



SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN APLIKASI E-TICKET “FERIZY” BERDASARKAN MODEL UTAUT 2

IMAM ARIZAL RAZAQI

NPM 21082010243

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom

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

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI SURABAYA

2025



SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN APLIKASI E-TICKET “FERIZY” BERDASARKAN MODEL UTAUT 2

IMAM ARIZAL RAZAQI

NPM 21082010243

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom

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

**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 SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN APLIKASI E-TICKET "FERIZY" BERDASARKAN MODEL UTAUT 2

Oleh :

IMAM ARIZAL RAZAQI

NPM. 21082010243

Telah dihadapan dan dinyatakan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional 'Veteran' Jawa Timur pada tanggal 10 Juli 2025.

Menyetujui

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



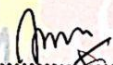
(Pembimbing I)

Rafika Rahmawati, S.Kom, M.Kom, MBA
NIP. 19971012 202406 2 001



(Pembimbing II)

Arista Pratama, S.Kom, M.Kom
NPT. 171199 10 320052



(Ketua Penguji)

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



(Penguji II)

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom, M.Kom
NIP. 19960203 202406 2 001



(Penguji III)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



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

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN APLIKASI
E-TICKET "FERIZY" BERDASARKAN MODEL UTAUT 2**

Oleh:

IMAM ARIZAL RAZAQI

NPM. 21082010243



Menyetujui.

Koordinator Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

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

NIP. 19851124 202121 1 003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : IMAM ARIZAL RAZAQI
NPM : 21082010243
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya ilmiah dalam bentuk skripsi ini merupakan hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri. Di dalamnya tidak terdapat bagian karya ilmiah orang lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi manapun, maupun karya atau pendapat pihak lain yang telah dipublikasikan, kecuali secara tertulis telah dicantumkan sebagai rujukan dan tercantum secara lengkap dalam daftar pustaka.

Saya juga menyatakan bahwa karya ilmiah ini bebas dari unsur plagiarisme. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya unsur plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima segala bentuk sanksi yang berlaku sesuai ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada tekanan atau paksaan dari pihak manapun, dan sepenuhnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, 10 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan,


Imam Arizal Razaqi
NPM. 21082010243

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : IMAM ARIZAL RAZAQI / 21082010243
Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Aplikasi E-Ticket “FERIZY” Berdasarkan Model UTAUT 2
Dosen Pembimbing : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
2. Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital dalam berbagai sektor, termasuk transportasi laut. Transformasi digital di sektor transportasi laut mendorong hadirnya aplikasi Ferizy sebagai inovasi pemesanan tiket daring oleh PT ASDP Indonesia Ferry. Namun, pengguna masih menghadapi kendala teknis dan keterbatasan informasi. Dari hasil observasi ini ditemukan keluhan pengguna Ferizy terkait informasi yang tidak lengkap dan error saat pemesanan tiket, maka dari itu tujuan penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi Ferizy menggunakan pendekatan UTAUT2 yang dimodifikasi.

Penelitian ini menggunakan model UTAUT2 dengan tambahan 2 variabel yaitu Trust dan Word Of Mouth. Metode yang digunakan adalah kuantitatif analisis SEM-PLS berdasarkan data awal dari 522 hingga melalui proses cleaning data menjadi 442 responden pengguna aplikasi Ferizy. Temuan ini menunjukkan bahwa Word Of Mouth dan Price Value memiliki pengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention, dan Behavioural Intention memiliki pengaruh signifikan terhadap Use Behaviour. Sedangkan Effort Expectancy, Facilitating Conditions, Performa Expectancy, Social Influence, Trust memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap Behavioral Intention. Hasil penelitian ini bertujuan untuk memberikan referensi bagi pengguna maupun pengembang aplikasi Ferizy terkait faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi tersebut.

Kata kunci : E-Ticket, UTAUT2, Aplikasi Ferizy, Transportasi Laut

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Nama Mahasiswa / NPM : IMAM ARIZAL RAZAQI / 21082010243
Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Aplikasi E-Ticket “FERIZY” Berdasarkan Model UTAUT 2
Dosen Pembimbing : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
2. Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

The development of information technology has driven digital transformation across various sectors, including maritime transportation. This digital transformation in the maritime transportation sector has led to the emergence of the Ferizy application, an online ticket booking innovation by PT ASDP Indonesia Ferry. However, users still face technical issues and limited access to information. Observations have revealed user complaints regarding incomplete information and errors during the ticket booking process. Therefore, the objective of this study is to identify the factors that influence the acceptance of the Ferizy application using a modified UTAUT2 approach.

