



**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR PENERIMAAN  
PENGGUNA TERHADAP WEBSITE KITA  
GARUDA MENGGUNAKAN UTAUT 2**

**ACHMAD RAFI ARGYA RASYA**  
NPM 21082010248

**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 PENGARUH FAKTOR PENERIMAAN  
PENGGUNA TERHADAP WEBSITE KITA  
GARUDA MENGGUNAKAN UTAUT 2**

**ACHMAD RAFI ARGYA RASYA**  
NPM 21082010248

**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 PENGARUH FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA  
TERHADAP WEBSITE KITA GARUDA MENGGUNAKAN UTAUT 2**

Oleh :  
**ACHMAD RAFI ARGYA RASYA**  
NPM. 21082010248


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.

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




(Pembimbing I)

**Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom**  
NIP. 199303162019032020



(Pembimbing II)

**Arista Pratama, S.Kom, M.Kom**  
NIP. 17119910320052



(Ketua Penguji)

**Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, MT**  
NIP. 198902252021211001



(Penguji II)

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



(Penguji III)

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ilmu Komputer**



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

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

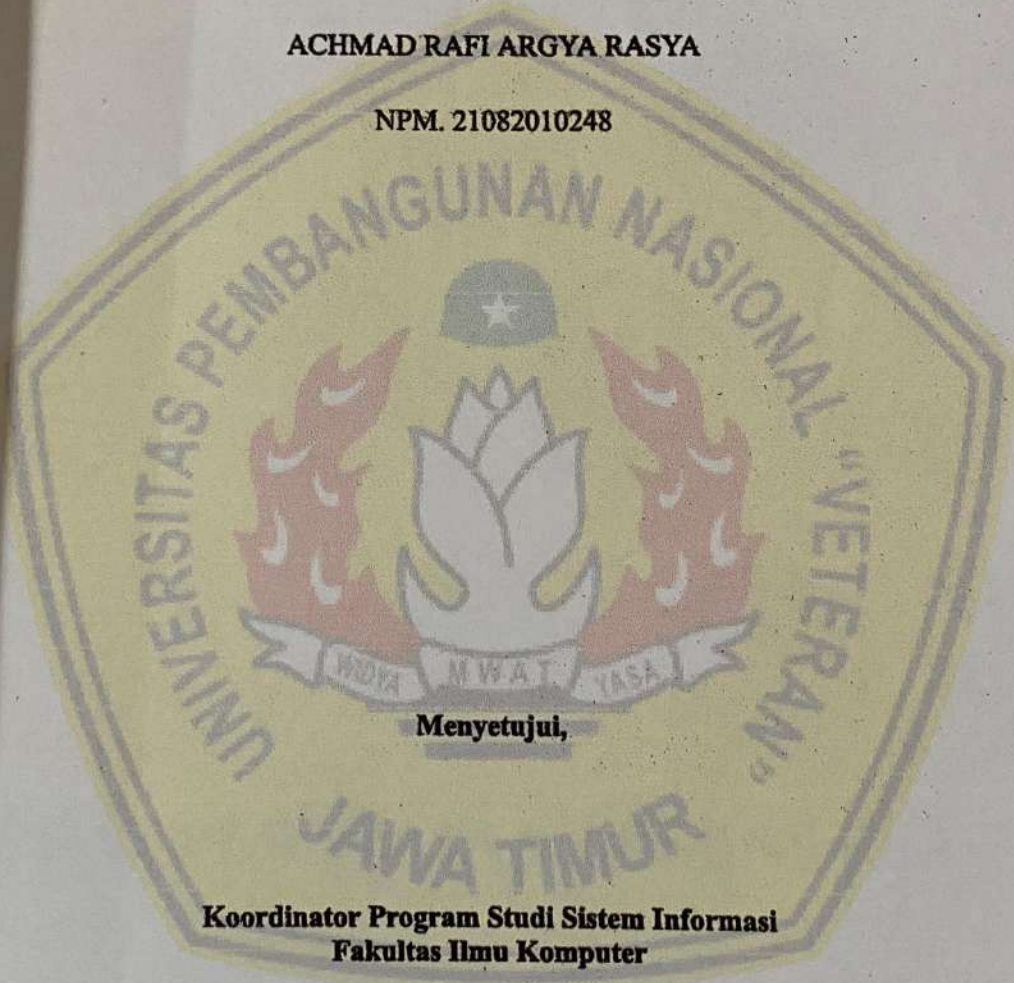
**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA  
TERHADAP WEBSITE KITA GARUDA MENGGUNAKAN UTAUT 2**

