



SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN APLIKASI DLU FERRY MENGGUNAKAN KOMBINASI MODEL TAM DAN S-O-R

SHANIA CHAIRUNNISA SANTOSO

NPM 22082010062

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faroqi, 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
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN APLIKASI DLU FERRY MENGGUNAKAN KOMBINASI MODEL TAM DAN S-O-R

Oleh:

SHANIA CHAIRUNNISA SANTOSO

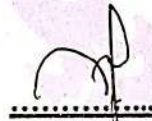
NPM.22082010062

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 25 Juni 2026.

Menyetujui,

Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.

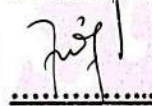
NIP. 19870519 201803 1 001



(Pembimbing I)

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

NIP. 19971012 202406 2 001



(Pembimbing II)

Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom.

NIP. 19871015 202203 2 005



(Ketua Penguji)

Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.

NIP. 19930316 201903 2 020



(Penguji II)

Affifiana Prisyanti, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19930807 202506 2 007



(Penguji III)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



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

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN APLIKASI DLU FERRY MENGGUNAKAN KOMBINASI MODEL TAM DAN S-O-R

Oleh:

SHANIA CHAIRUNNISA SANTOSO

NPM. 2208201062

Menyetujui,

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



Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 2021212 011

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Shania Chairunnisa Santoso
NPM : 22082010062
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen 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, 17 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Shania Chairunnisa Santoso

22082010062

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Shania Chairunnisa Santoso / 22082010062
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
Penerimaan Aplikasi DLU Ferry menggunakan
Kombinasi Model TAM dan S-O-R
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom
2. Rafika Rahmawati, S.Kom, M.Kom., MBA

Pertumbuhan penggunaan transportasi laut di Indonesia mendorong perusahaan pelayaran untuk mengembangkan layanan digital, salah satunya PT Dharma Lautan Utama melalui aplikasi DLU Ferry untuk pemesanan tiket kapal secara mandiri. Pada Desember 2025, perusahaan merilis versi terbaru aplikasi DLU Ferry, namun pembaruan tersebut belum sepenuhnya mengatasi permasalahan pengguna. Hal ini ditunjukkan banyaknya keluhan negatif dari pengguna yang mengindikasikan bahwa diluncurkannya aplikasi DLU Ferry terbaru belum sepenuhnya memenuhi harapan. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya permasalahan yang berpotensi memengaruhi niat penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi DLU Ferry melalui kombinasi *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Stimulus-Organism-Response* (S-O-R). Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 433 responden dan dianalisis menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* berpengaruh terhadap *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*. Selanjutnya, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Brand Trust* berpengaruh terhadap *Intention to Use*, namun peran moderasi *Brand Trust* tidak terbukti signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa penerimaan aplikasi DLU Ferry dipengaruhi oleh faktor kualitas sistem, informasi, dan layanan yang disediakan aplikasi, kondisi psikologis pengguna, dan kepercayaan terhadap perusahaan penyedia layanan.

Kata kunci: Aplikasi DLU Ferry, *Brand Trust*, *Intention to Use*, *Technology Acceptance Model*, *Stimulus-Organism-Response*.

ABSTRACT

Student Name / NPM : Shania Chairunnisa Santoso / 22082010062
Thesis Title : Analysis of Factors Influencing the Acceptance
DLU Ferry Applications Using a Combination of
TAM and S-O-R
Advisor : 1. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom
2. Rafika Rahmawati, S.Kom, M.Kom., MBA

The growth of maritime transportation in Indonesia has encouraged shipping companies, including PT Dharma Lautan Utama, to use the DLU Ferry application for self-booking ship tickets. In December 2025, the company released the latest version of the DLU Ferry application, but the update has not fully addressed user issues. This is indicated by the large number of negative complaints from users, indicating that the launch of the latest DLU Ferry application has not fully met expectations. This condition indicates problems that have the potential to affect the intention to use the application. Therefore, this study aims to analyze the factors influencing acceptance of the DLU Ferry application by combining the Technology Acceptance Model (TAM) and the Stimulus-Organism-Response (S-O-R) model. This research method uses a quantitative approach involving 433 respondents and is analyzed using SEM-PLS. The results show that System Quality, Information Quality, and Service Quality influence Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness. Furthermore, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Brand Trust influence Intention to Use, but the moderating role of Brand Trust is not proven to be significant. These findings indicate that the acceptance of the DLU Ferry application is influenced by factors such as the quality of the system, information, and services provided by the application, the psychological condition of the user, and trust in the service provider company.

