

**PENGARUH KEGUNAAN DAN KEMUDAHAN APLIKASI
MY SMARTFREN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT. SMARTFREN TELECOM, Tbk MENGGUNAKAN
METODE TAM**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S1)

MUSLIADI

11180145

Program Studi Sistem Informasi

STIMIK Nusa Mandiri Jakarta

2018

ABSTRAK

Musliadi (11180145), Pengaruh Kegunaan dan Kemudahan Aplikasi MY SMARTFREN Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Smartfren Telecom, Tbk Menggunakan Metode TAM.

Dalam penelitian ini, menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang di perkenalkan oleh Davis pada tahun 1989. TAM menunjukkan kegunaan dan kemudahan penggunaan akan mempengaruhi niat individu dalam menggunakan teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh prinsip *Technology Acceptance Model* (TAM) pada aplikasi MY SMARTFREN terhadap kepuasan pelanggan PT. SMARTFREN TELECOM, Tbk. Hasil penelitian menunjukan bahwa (1) Variabel Kegunaan aplikasi MY SMARTFREN memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pelanggan dimana hasil koefisien regresi variabel yang menunjukan angka (375,735) dan mempunyai signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05), (2) Variabel Kemudahan MY SMARTFREN memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pelanggan ditunjukan dengan koefisien regresi variabel yang menunjukan angka (6,057) dan mempunyai signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05). Didapat variabel independen (kegunaan dan kemudahan) secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (kepuasan pelanggan) sebesar 0,653 atau 65,3% yang berarti bahwa Kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Kegunaan dan variable Kemudahan adalah sebesar 65,3%.

Kata kunci : Kepuasan My Smartfren, TAM

STMIK
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Musliadi (11180145), The effect of function and convenience on using my smartfren application to customer satisfaction of PT. Smartfren Telecom , Tbk by using the TAM method

In this study we used the theory of Technology Acceptance Model (TAM) introduced by Davis in 1989, TAM it show that function and convenience of using application will effect to the intentions of individuals to use application. This study is aim to reveal the influence of the Technology Acceptance Model (TAM) principle by using MY SMARTFREN Application to customers satisfaction at PT. SMARTFREN TELECOM, Tbk. The results of the research showed that (1) the function on using MY SMARTFREN has a significance influence on customer satisfaction indicated by variable regression coefficients which show value (375,735) and significance value 0,000 which is less than $<0,05$), (2) the convenience on using MY SMARTFREN to customers satisfaction indicated by variable regression coefficients which show value (6,057) and significance value 0,000 (less $<0,05$). There is an independent variable (function and convenience) to influence dependent variable amount of 0,653 or 65,3% it means that the customers satisfaction explained by using function variable and coefficients variable is 65,3%.

Key word: My Smartfren Satisfaction, TAM



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH ...	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....	vi
Kata Pengantar	vii
Abstrak	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Permasalahan.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan.....	4
1.4. Metode Penelitian.....	4
1.5. Ruang Lingkup	5
1.6. Hipotesis.....	6
BAB II LANDASANTEORI.....	7
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.1.1. Aplikasi MY Smartfren.....	7
2.1.2. Uji Validitas	7
2.1.3. Uji Reabilitas.....	8
2.1.4. Uji Normalitas.....	9
2.1.5. Analisa Regresi Linier Berganda	9
2.1.6. Skala Likert	9
2.1.7. Technology Acceptance Model (TAM)	9
2.1.8. SPSS.....	10
2.2. Metode Pengumpulan Data	10
2.2.1. Populasi dan Sampel	10
2.3. Penelitian Terkait	12
2.4. Objek Penelitian..	13
2.4.1. Sejarah.....	13
2.4.2. Visi, Misi, Budaya	15
2.4.3. Struktur Organisasi	17
2.4.4. Tugas Fungsi	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1. Tahapan Penelitian	19
3.2. Variabel Dependen dan Independent	21
3.3. Instrumen Penelitian.....	22

3.4. Metode Analisis Data	24
3.4.1. Uji Kualitas Data	24
3.4.2. Uji Asumsi Klasik	27
3.4.3. Analisis Regresi Linier Berganda	28
3.4.4. Uji Hipotesis	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil Penelitian	32
4.1.1. Karakteristik Responden	32
4.1.2. Hasil Uji Kualitas Data	36
4.1.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	43
4.1.4. Hasil Uji Regresi Linier	47
4.1.5. Hasil Uji Hipotesis	48
4.2. Pembahasan	51
BAB V PENUTUP	52
5.1. Kesimpulan	52
5.2. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA..	54
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	55
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN	56
SURAT KETERANGAN RISET	58
LAMPIRAN	59

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, S., & Vivi, M. 2017. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi DJP Online Pelaporan SPT Pajak. ISBN: 978-602-1180-50-1. Karawang
- Amanda, T. R., & Arfhan, P. 2016. Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan Sopp Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dengan Pendekatan TAM. Jurnal Sistem Informasi STIMIK Antar Bangsa. Vol. V, NO.2
- Budiaji, 2013. Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert: Serang: Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan. ISSN 2302-6308. Serang. Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan Vol. 2: 127-133.
- Castella, 2017. Pengaruh Penggunaan ZSMART Terhadap Kepuasan Pada Karyawan PT. Smartfren Tbk Menggunakan Metode TAM. Jakarta. Sistem Informasi.
- Fatmawati, 2015. Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan. Jurnal Iqra'. Vol. 9, NO.01.
- FIRLADI, 2017. Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) Pada Aplikasi Go-Jek Terhadap Kepuasan Pelanggan. Malang.
- Nazaruddin, 2014. Modul Pembelajaran SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Pusat Data dan Statistik Pendidikan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Ong & Pambudi, 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). Vol.IX, NO.1
- Pramono, 2017, 03 17. Aplikasi My SMartfren. Retrieved 11 02, 2018, from I-KNOW: <http://10.1.35.7/SIPS/index.php/2017/03/17/aplikasi-my-smartfren-versi-5-3-0/>
- Rasyid, 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. Jurnal Ecodemica. Vol. 1, No.2
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: CV Alfabeta.
- Yuliana, Sanjaya, & Shobary, 2016. Analisis Kepuasan Pegawai Terhadap Layanan Unit Sistem Informasi Menggunakan Technology Acceptance Model Di PT Kereta Api Indonesia (Persero). Informatika. Vol