**Oleh:**

**ACHMAD RAFI ARGYA RASYA**

**NPM. 21082010248**



**Menyetujui,**

**Koordinator Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer**

**Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom  
NIP. 198511 242021211003**

*Halaman ini sengaja dikosongkan*



## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Achmad Rafi Argya Rasya  
NPM : 21082010248  
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, 9 Juli 2025  
Yang Membuat Pernyataan,



**Achmad Rafi Argya Rasya**  
NPM. 21082010248

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Faktor Penerimaan Pengguna Terhadap Website Kita Garuda Menggunakan UTAUT 2” dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Budi Eko dan Ibu Era Harijati, selaku orang tua penulis, yang telah memberikan doa, dukungan moral maupun materi, dan selalu menjadi sumber kekuatan serta inspirasi dalam setiap langkah hidup penulis.
2. Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan banyak arahan, saran, dan masukan berharga dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan isi, sistematika, dan penulisan skripsi ini secara menyeluruh.
4. Ibu Anindo Saka Fitri, S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali yang telah memberikan waktu, bimbingan, dan motivasi selama masa studi penulis.
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan dukungan dalam proses akademik penulis.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur, atas ilmu, motivasi, dan pengalaman yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Saudara dan sahabat-sahabat penulis, yang telah menemani dan mendukung penulis, yaitu teman seangkatan di perkuliahan, serta teman-teman dari masa sekolah di SMA, SMP, dan SD

8. Teman-teman Dulur Bonek khususnya Abrila, Miftah, Tegar, Naufal, Yafi, dan Rohman yang selalu memberikan dorongan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
9. Rena Eva selaku kekasih saya yang terus memberikan dukungan dengan tulus, menjadi salah satu penyemangat, pendengar keluh kesah dalam penulisan skripsi.
10. Warung-warung penuh kenangan, tempat pelarian sekaligus berkeluh kesah selama proses penyusunan skripsi, yakni Kebun Bibit, Langgeng, Bosku, dan Warung 32.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya dalam bidang sistem informasi dan pengembangan layanan kesehatan mental digital.

Surabaya, 9 Juli 2025

Penulis

## ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Achmad Rafi Argya Rasya / 21082010248  
Judul Skripsi : Analisis Faktor Penerimaan Pengguna Terhadap Website Kita Garuda Menggunakan UTAUT 2  
Dosen Pembimbing : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom  
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom

Kemajuan teknologi digital mendorong munculnya sistem e-ticketing berbasis website seperti Kita Garuda, yang dirancang oleh PSSI untuk memudahkan suporter dalam membeli tiket pertandingan timnas secara daring. Meskipun semakin populer, variasi proses dan kemampuan pengguna dalam mengakses teknologi digital kerap menimbulkan kesulitan atau ketidaknyamanan, tergantung pada pengalaman dan preferensi individu. Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap website Kita Garuda dengan menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2), yang dimodifikasi dengan penambahan variabel Service Satisfaction, Continued Intention, dan Psychological Discomfort. Metode Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel serta menguji efek moderasi berdasarkan tingkat psychological discomfort. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh terhadap niat berkelanjutan pengguna, dengan kepuasan layanan sebagai mediator. Namun, tidak semua pengaruh terbukti signifikan secara statistik. Pengujian multi-group analysis juga menunjukkan adanya variasi pengaruh antara kelompok dengan tingkat psychological discomfort yang tinggi dan rendah. Temuan ini memberikan implikasi bagi pengelola Kita Garuda untuk meningkatkan keberlanjutan penggunaan dengan memperhatikan pengalaman layanan, kemudahan akses, dan faktor psikologis pengguna.

