

TUGAS AKHIR

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENERIMAAN PENGGUNA LAYANAN *MOBILE
TICKETING* KERETA API DENGAN METODE
*COMBINED THEORY OF PLANNED BEHAVIOR -
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (C-TPB-TAM)***



**ENGGAR PRIYATININGSIH
19103073**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENERIMAAN PENGGUNA LAYANAN *MOBILE
TICKETING* KERETA API DENGAN METODE
*COMBINED THEORY OF PLANNED BEHAVIOR -
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (C-TPB-TAM)***

***ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING USER
ACCEPTANCE OF TRAIN MOBILE TICKETING
SERVICES USING THE COMBINED THEORY OF
PLANNED BEHAVIOR-TECHNOLOGY ACCEPTANCE
MODEL (C-TPB-TAM) METHOD***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



ENGGAR PRIYATININGSIH
19103073

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENERIMAAN PENGGUNA LAYANAN *MOBILE
TICKETING* KERETA API DENGAN METODE
*COMBINED TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL-
THEORY OF PLANNED BEHAVIOUR (C-TAM-TPB)*
*ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING USER
ACCEPTANCE OF TRAIN MOBILE TICKETING
SERVICES USING THE COMBINED TECHNOLOGY
ACCEPTANCE MODEL-THEORY OF PLANNED
BEHAVIOR (C-TAM-TPB) METHOD***

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

ENGGAR PRIYATININGSIH

19103073

Fakultas Informatika

Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Pada Tanggal: 4 Agustus 2023

Pembimbing Utama,



Sisilia Thya Safitri, S.T., M.T

NIDN. 0631078701


**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENERIMAAN PENGGUNA LAYANAN *MOBILE
TICKETING* KERETA API DENGAN METODE
*COMBINED THEORY OF PLANNED BEHAVIOR -
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (C-TPB-TAM)***

***ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING USER
ACCEPTANCE OF TRAIN MOBILE TICKETING
SERVICES USING THE COMBINED THEORY OF
PLANNED BEHAVIOR-TECHNOLOGY ACCEPTANCE
MODEL (C-TPB-TAM) METHOD***

Disusun Oleh:
ENGGAR PRIYATININGSIH
19103073

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada Senin, 14 Agustus 2023

Penguji I,



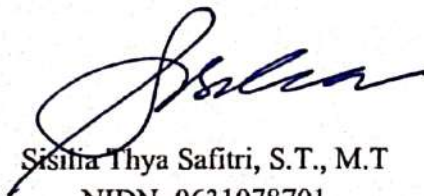
Daniel Yeri Kristiyanto, S.Kom., M.Kom., M.Si
NIDN. 0620108501

Penguji II,



Resad Setyadi, S.T., S.Si., MMSI
NIDN. 0307057601

Pembimbing Utama,



Sisilia Thya Safitri, S.T., M.T
NIDN. 0631078701



Dekan,
Auliya Burhanuddin, S.Si., M. Kom
NIDN. 0630058202

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama mahasiswa : Enggar Priyatiningasih

NIM : 19103073

Program Studi : S1-Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN PENGGUNA LAYANAN *MOBILE TICKETING* KERETA API DENGAN METODE *COMBINED THEORY OF PLANNED BEHAVIOR - TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (C-TPB-TAM)*

Dosen pembimbing utama : Sisilia Thya Safitri, S.T., M.T

Dosen pembimbing pendamping : -

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab Saya, bukan tanggung jawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 25 Juli 2023

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, reading "Enggar", is written over a purple and white 1000 Rupiah postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text "SEPULUH RIBU RUPIAH", "1000", and "NETERNA TEMPEL". The serial number "92896AJX244116782" is visible at the bottom of the stamp.

(Enggar Priyatiningasih)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulisan skripsi dengan judul Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pengguna Layanan *Mobile Ticketing* Kereta Api dengan Metode *Combined Theory Of Planned Behavior-Technology Acceptance Model (C-TPB-TAM)* dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer, saya ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penulisan skripsi ini di antaranya:

1. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP)
2. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika
3. Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom.,M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Sisilia Thya Safitri, S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing, atas bimbingan, arahan, dan masukan yang berharga dalam vienyusun skripsi ini.
5. Keluarga dan teman-teman, atas dukungan, doa, dan semangat yang selalu mengiringi langkah-langkah saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, saya menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat menjadi pijakan untuk penelitian selanjutnya yang akan dilakukan oleh siapapun dengan menggunakan konteks dan metode yang relevan.

