



SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN APLIKASI TIKET PENDAKIAN MENGGUNAKAN UTAUT

MOCH. ABDILLAH EMHA RAMDHANI
NPM 21082010183

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
Tri Puspa Rinjeni, 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 PENERIMAAN APLIKASI TIKET PENDAKIAN MENGGUNAKAN UTAUT

MOCH. ABDILLAH EMHA RAMDHANI
NPM 21082010183

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
Tri Puspa Rinjeni, 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 PENERIMAAN APLIKASI TIKET PENDAKIAN MENGUNAKAN UTAUT

Oleh :

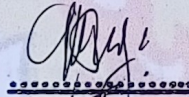
MOCH. ABDILLAH EMHA RAMDHANI

NPM. 21082010183

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 10 Juli 2025.

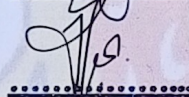
Menyetujui

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
NIP. 198710152022032005



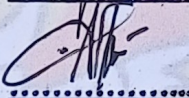
(Pembimbing I)

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom
NIP. 199602032024062001



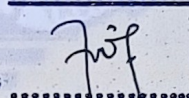
(Pembimbing II)

Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom
NIP. 198107042021212011



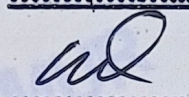
(Ketua Penguji)

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA
NIP. 199710122024062001



(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 PENERIMAAN APLIKASI TIKET PENDAKIAN

MENGGUNAKAN UTAUT

Oleh :

MOCH. ABDILLAH EMHA RAMDHANI

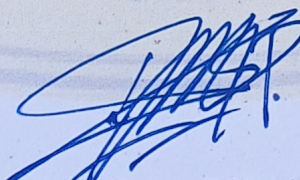
NPM. 21082010183



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	: Moch. Abdillah Emha Ramdhani
NPM	: 21082010183
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, 18 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan,



MOCH. ABDILLAH EMHA RAMDHANI

NPM. 21082010183

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Moch. Abdillah Emha Ramdhani / 21082010183
Judul Skripsi : Analisis Faktor Penerimaan Aplikasi Tiket
Pendakian Menggunakan UTAUT
Dosen Pembimbing : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
2. Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom

Aplikasi Tiket Pendakian merupakan inovasi digital untuk mempermudah reservasi tiket secara daring, namun tingkat penerimaannya masih rendah dengan rating 3.9 di Google Play Store per Desember 2024. Skripsi ini mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi ini menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dimodifikasi dengan penambahan variabel *Hedonic Motivation*, *Habit*, serta moderator *Price Value* dan *Residency*. Menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner pada 372 responden dan analisis *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), 8 dari 11 hipotesis diterima. Hasil menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Social Influence*, *Hedonic Motivation*, dan *Habit* signifikan mempengaruhi *Behavioral Intention*, sementara *Effort Expectancy* dan *Facilitating Conditions* tidak.

ICT Usage Behaviour terbukti dipengaruhi secara signifikan oleh *Behavioral Intention*, *Facilitating Conditions*, dan *Habit*. Tetapi moderator *Price Value* justru memperlemah hubungan antara *Behavioral Intention* dan *ICT Usage Behaviour*, sedangkan *Residency* memperkuat hubungan tersebut. Temuan ini menggarisbawahi bahwa aspek manfaat penggunaan, pengaruh sosial, kesenangan, dan kebiasaan sangat penting dalam mendorong adopsi teknologi. Di sisi lain, kemudahan penggunaan dan ketersediaan fasilitas justru kurang berperan sebagai penentu utama. Skripsi ini memberikan kontribusi praktis dalam perancangan aplikasi yang lebih selaras dengan faktor-faktor yang benar-benar mempengaruhi perilaku pengguna.

Kata Kunci: UTAUT, Aplikasi Tiket Pendakian, PLS-SEM, Penerimaan Teknologi, Perilaku Pengguna.

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Nama Mahasiswa / NPM : Moch. Abdillah Emha Ramdhani / 21082010183
Judul Skripsi : Analisis Faktor Penerimaan Aplikasi Tiket
Pendakian Menggunakan UTAUT
Dosen Pembimbing : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
2. Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom

The Climbing Ticket application is a digital innovation to make it easier to reserve tickets boldly, but its acceptance rate is still low with a rating of 3.9 on the Google Play Store as of December 2024. This thesis examines the factors influencing the acceptance of this app using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) approach, modified by adding the variables Hedonic Motivation and Habit, as well as moderators Price Value and Residency. Using a quantitative method with a questionnaire conducted on 372 respondents and Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) analysis, 8 of the 11 hypotheses were accepted. The results showed that Performance Expectancy, Social Influence, Hedonic Motivation, and Habit significantly influenced Behavioral Intention, while Effort Expectancy and Facilitating Conditions did not.

