

**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI
TRAVELOKA DENGAN MENERAPKAN METODE TAM
(TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL)**



Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

AYU YUNI WIDOWATI

11152371

Program Studi Sistem Informasi

STMIK Nusa Mandiri

JAKARTA

2019

ABSTRAK

Ayu Yuni Widowati (11152371), Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka Dengan Menerapkan Metode TAM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam kepuasan pengguna terhadap aplikasi Traveloka. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui teknik path analysis. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis deskriptif dengan menggunakan skala likert. Hasil penelitian membuktikan bahwa hubungan yang terjadi antara variabel X (Persepsi Kemudahan Pemakaian dan Persepsi Kemudahan) dengan variabel Y (Persepsi Minat Perilaku) berpengaruh positif signifikan dalam penerapan sistem kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Traveloka di Jakarta. Berdasarkan analisa hubungan koefisiensi korelasi, baik secara manual maupun menggunakan SPSS adalah 106,3. Nilai korelasi sebesar ini adalah kuat positif. Hubungan bersifat kuat positif artinya terjadi hubungan searah antara variabel X dan variabel Y.



Kata Kunci : Analisa Kepuasan Pengguna Traveloka, Technology Acceptance Model (TAM), SPSS.

ABSTRACT

Ayu Yuni Widowati (11152371), Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka Dengan Menerapkan Metode TAM

This study aims to determine the effect of Technology Acceptance Model (TAM) in user satisfaction on the Traveloka application. Data collection is done by distributing questionnaires through path analysis techniques. Data analysis was performed using descriptive analysis techniques using a Likert scale. The results of the study prove that the relationship that occurs between variable X (Ease of Usage Perception and Usability Perception) with Y variable (Behavioral Interest Perception) has a significant positive effect on the application of customer satisfaction systems to the Traveloka application in Jakarta. Based on the analysis of the correlation coefficient relationship, both manually and using SPSS is 106.3. This correlation value is strong positive. A positive strong relationship means that there is a direct relationship between variable X and Y.

Keywords: Traveloka User Satisfaction Analysis, Technology Acceptance Model (TAM), SPSS.

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul	i
Lembar Persembahan	ii
Lembar Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iii
Lembar Persetujuan Publikasi Karya	iv
Lembar Persetujuan dan Pengesahan Skripsi	v
Lembar Panduan Penggunaan Hak Cipta	vi
Kata Pengantar	vii
Abstrak	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Simbol	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan.....	5
1.4 Metode Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup.....	6
1.6 Hipotesis	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM).....	8
2.1.2 Populasi dan Sampel	12
2.1.3 Analisis Data	13

2.1.4 Uji Validitas	13
2.1.5 Uji Reliabilitas	14
2.1.6 Uji Normalitas.....	14
2.1.7 Statistical Product and Service Solution (SPSS).....	14
2.2 Penelitian Terkait.....	15
2.3 Tujuan Organisasi.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	
3.1 Tahapan Penelitian	19
3.1.1 Rancangan Penelitian.....	19
3.2 Instrumen Penelitian.....	21
3.2.1 Kuesioner.....	21
3.2.2 Skala Likert	24
3.3 Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sample Penelitian.....	24
3.4 Metode Analisis Data.....	26
3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif	26
3.4.2 Uji Validitas	26
3.4.3 Uji Reliabilitas Instrument	26
3.4.4 Uji Normalitas.....	28
3.5 Analisis Data Kuantitatif	28
3.5.1 Analisis Hubungan	28
3.6 Analisa Pengaruh.....	29
3.6.1 Regresi Linier Berganda	30
3.6.2 Regresi Linier Dengan Dua Prediktor	30
3.6.3 Uji Hipotesis Regresi Berganda Dua Prediktor	30
3.6.4 Uji Signifikasi Secara Parsial.....	30
3.6.5 Uji Linieritas	30
3.6.6 Uji Signifikansi.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Analisis Data.....	32
4.2 Instrumen Penelitian.....	34

