

**PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* TERHADAP  
MINAT BELI, KEPUTUSAN PEMBELIAN, KEPUASAN PEMBELIAN,  
DAN PEMBELIAN ULANG PADA PENGGUNA APLIKASI  
KEDAI KOPI MODERN**

**SKRIPSI**



Oleh:

**ZAHRA KHANIA PUTRI**  
**22032010106**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2026**

**PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* TERHADAP  
MINAT BELI, KEPUTUSAN PEMBELIAN, KEPUASAN PEMBELIAN,  
DAN PEMBELIAN ULANG PADA PENGGUNA APLIKASI  
KEDAI KOPI MODERN**

**SKRIPSI**

**...Diajukan sebagai Salah Satu Syarat**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik**

**Program Studi Teknik Industri**



**Diajukan Oleh:**

**ZAHRA KHANIA PUTRI  
NPM. 22032010106**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
SURABAYA**

**2026**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* TERHADAP  
MINAT BELI, KEPUTUSAN PEMBELIAN, KEPUASAN PEMBELIAN,  
DAN PEMBELIAN ULANG PADA PENGGUNA APLIKASI  
KEDAI KOPI MODERN**

Disusun Oleh:

**ZAHRA KHANIA PUTRI**  
22032010106

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh  
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3  
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya  
Pada Tanggal : 22 Mei 2026

Tim Penguji :



**Ir. Moch. Tutuk Safirin, M. T.**  
NIP. 196304061989031001

2.



**Dr. Lusi Zafriana, S. T., M. T.**  
NIP. 196902052005012001

Pembimbing :

1. 

**Dr. Ir. Minto Waluya, M. M.**  
NIP. 196111301990031001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Teknik dan Sains  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Surabaya



**Prof. Dr. Dra. Jarivah, M. P.**  
NIP. 19650403 199103 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 (Hunting). Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294



**KETERANGAN REVISI**

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Zahra Khania Putri

NPM : 22032010106

Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /  
Teknik Lingkungan / ~~Teknik Sipil~~

Telah telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ \*) PRA-RENCANA (DESAIN) /  
SKRIPSI / ~~TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode Mei, TA 2025/2026.

Dengan judul : **PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*  
TERHADAP MINAT BELI, KEPUTUSAN PEMBELIAN,  
KEPUASAN PEMBELIAN, DAN PEMBELIAN ULANG  
PADA PENGGUNA APLIKASI KEDAI KOPI MODERN**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Dr. Ir. Minto Waluyo, M. M.
2. Ir. Moch Tutuk Safirin, M. T.
3. Dr. Lusi Zafriana, S. T., M. T.

Surabaya, 22 Mei 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Dr. Ir. Minto Waluyo, M. M.  
NIP. 196111301990031001

Catatan: \*) coret yang tidak perlu



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya. Telp (031) 8706369. Fax (031) 8706372 Surabaya 60294



**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zahra Khania Putri  
NPM : 22032010106  
Program : Sarjana (S1)  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik dan Sains

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, 22 Mei 2026

Yang Membuat pernyataan

  


Zahra Khania Putri

NPM. 22032010106

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengaruh *Technology Acceptance Model* Terhadap Minat Beli, Keputusan Pembelian, Kepuasan Pembelian, dan Pembelian Ulang pada Pengguna Aplikasi Kedai Kopi Modern”.

Skripsi ini disusun sebagai syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa program studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwasannya skripsi yang penulis buat masih jauh dari kata sempurna, baik yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan maupun kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Skripsi ini dapat terselesaikan dikarenakan bimbingan pengarahan, petunjuk, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, M.T., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM., selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang senantiasa memberikan ide, saran, motivasi, serta telah membimbing penulis selama penyusunan skripsi.

