

**PENGARUH DIGITALISASI BERDASARKAN *THEORY TECHNOLOGY
ACCEPTENCE MODEL* (TAM) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI
MUSEUM SURABAYA SIOLA**

SKRIPSI



Oleh :

NUR ASYIAH JAMIL
NPM. 21045010003

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU BUDAYA, DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI PARIWISATA
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**Pengaruh Digitalisasi Berdasarkan *Theory Technology Acceptance Model (TAM)*
Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Museum Surabaya Siola**

Disusun Oleh :

Nur Asviah Jamil
NPM. 21045010003

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi
Menyetujui
PEMBIMBING,**


Praja Firdaus N. M. Hub.Int
NI PPPK.198807292024211018

**Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU BUDAYA, DAN ILMU POLITIK**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN REVISI HASIL UJIAN SKRIPSI

**Pengaruh Digitalisasi Berdasarkan *Theory Technology Acceptance Model* (TAM)
Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Museum Surabaya Siola**

Oleh :

Nur Asyiah Jamil

NPM. 21045010003

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi
Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Budaya, dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

TIM PENGUJI

Pembimbing Utama,

1.

Ketua


Praja Firdaus N., M.Hub.Int
NI PPPK.198807292024211018

2.


Joko Mijiarto, S.Hut., M.Si
NIP. 199105122024062004
Sekretaris

3.

Anggota


Made Bambang Adnyanam S.ST.Par., M.Par
NIP.199409262022031013


Praja Firdaus N., M.Hub.Int
NI PPPK.198807292024211018

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU BUDAYA, DAN ILMU POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nur Asyiah Jamil
NPM : 21045010003
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Pariwisata
Fakultas : Ilmu Sosial, Ilmu Budaya, dan Ilmu Politik

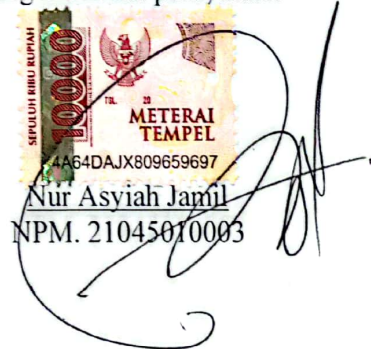
Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang 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 kemudian hal 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 semestinya.

Surabaya, 25 Juni 2025

Yang membuat pernyataan


Nur Asyiah Jamil
NPM. 21045010003

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana digitalisasi mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Musuem Surabaya Siola. Analisis dilakukan dengan menggunakan teori pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), yang mencakup variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *attitude towards using*. Museum selama ini dikenal sebagai daya tarik wisata yang kurang diminati, khususnya di kalangan generasi muda. Namun, dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, beberapa museum di Indonesia mulai beradaptasi dengan mengintegrasikan unsur digital sebagai bagian dari upaya revitalisasi dan inovasi. Musuem Surabaya Siola termasuk salah satu institusi yang menerapkan digitalisasi untuk meningkatkan daya tarik serta menciptakan pengalaman berkunjung yang modern bagi wisatawan. Fenomena ini menjadi menarik untuk diteliti karena adopsi teknologi digital tidak selalu diterima secara baik oleh setiap individu. Peneliti menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada wisatawan museum untuk mengumpulkan data primer. Selanjutnya, data tersebut dianalisis secara kuantitatif guna mengetahui apakah terdapat hubungan signifikan antara variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *attitude towards using* dengan tingkat kepuasan wisatawan. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa penerapan digitalisasi pada variabel *perceived usefulness* dan *attitude towards using* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan, sedangkan variabel *perceived ease of use* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan.

Kata Kunci : Digitalisasi, Kepuasan Wisatawan, *Technology Acceptance Model*.

ABSTRACT

This study aims to analyze the extent to which digitalization affects the level of tourist satisfaction visiting the Surabaya Siola Museum. The analysis was conducted using the Technology Acceptance Model (TAM) approach theory, which includes the variables of perceived usefulness, perceived ease of use, and attitude towards using. Museums have long been known as less popular tourist attractions, especially among the younger generation. However, with the rapid development of information and communication technology, several museums in Indonesia have begun to adapt by integrating digital elements as part of revitalization and innovation efforts. The Surabaya Siola Museum is one of the institutions that implements digitalization to increase its appeal and create a modern visiting experience for tourists. This phenomenon is interesting to study because the adoption of digital technology is not always well received by every individual. The researcher used a survey method by distributing questionnaires to museum tourists to collect primary data. Furthermore, the data was analyzed quantitatively to determine whether there was a significant relationship between the variables of perceived usefulness, perceived ease of use, and attitude towards using with the level of tourist satisfaction. The results of the study indicate that the application of digitalization to the variables of perceived usefulness and attitude towards using has a partial effect on tourist satisfaction, while the variable of perceived ease of use does not have a partial effect on tourist satisfaction.

Keywords : Digitalization, Tourist Satisfaction, Technology Acceptance Model.

KATA PENGANTAR

Penulis ucapkan puja dan puji syukur Kehadirat Allah SWT karena senantiasa melimpahkan karunia serta rahmat-Nya, yang karena-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Digitalisasi Berdasarkan *Theory Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Surabaya Siola.” dengan baik.

Pada kesempatan ini izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih dan rasa hormat atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi, yaitu kepada :

1. Bapak Praja Firdaus N., M.Hub.Int selaku Dosen Pembimbing yang telah menyempatkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penulisan skripsi.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Budaya, dan Ilmu Politik.
3. Ibu Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Budaya, dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh Dosen Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Budaya, dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Pranoto dan Ibu Porin Ambardini. Dengan penuh rasa hormat dan cinta, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya atas segala kasih sayang dan pengorbanan yang telah diberikan selama ini. Terimakasih telah mendidik saya menjadi pribadi yang kuat dan tidak mudah menyerah dalam menghadapi tantangan hidup. Berkat doa serta didikan beliau, saya mampu terus melangkah serta bertahan sampai pada titik ini. Tanpa kasih dan restu orang tua, pencapaian ini tidak akan mungkin terwujud.

6. Kepada kakak saya, Asalia Iga Ambarinata S.Pd. Terima kasih yang tak terucap secara langsung atas segala bantuan yang telah diberikan. Terima kasih telah rela mengalah demi membantuku. Bantuanmu meringankan langkahku untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada teman seperjuanganku, Awara Alyedra dan Adinda Novaliza. Terima kasih yang sebesar – besarnya atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang kalian berikan sejak hari pertama menapaki dunia perkuliahan hingga akhirnya berhasil melewati segala rintangan bersama. Terima kasih telah menjadi teman yang selalu kebersamai dalam suka maupun duka. Perjalanan ini tentu tidak mudah, tetapi keberadaan kalian membuat terasa lebih ringan dan penuh dengan ghibah. Dari obrolan di tengah hari saat kita di kos, diskusi panjang lebar, saling menguatkan saat merasa kesulitan hingga berbagi info terkini, semua itu adalah kenangan yang berharga bagi saya selama masa perkuliahan dengan kalian. Semoga kita semua sukses menapaki langkah – langkah selanjutnya dalam kehidupan.
8. Kepada Anggota Ekopatriot, apresiasi yang mendalam kepada teman – teman ekopatriot atas dukungan dan kebersamaan yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Pertama, saya mengucapkan terimakasih kepada Desvidyauralia Kartika yang selalu bersedia mendengarkan berbagai keluh kesah saya dan memberikan semangat di saat – saat sulit. Terima kasih telah menjadi teman berbagi yang selalu mau untuk kebersamai dan mengusahakan segala hal baik. Kemudian, saya juga mengucapkan banyak terima kasih kepada Safiira Alby, sahabat sejak awal masa pengenalan di lingkungan program studi, yang dengan sabar mendengarkan cerita – cerita saya dan menyediakan tempat istirahat sementara di kos selama jam kosong perkuliahan dan terima kasih kepada Tinaiya Naila yang telah menemani saya dalam berbagai proses penting perkuliahan, mulai dari magang, bina desa, hingga penyusunan skripsi. Dukungan serta kesediaannya menjadi pendengar baik sangat membantu saya melewati keadaan sedih.

9. Kepada Debina Putri Stevani, saya ucapkan banyak terima kasih telah setia menemani saya dalam berbagai kesempatan, termasuk di banyak perbincangan hangat di kedai kopi. Kehadirannya memberikan dorongan serta masukan membangun selama proses penulisan skripsi. Terimakasih atas dukungan dan kritik yang tulus, yang turut membantu dalam proses penulisan ini.
10. Kepada QoshirotutThorfiin dan Athira Zahra, sahabat baik saya sejak bangku SMA. Meskipun perjalanan hidup membawa kita melewati jalur yang berbeda namun terima kasih telah kebersamaan sampai dengan detik ini. Apresiasi yang mendalam untuk kalian semua yang tak pernah lelah memberikan semangat, menjadi pendengar setia di kala hati sedang tidak tenang dan yang terpenting, mampu menciptakan ruang aman. Kehadiran kalian menjadi pengingat saya bahwa saya tidak benar – benar sendiri dalam menghadapi tantangan. Dukungan yang kalian berikan, dalam bentuk kata – kata, waktu, maupun kehadiran telah menjadi motivasi besar bagi saya untuk terus melangkah dan berkembang menjadi pribadi yang lebih baik.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih telah memberikan dukungan dan segala doa baik untuk penulis selama menempuh masa perkuliahan.
12. *Last but not least, I want to thank me. I want to thank me for believing in me. I want to thank me for doing all this hard work. I want to thank me for having no days off. I want to thank me for never quitting, I want to thank me for always being a giver and trying to give more than I receive, I want to thank me for trying to do more right than wrong. I want to thank me for just being me at all time.*

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya masih terdapat kekurangan dan kesalahan karena keterbatasan pengetahuan serta pengetahuan penulis sehingga penulis mohon maaf sebesar – besarnya. Meskipun demikian, penulis berharap proposal penelitian ini tetap dapat memberikan manfaat yang positif bagi diri penulis sendiri, pembaca, serta pihak-pihak yang terlibat. Penulis juga berharap penulisan skripsi ini

dapat dijadikan bahan refleksi dan pertimbangan untuk perbaikan yang lebih baik di masa depan. Dengan segala kerendahan hati dan rasa terima kasih, penulis mengucapkan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan proposal penelitian ini.

Surabaya, 25 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN REVISI HASIL UJIAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	13
2.2.2 <i>Perceived Ease of Use</i>	15
2.2.3 <i>Perceived Usefulness</i>	16
2.2.4 <i>Attitude Toward Using</i>	16
2.2.5 Kepuasan Wisatawan	17
2.3 Landasan Konseptual	21
2.3.1 Digitaliasi	21
2.3.2 Konsep Pengaruh Digitaliasi terhadap Kepuasan Wistawan	24
2.4 Kerangka Berpikir	27
2.5 Hipotesis	27
BAB III METODE PELAKSANAAN	
3.1 Pendekaan Penelitian	29
3.2 Lokasi Penelitian	30
3.3 Ruang Lingkup Penelitian	30
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.4.1 Populasi	31
3.4.2 Sampel	32
3.5 Definisi Operasional Variabel	35
1.5.1 Variabel Bebas	35

1.5.2 Variabel Terikat	36
3.6 Jenis data	38
3.6.1 Data Primer	38
3.6.2 Data Sekunder	38
3.7 Sumber data.....	39
3.8 Instrumen Penelitian	39
3.9 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	40
3.10 Teknik Analisa data	41
3.10.1 Uji Instrumen	42
3.10.2 Uji Asumsi Klasik	43
3.10.3 Analisis Regresi Berganda	45
3.10.4 Uji Hipotesis	46
3.11 Penyajian Hasil Data	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil	49
4.1.1 Gambaran Umum Museum Surabaya Siola.....	49
4.2 Karakteristik Responden	52
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Usia	53
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	54
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	55
4.3.1 Analisis Statistik Deskripsi	55
4.3.2 Deskripsi Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (X1).....	56
4.3.3 Deskripsi Variabel <i>Perceived Ease Of Use</i> (X2)	61
4.3.4 Deskripsi Variabel <i>Attitude Towards Using</i> (X3)	64
4.3.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Wisatawan (Y).....	68
4.4 Uji Instrumen Penelitian	74
4.4.1 Uji Validalitas	74
4.4.2 Uji Reliabilitas	76
4.5 Uji Prasyarat Penelitian.....	78
4.5.1 Uji Normalitas	78
4.5.2 Uji Multikolineritas	80
4.5.3 Uji Heteroskedasitas	82
4.6 Uji Hipotesis	83
4.6.1 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial	83
4.6.2 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan	87
4.7 Analisis Regresi Berganda	89
4.8 Pembahasan.....	90
4.8.1 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan	90
4.8.2 Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan	92

4.8.3	Pengaruh <i>Attitude Towards Using</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan	95
4.8.4	Pengaruh Digitalisasi Berdasarkan Pengukuran TAM Terhadap Kepuasan Wisatawan	97
4.8.5	Keterbatasan Penelitian	99

BAB V PENUTUPAN

5.1	Kesimpulan.....	102
5.2	Saran	104

DAFTAR PUSTAKA	106
----------------------	-----

LAMPIRAN.....	112
---------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka berpikir.....	27
Gambar 4. 1 Teknologi <i>Interactive Wall</i> Museum Surabaya.....	51
Gambar 4. 2 Teknologi QR Code Museum Surabaya.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan Museum Surabaya Tahun 2024	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Data Kunjungan Wisatawan Museum Surabaya Tahun 2024	32
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel dan Indikator	36
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran.....	41
Tabel 4. 1 Karakteristik Usia Responden	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Pekerjaan Responden	54
Tabel 4. 3 Interpretasi Nilai Jawaban Responden	56
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	57
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel <i>Perceived Ease Of Use</i>	61
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel <i>Attitude Towards Using</i>	65
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Kepuasan Wisatawan	69
Tabel 4. 8 Uji Validitas	75
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas	77
Tabel 4. 10 Uji Normalitas	79
Tabel 4. 11 Uji Multikolinieritas.....	81
Tabel 4. 12 Uji Heteroskedastisitas.....	82
Tabel 4. 13 Uji Statistik T	84
Tabel 4. 14 Uji Statistik F	88
Tabel 4. 15 Regresi berganda.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

Tabulasi data	112
Kuesioner	116
Hasil uji validalitas.....	118
Hasil uji reliabilitas	121
Hasil uji normalitas	122
Hasil uji multikolineritas.....	123
Hasil uji heteroskedasitas.....	123
Hasil uji - t.....	124
Hasil uji – y	124
Koefiseinsi determin	124
Analisis deskripif	125
Tampilan fasilitas digital di museum Surabaya Siola.....	130