ICT Usage Behavior was shown to be significantly influenced by Behavioral Intention, Facilitating Conditions, and Habit. However, the moderator Price Value weakened the relationship between Behavioral Intention and ICT Usage Behavior, while Residency strengthened it. These findings underscore that usability, social influence, enjoyment, and habit are crucial in driving technology adoption. Conversely, ease of use and availability of features are less significant determinants. This thesis provides a practical contribution to designing applications that better align with the factors that truly influence user behavior.

Keywords: UTAUT, Tiket Pendakian Application, Technology Acceptance, PLS-SEM, User Behavior.

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “Analisis Faktor Penerimaan Aplikasi Tiket Pendakian Menggunakan UTAUT” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu bentuk tanggung jawab akademik dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Perjalanan dalam menyusun skripsi ini bukan sekadar menyusun kata dan data, melainkan juga perjalanan emosi, pikiran, serta pertumbuhan pribadi. Di setiap halaman yang ditulis, terdapat doa, dukungan, dan ketulusan banyak pihak yang tak ternilai. Maka dari itu, penulis dengan tulus ingin menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Ibunda tercinta Emilia Aguspiati yang 22 tahun lalu telah sudi bertaruh nyawa dan segenap tenaga hanya agar penulis dapat terlahir di dunia ini, lalu bersama keikhlasan dan kesabaran membesarkan penulis dalam doa yang tak pernah terlupa di setiap sujudnya, serta dengan genggamannya yang selalu melindungi penulis sebagai anak kecilnya.
2. Ayahanda Moh. Hasin yang dengan besar hati mengubur mimpi duduk di bangku kuliah hanya untuk melihat anak laki-lakinya menyandang gelar sarjana, maka bersama ini sebagai anak terakhir penulis mempersembahkan skripsi dan gelar sarjana ini seutuhnya kepada ayahanda tercinta.
3. Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing I dan Ibu Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing II atas peran beliau berdua sangat penting dalam penyelesaian skripsi ini, melalui seluruh bimbingan, arahan teknis, dan kesabaran tiada henti dalam mengarahkan setiap tahap penulisan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T., selaku Dosen Wali yang senantiasa memberikan arahan, bimbingan akademik, dan nasihat selama menempuh perkuliahan, serta membantu dalam perencanaan studi dan perkembangan diri secara keseluruhan.

4. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
5. Seluruh responden atas kesediaan dan kerelaannya menjadi bagian dari skripsi ini. Informasi dan data yang Anda berikan sangat berarti dalam menganalisis dan menyimpulkan hasil skripsi ini.
6. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Garangan Sakti dan semua teman seperjuangan di Program Studi Sistem Informasi angkatan 2021. Kebersamaan, dukungan, dan diskusi dari kalian adalah semangat tak ternilai yang sangat berarti dalam perjalanan skripsi ini.

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, 10 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Manfaat.....	3
1.6 Relevansi Sistem Informasi.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Teori Penerimaan Teknologi.....	14
2.3 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	15
2.4 SEM-PLS (<i>Structural Equation Modelling – Partial Least Square</i>).....	18
2.5 Perbedaan Faktor dan Variabel	18
2.6 Aplikasi Tiket Pendakian	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Alur Penelitian.....	23
3.2 Studi Literatur	23
3.3 Identifikasi Masalah	25
3.4 Model Konseptual	26
3.5 Hipotesis Penelitian.....	26
3.5.1 Hubungan <i>Performance Expectancy</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	27
3.5.2 Hubungan <i>Effort Expectancy</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	27

3.5.3 Hubungan <i>Social Influence</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	27
3.5.4 Hubungan <i>Facilitating Conditions</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	28
3.5.5 Hubungan <i>Hedonic Motivation</i> dengan <i>ICT Usage Behaviour</i>	28
3.5.6 Hubungan <i>Habit</i> dengan <i>Behavioral Intention</i>	28
3.5.7 Hubungan <i>Behavioral Intention</i> dengan <i>ICT Usage Behaviour</i>	29
3.5.8 Hubungan <i>Facilitating Conditions</i> dengan <i>ICT Usage Behaviour</i>	29
3.5.9 Hubungan <i>Habit</i> dengan <i>ICT Usage Behaviour</i>	29
3.5.10 <i>Moderators</i>	29
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	30
3.6.1 Sumber Pengumpulan Data	31
3.6.2 Populasi	31
3.6.3 Teknik Sampling	32
3.6.4 Ukuran Sampel	32
3.6.5 Skala Likert	33
3.7 Penyusunan Instrumen	34
3.8 Pra Kuesioner	37
3.9.1 Uji Validitas	38
3.9.2 Uji Reliabilitas	43
3.9 Penyebaran Kuesioner	44
3.10 Pengolahan Data dan Analisis	44
3.11.1 Analisis Deskriptif	45
3.11.2 Analisis Inferensial	45
3.11 Penarikan Kesimpulan dan Saran	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Data Demografi Responden	50
4.1.1 Usia Responden	50
4.1.2 Domisili Responden	51
4.2 Analisis Deskriptif	52
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	52
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	54
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	55
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	57

