti adanya kendala teknis dan antarmuka yang kurang ramah pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) seperti *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, manfaat aplikasi, fitur, dan kepercayaan pengguna terhadap keputusan pembelian ulang dengan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling - Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan melibatkan 100 responden pengguna aplikasi Cinapolis di Surabaya. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner online dengan skala Likert, dan pengolahan data menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen, yaitu *perceived usefulness*, manfaat aplikasi, fitur, dan kepercayaan pengguna, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan keputusan pembelian ulang. Namun, persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pembelian ulang melalui kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. Ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan belum cukup kuat mendorong loyalitas jika tidak dibarengi dengan manfaat nyata dan kepercayaan terhadap aplikasi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kepuasan pengguna memegang peranan penting dalam menciptakan keputusan pembelian ulang. Oleh karena itu, pihak Cinapolis disarankan untuk meningkatkan manfaat yang dirasakan pengguna, memperbaiki kualitas fitur aplikasi, dan membangun kepercayaan pengguna untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Kata kunci : *Technology Acceptance Model* (TAM), Pembelian Ulang, Kepuasan Pengguna, *Structural Equation Modeling - Partial Least Square* (SEM-PLS).

ABSTRACT

The advancement of digital technology has encouraged companies to provide application-based services to enhance user convenience and efficiency. One such service is the movie ticket booking application, such as Cinapolis. However, based on user reviews and ratings on digital platforms, the Cinapolis application has shown suboptimal performance, with technical issues and a less user-friendly interface. This study aims to analyze the influence of factors in the Technology Acceptance Model (TAM), such as perceived usefulness, perceived ease of use, application benefits, features, and user trust, on repeat purchase decisions, with user satisfaction as a mediating variable. The method used in this study is Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS), involving 100 respondents who are Cinapolis application users in Surabaya. Data was collected through an online questionnaire using a Likert scale, and analyzed using SmartPLS software. The results show that all independent variables perceived usefulness, application benefits, features, and user trust significantly influence user satisfaction and repeat purchase decisions. However, perceived ease of use does not have a significant effect on repeat purchases through user satisfaction as a mediating variable. This indicates that ease of use alone is not sufficient to drive loyalty without the presence of tangible benefits and user trust in the application. The conclusion of this study is that user satisfaction plays a crucial role in fostering repeat purchase decisions. Therefore, Cinapolis is advised to enhance the perceived benefits, improve the quality of application features, and build greater user trust in order to increase customer satisfaction and long-term loyalty.

Keywords: Technology Acceptance Model (TAM), Repeat Purchase, User Satisfaction, Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS).