



SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENGUNAAN APLIKASI PERSEBAYA SELAMANYA MENGGUNAKAN MODEL UTAUT MODIFIKASI

BIMA MUKTI WIBOWO

NPM 21082010244

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, 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

ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENGUNAAN APLIKASI PERSEBAYA SELAMANYA MENGGUNAKAN MODEL UTAUT MODIFIKASI

Bima Mukti Wibowo
NPM 21082010244

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, 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

ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENGGUNAAN APLIKASI PERSEBAYA SELAMANYA MENGGUNAKAN MODEL UTAUT MODIFIKASI

Oleh :

BIMA MUKTI WIBOWO

NPM. 21082010244

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

Menyetujui

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
NIP. 19871015 202203 2 005



(Pembimbing I)

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



(Pembimbing II)

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



(Penguji I)

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



(Penguji II)

Virdha Rahma Aulia, S.Kom, M.Kom
NIP. 199810202024062002



(Penguji III)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komputer


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

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENGGUNAAN
APLIKASI PERSEBAYA SELAMANYA MENGGUNAKAN MODEL
UTAUT MODIFIKASI**

Oleh :

BIMA MUKTI WIBOWO

NPM. 21082010244



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 di bawah ini:

Nama mahasiswa / NPM	: Bima Mukti Wibowo
NPM	: 21082010244
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, 31 Mei 2025

Yang Membuat Pernyataan,



BIMA Mukti WIBOWO

NPM. 21082010244

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Bima Mukti Wibowo / 21082010244
Judul Skripsi : Analisis Faktor yang Memengaruhi Penggunaan Aplikasi Persebaya Selamanya Menggunakan Model UTAUT Modifikasi
Dosen Pembimbing : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
2. Eristya Maya Safitri S.Kom., M.Kom

Kemajuan teknologi digital telah mendorong klub olahraga untuk menghadirkan layanan berbasis aplikasi sebagai bentuk inovasi pelayanan, salah satunya adalah aplikasi *Persebaya Selamanya* yang menyediakan fitur pembelian tiket secara daring (*e-ticket*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi *Persebaya Selamanya* dengan menggunakan model UTAUT yang dimodifikasi. Faktor yang dianalisis meliputi *Performance Expectancy (PE)*, *Effort Expectancy (EE)*, *Social Influence (SI)*, *Facilitating Conditions (FC)*, *Hedonic Motivation (HM)*, dan *Habit (Hbt)* terhadap *Behavioral Intention (BI)* dan *Use Behavior (UB)*, dengan *Price Value (PV)* dan *Residency* sebagai moderasi.

Metode analisis yang digunakan adalah Structural Equation Modeling dengan pendekatan Partial Least Squares (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *PE*, *FC*, *HM*, dan *Hbt* terhadap *Behavioral Intention* diterima, sedangkan *EE* dan *SI* ditolak. Sementara itu, *Behavioral Intention*, *FC*, dan *Hbt* terhadap *Use Behavior* diterima. Moderasi *Price Value* menunjukkan pengaruh negatif, yang berarti memperlemah hubungan antara *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior*, dan tidak diterima dalam model. Sebaliknya, moderasi *Residency* memberikan pengaruh yang signifikan, menegaskan bahwa tempat tinggal pengguna memengaruhi intensitas penggunaan aplikasi.

Kata Kunci: UTAUT, *e-ticket*, Persebaya Selamanya, PLS-SEM, Perilaku Pengguna.

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Bima Mukti Wibowo / 21082010244
Thesis Title : Analisis Faktor yang Memengaruhi
Penggunaan Aplikasi Persebaya Selamanya
Menggunakan Model UTAUT Modifikasi
Advisor : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
2. Eristya Maya Safitri S.Kom., M.Kom

The advancement of digital technology has encouraged sports clubs to provide application-based services as a form of service innovation, one of which is the Persebaya Selamanya application that offers an online ticket purchasing feature (e-ticket). This study aims to analyze the factors that influence the use of the Persebaya Selamanya application using a modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model. The Factors analyzed include Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Social Influence (SI), Facilitating Conditions (FC), Hedonic Motivation (HM), and Habit (Hbt) toward Behavioral Intention (BI) and Use Behavior (UB), with Price Value (PV) and Residency as moderating.

The analytical method used is Structural Equation Modeling with the Partial Least Squares (SEM-PLS) approach. The results show that PE, FC, HM, and Hbt significantly affect Behavioral Intention, while EE and SI are not supported. Furthermore, BI, FC, and Hbt significantly affect Use Behavior. The moderation of Price Value shows a negative effect, indicating it weakens the relationship between Behavioral Intention and Use Behavior, and is not supported in the model. Conversely, the moderation of Residency shows a significant effect, indicating that users' place of residence influences the intensity of application usage.

Keywords: UTAUT, e-ticket, Persebaya Selamanya, PLS-SEM, Use Behavior

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, skripsi dengan judul "Analisis Faktor yang Memengaruhi Penggunaan Aplikasi Persebaya Selamanya Menggunakan Model UTAUT Modifikasi" ini dapat diselesaikan dengan lancar. Penyusunan skripsi ini merupakan wujud tanggung jawab akademik penulis sebagai bagian dari penyelesaian studi di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Menyusun skripsi ini adalah sebuah perjalanan yang melampaui sekadar merangkai kata dan data; ini adalah perjalanan emosional, intelektual, dan pribadi. Setiap halaman yang tertulis mengandung doa, dukungan, serta ketulusan tak ternilai dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terkhusus untuk Ayahanda Sujarno dan Ibunda Endra Siswaningsih, tak ada kata yang mampu mewakili rasa syukur dan terima kasih penulis atas segala cinta, doa, dukungan, dan pengorbanan yang tak pernah putus. Kalian adalah pilar kekuatan yang tak tergantikan, tempat penulis selalu kembali untuk menemukan semangat dan harapan. Setiap langkah dalam hidup ini, terutama dalam menyelesaikan skripsi ini, tak lepas dari untaian doa tulus dan motivasi tiada henti dari kalian berdua. Kesabaran dan keikhlasan kalian dalam membimbing dan mendidik penulis sejak kecil hingga saat ini adalah anugerah terbesar yang tak ternilai harganya. Terima kasih, Ayah dan Ibu, atas segala-galanya.
2. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom, selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Dosen Wali. Bimbingan, arahan, serta masukan yang konstruktif dan tak kenal lelah dari Ibu sangat berarti dalam setiap tahapan penyusunan skripsi ini. Kesabaran Ibu dalam membimbing, serta ketersediaan waktu untuk berdiskusi, sungguh menjadi motivasi besar bagi penulis.
3. Kepada Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom, selaku Dosen Pembimbing II, penulis menyampaikan terima kasih yang tulus, saran,

koreksi, dan wawasan yang Ibu berikan telah banyak membuka perspektif baru dan sangat membantu dalam penyempurnaan skripsi ini. Dukungan serta masukan yang konstruktif dari Ibu sangat berarti bagi penulis dalam menghadapi berbagai kendala selama proses penelitian.

4. Kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Terima kasih atas ilmu, bimbingan, dan inspirasi yang telah Bapak/Ibu berikan selama masa perkuliahan menjadi fondasi penting bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dedikasi Bapak/Ibu dalam mendidik telah membentuk pola pikir dan kemampuan analisis penulis, yang sangat berperan dalam proses penelitian ini.
5. Terima kasih yang tulus juga penulis sampaikan kepada Garangan Sakti dan seluruh teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2021. Kebersamaan, dukungan, dan diskusi yang inspiratif dari kalian adalah penyemangat tak ternilai yang menjadikan perjalanan skripsi ini jauh lebih berarti.
6. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis haturkan kepada Wartengs, yang telah menjadi lebih dari sekadar tempat. Bagi penulis, Wartengs adalah basis tempat beristirahat sejenak dari hiruk pikuk, berkumpul berbagi tawa dan cerita, bermain melepas penat, bahkan menjadi saksi bisu setiap kata dan data yang tertuang dalam skripsi ini. Suasana nyaman dan kebersamaan yang terjalin di sana adalah penyemangat tak ternilai di tengah perjuangan akademik.
7. Kepada Bonek, baik di media sosial maupun di lapangan, terima kasih atas antusiasme dan dukungan kalian terhadap aplikasi Persebaya Selamanya. Semangat kalian menjadi inspirasi tersendiri dalam menggali dan memahami makna loyalitas serta keterlibatan pengguna digital dalam komunitas sepak bola.
8. Kepada seluruh responden, saya mengucapkan terima kasih atas kerelaan Anda meluangkan waktu dan berbagi informasi. Data yang Anda berikan begitu berarti dalam setiap tahapan analisis dan penyimpulan skripsi ini.

9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penelitian dan penulisan skripsi ini.
10. Terakhir namun tidak kalah penting, terima kasih kepada setiap tantangan, rasa lelah, ragu, dan kegagalan kecil yang sempat hadir selama proses ini. Semuanya justru telah menempa penulis menjadi pribadi yang lebih sabar, ulet, dan berdaya juang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya bagi pembaca.

Surabaya, 31 Mei 2025

Penulis

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR TABEL	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Relevansi Sistem Informasi.....	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Teori Penerimaan Pengguna	15
2.3 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	16
2.4 SEM-PLS (Partial Least Squares Structural Equation Modeling)	17
2.5 Persebaya Selamanya	18
2.6 E-ticket	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Alur Penelitian	23
3.2 Pengamatan dan Studi Literatur	24
3.3 Identifikasi Masalah	24
3.4 Model Konseptual	25
3.5 Hipotesis Penelitian.....	26

3.5.1	Hubungan <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	26
3.5.2	Hubungan <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	26
3.5.3	Hubungan <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> (SI) ...	27
3.5.4	Hubungan <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .	28
3.5.5	Hubungan <i>Hedonic Motivation</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	28
3.5.6	Hubungan <i>Habit</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	29
3.5.7	Hubungan <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	30
3.5.8	Hubungan <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	30
3.5.9	Hubungan <i>Habit</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	31
3.5.10	<i>Price Value</i> memoderasi hubungan <i>Behavioral Intention</i> Terhadap <i>Use Behavior</i>	32
3.5.11	<i>Residency</i> memoderasi hubungan <i>Behavioral Intention</i> Terhadap <i>Use Behavior</i>	32
3.6	Populasi dan Sampel.....	33
3.6.1	Teknik Sampling	33
3.6.2	Ukuran Sampel	34
3.6.3	Skala Likert	34
3.7	Instrumen Penelitian	35
3.8	Penyebaran Kuesioner	41
3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
3.9.1	Uji Validitas.....	42
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	47
3.10	Pengolahan dan Analisis Data	49
3.10.1	Analisis Deskriptif.....	49
3.10.2	Analisis Inferensial	49
3.11	Kesimpulan dan Saran	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Data Demografi Responden.....	53
4.1.1	Domisili/asal Responden	53
4.2	Hasil Analisis Deskriptif	54
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	54

4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	56
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	58
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	60
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Hedonic Motivation</i>	62
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Habit</i>	64
4.2.7	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Price Value</i>	66
4.2.8	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	68
4.2.9	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Use Behavior</i>	70
4.3	Pembahasan Hasil Analisis Inferensial	72
4.3.1	<i>Outer Model</i>	72
4.3.2	<i>Inner Model</i>	80
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	89
4.4.1	Hubungan <i>Performance Expectancy</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	89
4.4.2	Hubungan <i>Effort Expectancy</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	91
4.4.3	Hubungan <i>Social Influence</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	93
4.4.4	Hubungan <i>Facilitating Conditions</i> dengan <i>Behavioral Intention</i> .	95
4.4.5	Hubungan <i>Hedonic Motivation</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	97
4.4.6	Hubungan <i>Habit</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	98
4.4.7	Hubungan <i>Behavioral Intention</i> dengan <i>Use Behavior</i>	100
4.4.8	Hubungan <i>Facilitating Conditions</i> dengan <i>Use Behavior</i>	102
4.4.9	Hubungan <i>Habit</i> dengan <i>Use Behavior</i>	103
4.4.10	Hubungan <i>Behavioural Intention</i> dengan <i>Use Behavior</i> Yang Dimoderasi <i>Price Value</i> dan <i>Residency</i>	105
BAB V PENUTUP		109
5.1	Kesimpulan	109
5.2	Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA		111
LAMPIRAN		119

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Manajemen Sistem Informasi (Laudon & Laudon, 2014)	5
Gambar 2.3 Model UTAUT (Venkatesh et al., 2003)	17
Gambar 2.1 Fitur Beli Tiket	19
Gambar 2.2 Informasi Pertandingan	20
Gambar 3.1 Flowchart Alur Penelitian.....	23
Gambar 3.2 Model Konseptual	25
Gambar 4.1 Domisili/asal Responden.....	53
Gambar 4.2 Hasil Bootstrapping.....	83

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Skala Penilaian	35
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	36
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel <i>Performance Expectancy</i>	43
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel <i>Effort Expectancy</i>	44
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel <i>Social Influence</i>	44
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel <i>Facilitating Condition</i>	45
Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel <i>Effort Expectancy</i>	45
Tabel 3.8 Uji Validitas Variabel <i>Habit</i>	46
Tabel 3.9 Uji Validitas Variabel <i>Price Value</i>	46
Tabel 3.10 Uji Validitas Variabel <i>Behavioral Intention</i>	47
Tabel 3.11 Uji Validitas Variabel <i>Use Behavior</i>	47
Tabel 3.12 Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	54
Tabel 4.2 hasil Statistik Variabel <i>Performance Expectancy</i>	55
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	56
Tabel 4.4 hasil Statistik Variabel <i>Effort Expectancy</i>	57
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	58
Tabel 4.6 hasil Statistik Variabel <i>Social Influence</i>	59
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	60
Tabel 4.8 hasil Statistik Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	62
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Hedonic Motivation</i>	63
Tabel 4.10 hasil Statistik Variabel <i>Hedonic Motivation</i>	64
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Habit</i>	65
Tabel 4.12 hasil Statistik Variabel <i>Habit</i>	66
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Price Value</i>	67
Tabel 4.14 hasil Statistik Variabel <i>Price Value</i>	68
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	69
Tabel 4.16 hasil Statistik Variabel <i>Behavioral Intentions</i>	70

Tabel 4.17 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Use Behavior</i>	71
Tabel 4.18 hasil Statistik Variabel <i>Use Behavior</i>	71
Tabel 4.19 Nilai Outer Loading.....	73
Tabel 4.20 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	75
Tabel 4.21 Nilai Fornell-Larcker	76
Tabel 4.22 Nilai Cross Loading.....	77
Tabel 4.23 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	80
Tabel 4.24 Hasil <i>R-square</i>	81
Tabel 4.25 Hasil <i>F-square</i>	81
Tabel 4.26 Hasil Uji Hipotesis.....	84
Tabel 4.27 Hasil Uji Hipotesis Moderasi.....	87