4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Hedonic Motivation</i>	59
4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Habit</i>	60
4.2.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	61
4.2.8 Frekuensi Jawaban Variabel <i>ICT Usage Behaviour</i>	63
4.2.9 Frekuensi Jawaban Variabel Moderator <i>Price Value</i>	65
4.3 Analisis Inferensial.....	66
4.3.1 <i>Outer Model</i>	66
4.3.1.1 <i>Validitas Convergent</i>	66
4.3.1.2 <i>Validitas Diskriminan</i>	69
4.3.1.3 <i>Reliabilitas</i>	72
4.3.2 <i>Inner Model</i>	73
4.3.2.1 <i>R-Square</i>	73
4.3.2.2 <i>F-Square</i>	74
4.3.2.3 <i>Uji Hipotesis</i>	76
4.4 Pembahasan Hasil	81
4.4.1 Hubungan <i>Performance Expectancy</i> dengan <i>Behavioural Intention</i> ...	81
4.4.2 Hubungan <i>Effort Expectancy</i> dengan <i>Behavioural Intention</i>	83
4.4.3 Hubungan <i>Social Influence</i> dengan <i>Behavioural Intention</i>	84
4.4.4 Hubungan <i>Facilitating Conditions</i> dengan <i>Behavioural Intention</i>	85
4.4.5 Hubungan <i>Hedonic Motivation</i> dengan <i>Behavioural Intention</i>	87
4.4.6 Hubungan <i>Habit</i> dengan <i>Behavioural Intention</i>	88
4.4.7 Hubungan <i>Behavioural Intention</i> dengan <i>ICT Usage Behaviour</i>	89
4.4.8 Hubungan <i>Facilitating Conditions</i> dengan <i>ICT Usage Behaviour</i>	91
4.4.9 Hubungan <i>Habit</i> dengan <i>ICT Usage Behaviour</i>	92
4.4.10 Hubungan <i>Behavioural Intention</i> dengan <i>ICT Usage Behaviour</i> Yang Dimoderasi <i>Price Value</i> dan <i>Residency</i>	93
BAB V PENUTUP	99
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	109

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual UTAUT oleh Venkatesh 2003	16
Gambar 2.2 Logo Aplikasi Tiket Pendakian	20
Gambar 2.3 Fitur Aplikasi Tiket Pendakian	21
Gambar 3.1 Alur Penelitian	23
Gambar 4.1 Usia Responden	50
Gambar 4.2 Domisili Responden	51
Gambar 4.2 Hasil <i>Bootstrapping</i>	76

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 2.2 Studi Literatur Sistematis	13
Tabel 3.1 Skala Penilaian	33
Tabel 3.2 Penyusunan Instrumen Pertanyaan.....	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Performance Expectancy</i>	38
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Effort Expectancy</i>	39
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Social Influence</i>	39
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	40
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Hedonic Motivation</i>	40
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Habit</i>	41
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Behavioural Intention</i>	41
Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>ICT Usage Behaviour</i>	42
Tabel 3.11 Hasil Uji Validitas Variabel Moderator <i>Price Value</i>	43
Tabel 3.12 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 3.13 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran	46
Tabel 3.14 Kriteria Evaluasi Model Struktural	46
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	53
Tabel 4.2 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	53
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	54
Tabel 4.4 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	55
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	56
Tabel 4.6 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	57
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	57
Tabel 4.8 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	58
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Hedonic Motivation</i>	59
Tabel 4.10 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Hedonic Motivation</i>	60
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Habit</i>	60
Tabel 4.12 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Habit</i>	61
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	62
Tabel 4.14 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	62

Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Variabel <i>ICT Usage Behaviour</i>	63
Tabel 4.16 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>ICT Usage Behaviour</i>	64
Tabel 4.17 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Price Value</i>	65
Tabel 4.18 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Price Value</i>	66
Tabel 4.19 Nilai <i>Outer Loading</i>	67
Tabel 4.20 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	68
Tabel 4.21 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	69
Tabel 4.22 Nilai <i>Cross Loading</i>	70
Tabel 4.23 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	72
Tabel 4.24 Hasil <i>R-Square</i>	73
Tabel 4.25 Hasil <i>F-Square</i>	75
Tabel 4.26 Hasil Uji Hipotesis	77
Tabel 4.27 Hasil Uji Hipotesis Moderasi	80