Keywords: *DLU Ferry Application, Brand Trust, Intention to Use, Technology Acceptance Model, Stimulus-Organism-Response.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Aplikasi DLU Ferry menggunakan Kombinasi Model TAM dan S-O-R” sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi yang sedang ditempuh.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Ibu dan Kakak Rani, dua orang terkasih yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan kepada penulis. Terima kasih atas keyakinan dan kepercayaan yang selalu diberikan kepada penulis bahwa setiap tantangan dapat dihadapi dan diselesaikan dengan baik. Dukungan tersebut menjadi kekuatan dan motivasi bagi penulis selama menempuh studi hingga menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Pak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Rafika Rahmawati, S.Kom, M.Kom., MBA selaku dosen pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Pak Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom selaku dosen wali yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi kepada penulis selama menempuh masa perkuliahan.
4. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta wawasan, yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
5. Semua responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini yang telah menyisihkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.

6. Diri penulis sendiri, terima kasih sudah tetap bertahan, berjuang, dan berusaha menyelesaikan seluruh proses penyusunan skripsi ini hingga akhir.
7. Laila Karima, Engie Ramadhani, Nina Karina Maha selaku sahabat seperjuangan dan seperantauan yang selalu hadir menemani penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, semangat, dukungan, masukan yang berarti serta kebersamaan yang diberikan.
8. Aulia Nafisa Wanda, Cindy Wahyuni Aprilia, dan PUN10 selaku sahabat penulis sejak masa SMP yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis selama proses penyusunan skripsi.
9. Teman-teman masa perkuliahan, Yumna, Aisma, Salsa, Amel, Berlin, Ela yang telah memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan selama masa perkuliahan.
10. Teman-teman AMN Surabaya angkatan 2022, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta semangat yang saling diberikan selama menjalani masa perkuliahan.
11. Komunitas NamaQu, yang telah menjadi tempat bagi penulis untuk menemukan kembali semangat di tengah berbagai tantangan selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih kepada Kak Nanas, Kak Rheina, Kak Ano, Kak Ulen, Kak Fira, serta adik-adik Keputih atas dukungan, doa, kebersamaan, dan semangat yang senantiasa diberikan kepada penulis.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan kontribusi dan dukungan selama penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi perbaikan penelitian di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Surabaya, Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Relevansi Sistem Informasi.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 E-ticketing	22
2.3 PT Dharma Lautan Utama.....	23
2.3.1 Profil.....	23
2.3.2 Visi dan Misi	23

2.4 Aplikasi DLU Ferry	24
2.5 Analisis Penerimaan.....	26
2.6 Technology Acceptance Model (TAM)	27
2.7 Information System Success Model	28
2.8 Stimulus-Organism-Response (S-O-R)	29
2.9 Kombinasi Technology Acceptance Model dan Stimulus-Organism-Response.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Alur Penelitian	33
3.2 Observasi	34
3.3 Identifikasi Masalah.....	36
3.4 Studi Literatur.....	37
3.5 Model Konseptual.....	37
3.6 Hipotesis Penelitian	38
3.6.1 Pengaruh System Quality terhadap Perceived Ease of Use.....	39
3.6.2 Pengaruh Information Quality terhadap Perceived Ease of Use	39
3.6.3 Pengaruh Service Quality terhadap Perceived Ease of Use.....	40
3.6.4 Pengaruh System Quality terhadap Perceived Usefulness	41
3.6.5 Pengaruh Information Quality terhadap Perceived Usefulness	41
3.6.6 Pengaruh Service Quality terhadap Perceived Usefulness	42
3.6.7 Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Perceived Usefulness	42
3.6.8 Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Intention to Use.....	43
3.6.9 Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Intention to Use	43
3.6.10 Pengaruh Brand Trust terhadap Intention to Use.....	43
3.6.11 Efek Moderasi Brand Trust.....	44
3.7 Penentuan Populasi dan Sampel	45

3.7.1 Sumber Pengumpulan Data	45
3.7.2 Populasi	45
3.7.3 Teknik Sampling.....	46
3.7.4 Ukuran Sampel.....	47
3.8 Penyusunan Instrumen Penelitian	48
3.8.1 Definisi Operasional.....	48
3.8.2 Instrumen Penelitian.....	49
3.8.3 Susunan Kuesioner	52
3.8.4 Skala Likert	56
3.9 Pengujian Instrumen.....	57
3.9.1 Uji Validitas.....	57
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	59
3.10 Pengumpulan Data	60
3.11 Pengolahan dan Analisis Data	60
3.11.1 Analisis Deskriptif.....	60
3.11.2 Analisis Inferensial	61
3.12 Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	64
3.13 Jadwal Penelitian.....	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Data <i>Cleaning</i>	67
4.2 Data Demografi Responden	69
4.2.1 Jenis Kelamin	69
4.2.2 Usia.....	70
4.2.3 Pendidikan.....	71
4.2.4 Pekerjaan	72
4.2.5 Frekuensi Penggunaan Aplikasi DLU Ferry	73