4.2.1 Uji Validitas Instrumen Manual	34
4.2.2 Uji Validitas Instrumen Dengan SPSS.....	50
4.2.3 Uji Reliabilitas Instrumen Manual	53
4.2.4 Uji Reliabilitas Instrumen Menggunakan SPSS	57
4.2.5 Uji Normalitas Instrumen	57
4.3 Analisis Data Kuantitatif	58
4.3.1 Analisis Hubungan.....	58
4.4 Analisis Pengaruh	60
4.4.1 Regresi Linier Sederhana.....	60
4.4.2 Uji Signifikasi	64
4.5 Rancangan Perhitungan Aplikasi Sederhana	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel III.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	22
2. Tabel III.2 Koefisien Reliabilitas.....	27
3. Tabel IV.1 Tabel Sampel dan Tingkat Pengembalian	34
4. Tabel IV.2 Tabel Data Sampel.....	35
5. Tabel IV.3 Tabel Penolong Uji Validitas Pernyataan X1.....	35
6. Tabel IV.4 Tabel Penolong Uji Validitas Pernyataan X2.....	36
7. Tabel IV.5 Tabel Penolong Uji Validitas Pernyataan X3.....	37
8. Tabel IV.6 Tabel Penolong Uji Validitas Pernyataan X4.....	38
9. Tabel IV.7 Tabel Penolong Uji Validitas Pernyataan X5.....	39
10. Tabel IV.8 Tabel Penolong Uji Validitas Pernyataan X6.....	40
11. Tabel IV.9 Tabel Penolong Uji Validitas Pernyataan X7	41
12. Tabel IV.10 Tabel Penolong Uji Validitas Pernyataan X8.....	42
13. Tabel IV.11 Tabel Penolong Uji Validitas Pernyataan X9.....	43
14. Tabel IV.12 Tabel Penolong Uji Validitas Pernyataan X10.....	44
15. Tabel IV.13 Tabel Penolong Uji Validitas Pernyataan Y1.....	45
16. Tabel IV.14 Tabel Penolong Uji Validitas Pernyataan Y2.....	46
17. Tabel IV.15 Tabel Penolong Uji Validitas Pernyataan Y3.....	47
18. Tabel IV.16 Tabel Penolong Uji Validitas Pernyataan Y4.....	48
19. Tabel IV.17 Tabel Penolong Uji Validitas Pernyataan Y5.....	49
20. Tabel IV.18 Tabel Keputusan Uji Validitas Manual	50
21. Tabel IV.19 Tabel Uji Validitas X1 Menggunakan SPSS.....	51
22. Tabel IV.20 Tabel Uji Validitas X2 Menggunakan SPSS.....	52
23. Tabel IV.21 Tabel Uji Validitas Y1 Menggunakan SPSS.....	52
24. Tabel IV.22 <i>Reliability Statistics</i>	58
25. Tabel IV.23 <i>Tests Of Normality</i>	58
26. Tabel IV.24 Tabel Penolong Koefisien Korelasi Berganda.....	59

27. Tabel IV.25 Tabel Correlation.....	60
28. Tabel IV.26 Tabel Penolong Regresi Linier Berganda.....	61
29. Tabel IV.27 Descriptive Statistic.....	67
30. Tabel IV.28 Correlations	67
31. Tabel IV.29 Model Summary	68
32. Tabel IV.30 Annova	68
33. Tabel IV.31 Coefficients.....	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Gambar I.1 Grafik.....	2
2. Gambar II.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	11
3. Gambar II.2 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	11
4. Gambar II.3 Logo Traveloka	18
5. Gambar III.1 Kerangka Pemikiran.....	20
6. Gambar IV.1 Rancangan Perhitungan Aplikasi Sederhana	71
7. Gambar IV.2 Rancangan Perhitungan Aplikasi Sederhana	71
8. Gambar IV.3 Rancangan Perhitungan Aplikasi Sederhana	72
9. Gambar IV.4 Rancangan Perhitungan Aplikasi Sederhana	72