**Kata kunci:** Website Kita Garuda, UTAUT 2, e-ticketing, motivasi, *service satisfaction, continued intention, psychological discomfort*.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## ABSTRACT

Student Name / NPM : Achmad Rafi Argya Rasya / 21082010248  
Thesis Title : Factor Analysis Of User Acceptance Of Our  
Website Garuda Using UTAUT 2  
Advisor : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom  
2. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom

*The advancement of digital technology has encouraged the emergence of web-based e-ticketing systems such as Kita Garuda, an official platform developed by PSSI to facilitate supporters in purchasing national team match tickets online. This study aims to analyze the factors influencing user acceptance of the Kita Garuda website using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) model, which has been modified by integrating variables such as Service Satisfaction, Continued Intention, and Psychological Discomfort. The research employed Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to examine the relationships between variables and to test the moderating effect of psychological discomfort. The results indicate that intrinsic and extrinsic motivation significantly influence users' continued intention, with service satisfaction acting as a partial mediator. However, not all relationships were statistically significant. In addition, the multi-group analysis revealed differences in effects between users with high and low psychological discomfort. These findings offer insights for the developers of Kita Garuda to enhance user experience and promote sustained usage through motivational and service-oriented improvements.*

**Keywords:** Kita Garuda website, UTAUT 2, e-ticketing, *motivation, service satisfaction, continued intention, psychological discomfort.*

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>  | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>                                 | <b>v</b>    |
| <b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>                            | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>   | <b>ix</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>  | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>xvii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>   | <b>xix</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang.....   | 1           |
| 1.2. Rumusan Masalah.....  | 3           |
| 1.3. Batasan Masalah.....  | 3           |
| 1.4. Tujuan Penelitian.....  | 3           |
| 1.5. Manfaat Penelitian.....   | 4           |
| 1.6. Relevansi Sistem Informasi.....                                   | 4           |
| 1.7. Sistematika Penulisan.....  | 5           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                                    | <b>7</b>    |
| 2.1. Penelitian Terdahulu.....   | 7           |
| 2.2. Teori Penerimaan Teknologi.....                                   | 15          |
| 2.3. UTAUT 2.....  | 16          |
| 2.4. Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS)..... | 18          |
| 2.5. E-Ticketing.....  | 18          |
| 2.6. Kita Garuda.....  | 20          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>                              | <b>22</b>   |
| 3.1 Alur Penelitian.....   | 22          |
| 3.2 Studi Literatur.....   | 22          |
| 3.3 Identifikasi Masalah.....  | 23          |
| 3.4 Model Konseptual.....  | 24          |
| 3.5 Definisi Operasional.....  | 25          |
| 3.6 Hipotesis Penelitian.....  | 28          |
| 3.6.1 Intrinsic Motivation.....  | 28          |
| 3.6.1.1 Effort Expectancy (EE).....                                    | 28          |
| 3.6.1.2 Hedonic Motivation (HM).....                                   | 29          |
| 3.6.1.3 Habit (H).....   | 29          |
| 3.6.2 Extrinsic Motivation.....  | 29          |
| 3.6.2.1 Performance Expectancy (PE).....                               | 30          |
| 3.6.2.2 Social Influence (SI).....                                     | 30          |