This study employs the UTAUT2 model with the addition of two variables: Trust and Word of Mouth. A quantitative method using SEM-PLS analysis was applied, based on initial data from 522 respondents, which was cleaned down to 442 respondents who use the Ferizy application. The findings indicate that Word of Mouth and Price Value have a significant influence on Behavioral Intention, and Behavioral Intention significantly affects Use Behavior. Meanwhile, Effort Expectancy, Facilitating Conditions, Performance Expectancy, Social Influence, and Trust do not show significant influence on Behavioral Intention. The results of this study aim to provide insights for both users and developers of the Ferizy application regarding the factors that influence its acceptance.

Kata kunci : E-Ticket, UTAUT2, Aplikasi Ferizy, Transportasi Laut

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Aplikasi E-Ticket “FERIZY” Berdasarkan Model UTAUT 2*” dengan baik dan tanpa hambatan yang berarti.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Pencapaian ini tentunya tidak dapat diraih tanpa dukungan dan kontribusi dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, selama proses penyusunan skripsi ini.

1. Dengan segala kerendahan hati, menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada kedua orang tua tercinta Bapak Rajak dan Ibu Kurniasih, atas kasih sayang doa yang tiada henti, serta dukungan moral dan materi yang telah menjadi pondasi utama dalam perjalanan akademik penulis.
2. Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing I, dosen wali sekaligus pembimbing lapangan pada mata kuliah Praktek Kerja Lapangan (PKL), atas arahan, kritik yang membangun, dan dedikasinya dalam membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA., selaku dosen pembimbing II, atas pendampingan serta masukan yang sangat berarti dalam penyempurnaan isi dan struktur skripsi ini.
4. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi, atas perhatian dan dukungan akademik yang diberikan selama ini.
5. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom., selaku ketua dosen penguji I dalam Program Studi Sistem Informasi, atas waktu dan tempatnya yang diberikan.

6. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T., selaku dosen penguji II dalam Program Studi Sistem Informasi, atas waktu dan tempatnya yang diberikan.
7. Ibu Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom., selaku dosen penguji III dalam Program Studi Sistem Informasi, atas waktu dan tempatnya yang diberikan.
8. Seluruh dosen di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur, atas ilmu dan pengalaman berharga yang telah diberikan.
9. Seluruh pihak luar yang banyak membantu terkhususnya teman-teman kampus maupun teman luar kampus yang telah memberikan banyak bantuan dalam proses pembuatan skripsi ini.
10. Keluarga yang selalu mendukung saya dan menyemangati saya dalam melakukan proses pembuatan dokumen skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, masukan dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak akan sangat membantu dalam perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Sistem Informasi.

Surabaya, 10 juli 2025

Imam Arizal Razaqi

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	5
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	7
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	9
ABSTRAK.....	11
ABSTRACT.....	13
DAFTAR ISI.....	17
DAFTAR GAMBAR.....	21
DAFTAR TABEL.....	23
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.....	5
1.6. Relevansi Sistem Informasi.....	5
1.7. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Electronic Ticketing.....	8
2.2. Ferizy.....	9
2.3. Teori Penerimaan Teknologi.....	10
2.4. UTAUT 2.....	11
2.6. Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS).....	13
2.7. Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 2.1 Variabel Signifikan Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	16

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Alur Penelitian.....	23
3.2 Studi Literatur.....	23
3.3 Identifikasi Masalah.....	24
3.4 Model Konseptual.....	25
3.5 Hipotesis Penelitian.....	26
3.5.1 Performance Expectancy (PE).....	26
3.5.2 Effort Expectancy (EE).....	26
3.5.3 Social Influence (SI).....	27
3.5.4 Facilitating Conditions (FC).....	27
3.5.5 Price Value (PV).....	28
3.5.6 Trust (TR).....	28
3.5.7 Word Of Mouth (WOM).....	29
3.5.8 Behavioral Intention (BI).....	29
3.6 Populasi dan Sampel.....	30
3.6.1 Teknik Sampling.....	30
3.6.2 Ukuran Sampel.....	31
3.6.3 Skala Likert.....	32
3.7 Instrumen Penelitian.....	33
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	37
3.8.1 Uji Validitas.....	38
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.9 Pengolahan dan Analisis Data.....	44
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	44
3.9.2 Analisis Inferensial.....	45
3.10 Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Data Cleaning.....	48