4.2.6 Pengalaman Penggunaan Kapal DLU	74
4.2.7 Kota Tujuan Perjalanan.....	75
4.3 Hasil dan Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif.....	76
4.3.1 Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel	77
4.4 Hasil dan Pembahasan Analisis Statistik Inferensial	95
4.4.1 Outer Model.....	95
4.4.2 Inner Model	103
4.4.3 Uji Hipotesis	110
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	117
4.5.1 Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Perceived Usefulness</i>	118
4.5.2 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Perceived Usefulness</i>	121
4.5.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Perceived Usefulness</i>	125
4.5.4 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	127
4.5.5 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	129
4.5.6 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	132
4.5.7 Pengaruh <i>Brand Trust</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	135
4.5.8 Peran Moderasi <i>Brand Trust</i>	138
4.5.9 Mekanisme S-O-R melalui Hasil Mediating Effect.....	140
BAB V PENUTUP	143
5.1 Kesimpulan	143
5.2 Saran	144
DAFTAR PUSTAKA.....	145
LAMPIRAN	153

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Aplikasi E-ticketing Pelayaran di Indonesia.....	1
Tabel 2. 1 Tabulasi Variabel	11
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2. 3 Definisi Variabel TAM	28
Tabel 3. 1 Ulasan Negatif Aplikasi DLU Ferry Versi Terbaru di Google Play Store	35
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	48
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian.....	49
Tabel 3. 4 Susunan Kuesioner	52
Tabel 3. 5 Demografi Responden	54
Tabel 3. 6 Skala Penilaian	56
Tabel 3. 7 Uji Validitas Instrumen.....	58
Tabel 3. 8 Uji Realibilitas Instrumen.....	59
Tabel 3. 9 Kriteria Penilaian Outer Model	62
Tabel 3. 10 Kriteria Penilaian Inner Model.....	63
Tabel 4. 1 Proses Cleaning Data.....	68
Tabel 4. 2 Frekuensi Jawaban Variabel System Quality	78
Tabel 4. 3 Hasil Statistik Jawaban Variabel System Quality.....	79
Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality	80
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Information Quality	82
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Variabel Service Quality	83
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Service Quality	84
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Ease of Use	86
Tabel 4. 9 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use	87
Tabel 4. 10 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Usefulness	88
Tabel 4. 11 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use	89
Tabel 4. 12 Frekuensi Jawaban Variabel Brand Trust	90
Tabel 4. 13 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Brand Trust.....	91
Tabel 4. 14 Frekuensi Jawaban Variabel Intention to Use.....	93
Tabel 4. 15 Hasil Statistik Variabel Intention to Use	94
Tabel 4. 16 Hasil Uji Outer Loadings	96

Tabel 4. 17 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	99
Tabel 4. 18 Nilai akar AVE (Fornell-Larcker)	100
Tabel 4. 19 Nilai Cross Loadings	101
Tabel 4. 20 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	102
Tabel 4. 21 Hasil R-Square	104
Tabel 4. 22 Hasil F-Square	106
Tabel 4. 23 Hasil Q-Square.....	109
Tabel 4. 24 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	111
Tabel 4. 25 Hasil Uji Spesific Indirect Effect.....	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tren Rata-Rata Rating Aplikasi DLU Ferry Versi Terbaru	3
Gambar 1. 2 Manajemen Sistem Informasi.....	8
Gambar 2. 1 Tampilan Antarmuka DLU Ferry	25
Gambar 2. 2 Fitur Pemesanan Tiket DLU Ferry	26
Gambar 2. 3 Model TAM (Davis, 1989)	27
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	33
Gambar 3. 2 Bukti Observasi di Play Store	34
Gambar 3. 3 Model Konseptual	38
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	69
Gambar 4. 2 Usia Responden	70
Gambar 4. 3 Pendidikan Responden	71
Gambar 4. 4 Pekerjaan Responden	72
Gambar 4. 5 Pengalaman Penggunaan Aplikasi DLU Ferry.....	73
Gambar 4. 6 Pengalaman Penggunaan Kapal DLU	74
Gambar 4. 7 Kota Tujuan Perjalanan	75
Gambar 4. 8 Hasil Uji Bootstrapping.....	111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian.....	153
Lampiran 2 Susunan Kuesioner pada Google Form.....	154
Lampiran 3 Data Mentah Hasil Jawaban Kuesioner	157
Lampiran 4 Media Penyebaran Kuesioner	158
Lampiran 5 Data Cleaning.....	159
Lampiran 6 Outer Loadings.....	160
Lampiran 7 Reliabilitas dan Validitas Konstruk	161
Lampiran 8 Cross Loadings.....	162
Lampiran 9 Fornell-Larcker	162
Lampiran 10 F-Square	163
Lampiran 11 R-Square.....	163
Lampiran 12 Uji Bootstrapping	163
Lampiran 13 Q-Square	165