|  |           |
|--|-----------|
| 3.6.2.3 Facilitating Conditions (FC).....              | 30        |
| 3.6.2.4 Price Value (PV).....                          | 31        |
| 3.6.3 Service Satisfaction (SS).....                   | 31        |
| 3.6.4 Continued Intention (CI).....                    | 31        |
| 3.6.5 Psychological Discomfort (PD).....               | 32        |
| 3.7 Populasi dan Sampel.....                           | 32        |
| 3.7.1 Teknik Sampling.....                             | 33        |
| 3.7.2 Ukuran Sampel.....                               | 33        |
| 3.7.3 Skala Likert.....                                | 34        |
| 3.8 Instrumen Penelitian.....                          | 35        |
| 3.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....            | 41        |
| 3.9.1 Uji Validitas.....                               | 41        |
| 3.9.2 Uji Reliabilitas.....                            | 45        |
| 3.10 Pengolahan dan Analisis Data.....                 | 46        |
| 3.10.1 Analisis Deskriptif.....                        | 46        |
| 3.10.2 Analisis Inferensial.....                       | 46        |
| d. Uji Permutation Based Multi Group Analysis.....     | 48        |
| 3.11 Penarikan Kesimpulan dan Saran.....               | 49        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                | <b>50</b> |
| 4.1 Data Demografi Responden.....                      | 50        |
| 4.1.1 Usia Responden.....                              | 51        |
| 4.1.2 Jenis Kelamin.....                               | 52        |
| 4.1.3 Pekerjaan.....                                   | 53        |
| 4.2 Hasil Analisis Deskriptif.....                     | 53        |
| 4.2.1 Frekuensi Jawaban Performance Expectancy.....    | 54        |
| 4.2.2 Frekuensi Jawaban Effort Expectancy.....         | 55        |
| 4.2.3 Frekuensi Jawaban Social Influence.....          | 56        |
| 4.2.4 Frekuensi Jawaban Facilitating Conditions.....   | 58        |
| 4.2.5 Frekuensi Jawaban Hedonic Motivation.....        | 59        |
| 4.2.6 Frekuensi Jawaban Price Value.....               | 60        |
| 4.2.7 Frekuensi Jawaban Habit.....                     | 62        |
| 4.2.8 Frekuensi Jawaban Service Satisfaction.....      | 63        |
| 4.2.9 Frekuensi Jawaban Continued Intention.....       | 64        |
| 4.2.10 Frekuensi Jawaban Psychological Discomfort..... | 65        |
| 4.3 Pembahasan Analisis Inferensial.....               | 67        |
| 4.3.1 Evaluasi Outer Model.....                        | 67        |
| 4.3.2 Evaluasi Inner Model.....                        | 73        |
| 4.4 Pengujian Hipotesis.....                           | 74        |
| 4.4.1 Uji Bootstrapping.....                           | 75        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.4.2 Uji Permutation Based Multi Group Analysis.....  | 77        |
| 4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....   | 78        |
| 4.5.1 Pengaruh Intrinsic Motivation Terhadap Continued Intention Untuk Menggunakan Website Kita Garuda.....  | 79        |
| 4.5.2 Pengaruh Extrinsic Motivation Terhadap Continued Intention Untuk Menggunakan Website Kita Garuda.....  | 80        |
| 4.5.3 Pengaruh Intrinsic Motivation Terhadap Continued Intention Melalui Service Satisfaction Untuk Menggunakan Website Kita Garuda.....                             | 81        |
| 4.5.4 Pengaruh Extrinsic Motivation Terhadap Continued Intention Melalui Service Satisfaction Untuk Menggunakan Website Kita Garuda.                                 | 82        |
| 4.5.5 Pengaruh Psychological Discomfort Terhadap Continued Intention Melalui Service Satisfaction Untuk Menggunakan Website Kita Garuda.                             | 83        |
| 4.5.6 Pengaruh Psychological Discomfort Terhadap Service Satisfaction Antara Intrinsic Motivation dan Continued Intention Untuk Menggunakan Website Kita Garuda..... | 84        |
| 4.5.7 Pengaruh Psychological Discomfort Terhadap Service Satisfaction Antara Extrinsic Motivation dan Continued Intention Untuk Menggunakan Website Kita Garuda..... | 85        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>   | <b>87</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....  | 87        |