5. Bapak Hafid Syaifullah, S.ST, M.T dan Ibu Isna Nugraha, S.T, M.T, CSCA, CSCP, selaku dosen penguji penulis yang telah memberikan saran serta kritikan kepada penulis dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik.
6. Asrama Mahasiswa Nusantara Surabaya yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta bantuan beasiswa kepada penulis selama empat tahun sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
7. Seluruh keluarga, khususnya orang tua penulis, Bapak Joko dan Ibu Erna, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, motivasi, perhatian, dan bantuan materi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
8. Adik perempuan penulis, R. A. Ramadhani yang selalu menemani, menyemangati, serta memberikan energi positif kepada penulis selama penulis menyelesaikan tugas akhir.
9. Teman penulis sejak SMP, Resantya Adista yang selalu menemani penulis ketika senang maupun sedih, selalu memberi dukungan, serta selalu bertukar cerita untuk saling melepaskan beban satu sama lain.
10. Teman terdekat penulis Fafa, Qiara, dan Thazkia yang selalu menjadi tempat berbagi, berkeluh kesah, serta saling menguatkan sehingga penulis dapat melewati masa perkuliahan dengan baik.
11. Teman-teman SPT 10, Roy, Vanesha, Joice, Hafizh, dan Devo yang senantiasa menemani penulis dalam proses penyusunan skripsi, saling memberikan semangat, berbagi cerita, dan selalu memberikan dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

12. Teman-teman Teknik Industri angkatan 22, ENZIGO, yang telah menjadi teman seangkatan penulis yang selalu bekerja sama dengan baik dan memberikan dorongan satu sama lain untuk menyelesaikan tugas akhir dengan baik
13. Seluruh responden penelitian yang telah memberikan kontribusi dalam penelitian ini, dan pihak-pihak lain yang turut membantu dalam penyusunan tugas akhir yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bagi para pembaca.

Surabaya, 11 Februari 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	17
1.3 Batasan Masalah .....	18
1.4 Asumsi .....	19
1.5 Tujuan.....	19
1.6 Manfaat Penelitian .....	20
1.7 Sistematika Penulisan .....	21
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>19</b>
2.1 Sistem Informasi.....	19
2.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	21
2.2.1 Konsep Dasar TAM .....	21
2.2.2 Sejarah Perkembangan TAM .....	22
2.2.3 Manfaat TAM.....	25
2.3 Penggunaan Aplikasi ( <i>Actual Use</i> ).....	26
2.5 Manfaat Aplikasi ( <i>Perceived Usefulness</i> ) .....	28
2.6 Risiko Aplikasi ( <i>Perceived Risk</i> ).....	31
2.7 Kepercayaan Pengguna Aplikasi ( <i>Trust</i> ).....	32
2.8 Perilaku Konsumen.....	33
2.9 Minat Beli .....	35
2.10 Keputusan Pembelian .....	37
2.11 Kepuasan Pembelian.....	38
2.12 Pembelian Ulang.....	40

2.13	Hubungan Antar Variabel.....	41
2.14	AMOS.....	46
2.15	SEM (Structural Equation Modelling).....	47
	2.15.1 Proses Analisis SEM.....	50
	2.15.2 Jenis SEM .....	57
	2.15.3 Kelebihan dan Kekurangan SEM.....	58
	2.15.4 Perbandingan SEM dengan Metode Analisis Lain .....	59
2.16	Pengumpulan Data.....	60
	2.16.1 Kuisisioner .....	60
	2.16.2 Skala Pengukuran.....	61
	2.16.3 Metode Pemilihan Sampel .....	62
	2.16.4 Uji Goodness of Fit .....	66
	2.16.5 Uji Kecukupan Data .....	68
	2.16.6 Uji Signifikansi .....	69
2.17	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
	2.17.1 Uji Validitas .....	69
	2.17.2 Uji Reliabilitas .....	70
2.18	Penelitian Terdahulu.....	71
	<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>74</b>
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	74
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel .....	74
	3.2.1 Variabel Bebas .....	74
	3.2.2 Variabel Terikat .....	74
3.3	Indikator Variabel.....	75
3.4	Hipotesis .....	77
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	79
3.6	Populasi dan Sampel Penelitian.....	80
3.7	Langkah-Langkah Penyelesaian Masalah.....	81
	<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>90</b>
4.1	Pembuatan <i>Path Diagram</i> .....	90
4.2	Penyusunan Kuisisioner .....	91