4.2 Data Demografi Responden.....	48
4.2.1 Kuesioner Responden.....	48
4.2.2 Jenis Kelamin Responden.....	49
4.2.3 Usia Responden.....	50
4.2.4 Domisili Responden.....	50
4.2.5 Status Pekerjaan Responden.....	51
4.3 Pembahasan Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	52
4.3.1 Frekuensi Jawaban Performa Expectancy (PE).....	53
4.3.2 Frekuensi Jawaban Effort Expectancy (EE).....	54
4.3.3 Frekuensi Jawaban Trust (TR).....	56
4.3.4 Frekuensi Jawaban Facilitating Conditions (FC).....	58
4.2.5 Frekuensi Jawaban Price Value (PV).....	60
4.3.6 Frekuensi Jawaban Social Influence (SI).....	62
4.3.7 Frekuensi Jawaban Word Of Mouth (WOM).....	64
4.3.8 Frekuensi Jawaban Behavioral Intention (BI).....	66
4.3.9 Frekuensi Jawaban Use Behavior (UB).....	68
4.4 Pembahasan Hasil Analisis Statistik Inferensial.....	69
4.4.1 Outer Model.....	70
4.4.2 Inner Model.....	75
4.4.3 Pengujian Hipotesis.....	77
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	105

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Management Information System.....	12
Gambar 2.1 Tampilan Beranda Aplikasi Ferizy.....	15
Gambar 2.2 Tampilan Pemesanan Tiket Aplikasi Ferizy.....	16
Gambar 2.3 Model UTAUT 2.....	18
Gambar 3.1 Flowchart Alur Penelitian.....	27
Gambar 3.2. Model Konseptual.....	29
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	52
Gambar 4.2 Usia Responden.....	53
Gambar 4.3 Domisili Responden.....	53
Gambar 4.4 Pekerjaan Responden.....	55
Gambar 4.5 Hasil Bootstrapping.....	78

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Tabel Skala Penilaian.....	33
Tabel 3.2. Instrumen Penelitian.....	33
Tabel 3.3 Uji Validitas Performance Expectancy.....	38
Tabel 3.4 Uji Validitas Effort Expectancy.....	39
Tabel 3.5 Uji Validitas Trust.....	40
Tabel 3.6 Uji Validitas Social Influence.....	40
Tabel 3.7 Uji Validitas Word Of Mouth.....	41
Tabel 3.8 Uji Validitas Facilitating Conditions.....	41
Tabel 3.9 Uji Validitas Price Value.....	42
Tabel 3.10 Uji Validitas Behavioral Intentions.....	42

Tabel 3.11 Uji Validitas Use Behavior.....	43
Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Performa Expectancy.....	53
Tabel 4.2 Hasil Statistik Variabel Performa Expectancy.....	54
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Effort Expectancy.....	55
Tabel 4.4 Hasil Statistik Variabel Effort Expectancy.....	56
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Trust.....	57
Tabel 4.6 Hasil Statistik Variabel Trust.....	58
Tabel 4.8 Hasil Statistik Variabel Facilitating Conditions.....	60
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Price Value.....	61
Tabel 4.10 Hasil Statistik Variabel Price Value.....	62
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Social Influence.....	63
Tabel 4.12 Hasil Statistik Variabel Social Influence.....	64
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Word Of Mouth.....	65
Tabel 4.14 Hasil Statistik Variabel Word Of Mouth.....	65
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Behavioral Intention.....	66
Tabel 4.16 Hasil Statistik Variabel Behavioral Intentions.....	67
Tabel 4.17 Frekuensi Jawaban Use Behavior.....	68
Tabel 4.18 Hasil Statistik Variabel Use Behavior.....	69
Tabel 4.19 Hasil Outer Loadings.....	70
Tabel 4.20 Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	71
Tabel 4.21 Hasil Fornell-Larcker Criterion.....	72
Tabel 4.22 Hasil Cross Loadings.....	73
Tabel 4.23 Hasil Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	75
Tabel 4.24 Hasil R-Square.....	76
Tabel 4.25 Hasil F-Square.....	77
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis.....	79