| 5.2 Saran.....   | 87        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>   | <b>89</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>   | <b>94</b> |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1. Manajemen Sistem Informasi [9].....                                   | 4  |
| Gambar 2.1. UTAUT 2 [4].....  | 17 |
| Gambar 2.2. Tampilan Beranda Website Kita Garuda.....                             | 20 |
| Gambar 3.1. Flowchart Alur Penelitian.....  | 22 |
| Gambar 3.2. Model Konseptual [19].....  | 24 |
| Gambar 4.1. Pengguna yang Pernah Memesan Tiket Melalui Website Kita Garuda.<br>50 |    |
| Gambar 4.2 Pertanyaan Cleaning.....   | 51 |
| Gambar 4.3 Usia Responden.....  | 51 |
| Gambar 4.4 Jenis Kelamin.....   | 52 |
| Gambar 4.5 Pekerjaan.....   | 53 |
| Gambar 4.4 Hasil Uji Hipotesis Model.....   | 75 |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1 Variabel Signifikan Penelitian Terdahulu.....           | 7  |
| Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu.....                              | 8  |
| Tabel 3.1. Tabel Definisi Operasional.....                        | 25 |
| Tabel 3.2. Tabel Skala Penilaian.....                             | 34 |
| Tabel 3.3. Instrumen Penelitian.....                              | 35 |
| Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Performance Expectancy.....      | 42 |
| Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Effort Expectancy.....           | 42 |
| Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel Social Influence.....            | 42 |
| Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel Facilitating Conditions.....     | 43 |
| Tabel 3.8 Uji Validitas Variabel Hedonic Motivation.....          | 43 |
| Tabel 3.9 Uji Validitas Variabel Price Value.....                 | 43 |
| Tabel 3.10 Uji Validitas Variabel Habit.....                      | 44 |
| Tabel 3.11 Uji Validitas Variabel Service Satisfaction.....       | 44 |
| Tabel 3.12 Uji Validitas Variabel Continued Intention.....        | 44 |
| Tabel 3.13 Uji Validitas Variabel Psychological Discomfort.....   | 45 |
| Tabel 3.14 Uji Reliabilitas.....                                  | 45 |
| Tabel 3.15. Kriteria Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)..... | 47 |
| Tabel 3.16 Inner model.....                                       | 48 |
| Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Performance Expectancy.....           | 54 |
| Tabel 4.2 Hasil Statistik Variabel Performance Expectancy.....    | 55 |
| Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Effort Expectancy.....                | 55 |
| Tabel 4.4 Hasil Statistik Variabel Effort Expectancy.....         | 56 |
| Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Social Influence.....                 | 57 |
| Tabel 4.6 Hasil Statistik Variabel Social Influence.....          | 57 |
| Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Facilitating Conditions.....          | 58 |
| Tabel 4.8 Hasil Statistik Variabel Facilitating Conditions.....   | 59 |
| Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Hedonic Motivation.....               | 59 |
| Tabel 4.10 Hasil Statistik Variabel Hedonic Motivation.....       | 60 |
| Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Price Value.....                     | 61 |
| Tabel 4.12 Hasil Statistik Variabel Price Value.....              | 61 |
| Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Habit.....                           | 62 |
| Tabel 4.14 Hasil Statistik Variabel Habit.....                    | 62 |
| Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Service Satisfaction.....            | 63 |
| Tabel 4.16 Hasil Statistik Variabel Service Satisfaction.....     | 64 |
| Tabel 4.17 Frekuensi Jawaban Continued Intention.....             | 64 |
| Tabel 4.18 Hasil Statistik Variabel Continued Intention.....      | 65 |
| Tabel 4.19 Frekuensi Jawaban Psychological Discomfort.....        | 66 |

|   |    |
|---|----|
| Tabel 4.20 Hasil Statistik Variabel Psychological Discomfort.....   | 67 |
| Tabel 4.21 Hasil Semua Sampel Factor loadings, Composite Reliability,<br>Cronbach's alpha, dan AVE.....                   | 68 |
| Tabel 4.22 Hasil High dan Low Discomfort Sampel Factor loadings, Composite<br>Reliability, Cronbach's alpha, dan AVE..... | 69 |
| Tabel 4.23 Heterotrait-monotrait of correlations (HTMT).....  | 71 |
| Tabel 4.24 Hasil R-Square.....  | 73 |
| Tabel 4.25 Hasil F-Square.....  | 74 |
| Tabel 4.26 Hasil Uji Hipotesis.....   | 75 |
| Tabel 4.27 Hasil Uji Permutation Based Multi Group Analysis.....  | 77 |