4.3	Penyebaran Kuisisioner .....	91
4.4	Pengumpulan Data.....	92
4.4.1	Stratifikasi Responden .....	92
4.4.2	Distribusi Frekuensi .....	96
4.5	Pengolahan Data Kuisisioner .....	98
4.5.1	Uji Kecukupan Data.....	98
4.5.2	Memilih Matriks dan Estimasi SEM.....	98
4.6	Konversi Path Diagram.....	100
4.6.1	<i>Measurement Model</i> .....	100
4.6.1.3	Uji Signifikansi .....	105
4.6.1.4	Uji Reliabilitas .....	105
4.6.2	<i>Structural Model</i> .....	110
4.6.3	<i>Modification Model</i> .....	117
4.7	Persamaan Simultan.....	126
4.8	Uji Hipotesis .....	128
4.8.1	Hipotesis Ke-1.....	128
4.8.2	Hipotesis Ke-2.....	129
4.8.3	Hipotesis Ke-3.....	130
4.8.4	Hipotesis Ke-4.....	131
4.8.5	Hipotesis Ke-5.....	132
4.8.6	Hipotesis Ke-6.....	133
4.8.7	Hipotesis Ke-7.....	133
4.8.8	Hipotesis Ke-8.....	134
4.9	Pembahasan .....	136
	<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>151</b>
5.1	Kesimpulan.....	151
5.2	Saran .....	152
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>153</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>L-1</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra-Survei Pengguna Aplikasi .....	6
Tabel 2.1 Hubungan Antar Variabel .....	41
Tabel 2.2 Perbandingan SEM dan PLS-SEM .....	59
Tabel 2.3 <i>Goodness of Fit Indices</i> .....	68
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu .....	71
Tabel 3.1 Indikator Variabel .....	76
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Tiap Indikator .....	97
Tabel 4.2 Hasil Uji <i>Goodness of Fit Measurement Model</i> .....	102
Tabel 4.3 Standarized Regression Weight Measurement Model.....	103
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas <i>Measurement Model</i> .....	106
Tabel 4.5 Hasil Uji Korelasi.....	108
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas .....	109
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Goodness of Fit Structural Model</i> .....	112
Tabel 4.8 <i>Covariances Modification Indices</i> .....	113
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Goodness of Fit Modification Model</i> .....	120
Tabel 4.10 <i>Standarized Regression Weight Modification Model</i> .....	121
Tabel 4.11 Uji Realibilitas <i>Modification Model</i> .....	124
Tabel 4.12 Rekap Uji Hipotesis .....	135

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Perkembangan Konsumsi Kopi di Indonesia .....	2
Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi Kedai Kopi Modern.....	3
Gambar 1.3 Grafik Kontribusi Transaksi Tahun 2017-2024 .....	4
Gambar 1.4 Grafik Pra-survei Pengguna Aplikasi.....	8
Gambar 1.5 <i>Review</i> Penggunaan Aplikasi Kedai Kopi Modern .....	9
Gambar 1.6 <i>Review</i> Kemudahan Aplikasi Kedai Kopi Modern .....	9
Gambar 1.7 <i>Review</i> Manfaat Aplikasi Kedai Kopi Modern .....	10
Gambar 1.8 <i>Review</i> Risiko Keamanan Aplikasi Kedai Kopi Modern.....	10
Gambar 1.9 <i>Review</i> Kepercayaan Pengguna Aplikasi Kedai Kopi Modern.....	11
Gambar 1.10 Kerangka Konseptual Penelitian .....	16
Gambar 3.1 Model TAM Terhadap Pembelian Ulang.....	77
Gambar 3.2 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	81
Gambar 4.1 Model TAM Terhadap Pembelian Ulang.....	90
Gambar 4.2 Presentase Usia dari Responden Pengguna Aplikasi .....	93
Gambar 4.3 Presentase Jenis Kelamin dari Responden Pengguna Aplikasi .....	94
Gambar 4.4 Presentase Domisili dari Responden Pengguna Aplikasi.....	94
Gambar 4.5 Presentase Pekerjaan dari Responden Pengguna Aplikasi.....	95
Gambar 4.6 Presentase Frekuensi Pembelian dengan Aplikasi Kedai Kopi Modern Per Bulan.....	96
Gambar 4.7 Pemilihan Matriks dan Estimasi pada AMOS 26 .....	99

Gambar 4.8 <i>Measurement Model</i> SEM Variabel TAM terhadap Minat Beli, Keputusan Pembelian, Kepuasan Pembelian, dan Pembelian Ulang Pengguna Aplikasi Kedai Kopi Modern.....	101
Gambar 4.9 <i>Structural Model</i> SEM Variabel TAM terhadap Minat Beli, Keputusan Pembelian, Kepuasan Pembelian, dan Pembelian Ulang Pengguna Aplikasi Kedai Kopi Modern.....	111
Gambar 4.10 <i>Modification Model</i> SEM Variabel TAM terhadap Minat Beli, Keputusan Pembelian, Kepuasan Pembelian, dan Pembelian Ulang Pengguna Aplikasi Kedai Kopi Modern.....	118

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kopi Kenangan .....	L-1
Lampiran 2 Kuisisioner .....	L-4
Lampiran 3 <i>Cut off Value Distribution T</i> .....	L-25
Lampiran 4 Chi-Square .....	L-26
Lampiran 5 <i>Output Measurement Model</i> .....	L-30
Lampiran 6 <i>Output Structural Model</i> .....	L-40
Lampiran 7 <i>Output Modification Model</i> .....	L-49
Lampiran 8 <i>Output Standarized Residual</i> .....	L-66
Lampiran 9 Perhitungan Manual .....	L-67

## ABSTRAK

Pada era digital sekarang, teknologi informasi memiliki peran penting untuk mendukung aktivitas bisnis, termasuk pada industri makanan dan minuman. Kedai kopi modern meluncurkan aplikasi digital guna mempermudah konsumen dalam melakukan transaksi serta mengakses layanan yang tersedia pada aplikasi. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi, kemudahan aplikasi, manfaat aplikasi, risiko aplikasi, dan kepercayaan pengguna terhadap minat beli konsumen serta dampaknya terhadap keputusan pembelian, kepuasan pembelian, dan pembelian ulang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data dikumpulkan melalui kuisioner dengan jumlah responden sebanyak 160 responden. Data dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan bantuan *software* AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi, manfaat aplikasi, dan kepercayaan pengguna berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen, sedangkan kemudahan dan risiko aplikasi tidak berpengaruh signifikan. Selain itu, minat beli berpengaruh terhadap keputusan pembelian, keputusan pembelian berpengaruh terhadap kepuasan pembelian, dan kepuasan pembelian berpengaruh terhadap pembelian ulang.

**Kata Kunci:** TAM, Minat Beli, Keputusan Pembelian, Kepuasan Pembelian, Pembelian Ulang, SEM

## **ABSTRACT**

*In today's digital age, information technology plays an important role in supporting business activities, including in the food and beverage industry. Modern coffee shops launched a digital application to make it easier for consumers to make transactions and access services available on the application. This study aims to analyze the influence of application usage, application ease, application benefits, application risks, and user trust on consumer purchase interest and its impact on purchase decisions, purchase satisfaction, and repurchase. This study uses a quantitative method with data collected through a questionnaire with 160 respondents. The data was analyzed using Structural Equation Model (SEM) with the help of AMOS software. The results show that application usage, application benefits, and user trust have a significant effect on consumer purchase interest, while application ease and risks do not have a significant effect. Furthermore, purchase intention influences purchase decisions, purchase decisions influence purchase satisfaction, and purchase satisfaction influences repurchase.*

**Kata Kunci:** *TAM, Purchase Interest, Purchase Decision, Purchase Satisfaction, Repeat Purchase, SEM*