Purwokerto, 25 Juli 2023



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Batasan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Pustaka	10
2.2 Dasar Teori	16
2.2.1 Sistem Informasi	16
2.2.1.1 Pengertian Sistem	16
2.2.1.2 Pengertian Data dan Informasi	16
2.2.1.3 Pengertian Sistem Informasi	16
2.2.2 <i>E-Commerce</i>	17
2.2.3 <i>KAI Access</i>	17
2.2.4 Kualitas Pelayanan	18
2.2.5 Penerimaan (<i>Acceptance</i>) Terhadap Sistem Informasi	19
2.2.6 Penggunaan Teknologi.....	19

2.2.7	Penerimaan (<i>Acceptance</i>) Sistem Informasi	19
2.2.8	<i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	20
2.2.9	<i>Theory of Planned behavior</i> (TPB).....	21
2.2.10	<i>Combined TPB-TAM</i> (C-TPB-TAM)	21
2.2.10.1	Variabel eksogen murni pada metode C –TPB-TAM	22
2.2.10.2	Variabel eksogen campuran pada metode C-TPB-TAM	23
2.2.10.3	Variabel endogen pada metode C-TPB-TAM	24
2.2.11	Penentuan Model Penelitian.....	24
2.2.12	Hipotesis.....	25
2.2.13	Kuesioner	25
2.2.14	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	26
2.2.15	Komponen Utama SEM	26
2.2.16	<i>Smart Partial Least Square</i> (SmartPLS).....	26
2.2.17	Evaluasi Model PLS.....	27
2.2.18	<i>Outer Model</i>	27
2.2.19	<i>Inner Model</i>	29
2.2.20	Sampel dan Populasi	31
2.2.21	Teknik Pengambilan Sampel.....	32
2.2.22	Skala Pengukuran.....	32
2.2.23	Uji Validitas	33
2.2.24	Uji Reliabilitas	33
BAB III		34
METODE PENELITIAN.....		34
3.1	Subjek dan Objek Penelitian	34
3.2	Alat dan Bahan Penelitian	34
3.2.1	Alat.....	34
3.2.2	Bahan.....	34
3.3	Diagram Alir Penelitian.....	35
3.3.1	Analisis dan Perumusan Masalah	36
3.3.2	Perancangan Hipotesis Penelitian	36
3.3.3	Penyusunan Alat Ukur (Instrumen) dengan Metode C-TPB-TAM	38
3.3.4	Pengumpulan Data Penelitian	42

3.3.5	Pengolahan Data Menggunakan Smart-PLS	43
3.3.6	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	47
3.3.7	Penyusunan hasil dan Rekomendasi	47
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1	Hasil.....	48
4.1.1	Penyusunan Alat Ukur (Instrumen) dengan Metode C-TPB-TAM	48
4.1.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur (Instrumen)	49
4.1.3	Pengumpulan Data Penelitian	55
4.1.4	Pengolahan Data Menggunakan Teknik SEM-PLS.....	58
4.1.3.1	Pembuatan Model Struktural	58
4.1.3.2	Pembuatan Model Pengukuran	59
4.1.3.3	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	60
4.1.3.4	Evaluasi Struktur Model (<i>Inner Model</i>)	67
4.2	Pengujian Hipotesis Penelitian	77
4.3	Pembahasan	82
4.4.1	Pembahasan Pengukuran Validitas dan Realibilitas	82
4.4.2	Pembahasan Pengukuran Evaluasi Struktural Model	85
4.4.3	Pembahasan Hipotesa.....	87
BAB V	90
KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95
DAFTAR LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2.2 Skor Skala Likert[64].....	32
Tabel 3.1 Alat Ukur (Instrumen) dengan Metode C-TPB-TAM	39
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas <i>Perceived Ease of Use</i>	50
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas <i>Perceived Usefulness</i>	50
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas <i>Perceived Behavioral Control</i>	51
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Attitude</i>	52
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas <i>Behavior Intention</i>	52
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas <i>Actual Behavior</i>	53
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas <i>Subjective Norm</i>	53
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.1 <i>Outer Loading</i> Pengguna KAI Access.....	63
Tabel 4.2 Nilai Rata-rata (AVE) Pengguna KAI Access.....	64
Tabel 4.3 Validitas Diskriminan Fornell Larcker	65
Tabel 4.4 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	66
Tabel 4.5 <i>F-Square</i> Pengguna KAI Access	68
Tabel 4.6 <i>R-Square</i> Pengguna KAI Access	69
Tabel 4.7 <i>Path Coefficient</i> Pengguna KAI Access	70
Tabel 4.8 <i>T-Statistic (Bootstrapping)</i>	72
Tabel 4.9 <i>Predictive Relevance</i> Pengguna KAI Access.....	74
Tabel 4.10 Model Fit.....	75
Tabel 4.11 Hipotesis Penelitian Pengguna KAI Access	77
Tabel 4.12 Hasil Penerimaan Hipotesis	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penumpang Kereta Api Periode 2015-2022 [9].....	3
Gambar 1.2 Permasalahan KAI Access [12].....	4
Gambar 1.3 Data <i>Online Travel Agent</i> 2022 [13].....	4
Gambar 2.1 Aplikasi KAI Access [12]	18
Gambar 2.2 Model TAM [47].....	20
Gambar 2.3 Model TPB [50]	21
Gambar 2.4 Model <i>Combined</i> TPB-TAM [50].....	22
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	35
Gambar 3.2 Kerangka Penelitian	37
Gambar 4.1 Diagram demografi usia responden.....	56
Gambar 4.2 Diagram demografi jenis kelamin responden.....	56
Gambar 4.3 Diagram demografi pekerjaan responden	57
Gambar 4.4 Diagram stasiun keberangkatan responden	58
Gambar 4.5 Model Struktural	59
Gambar 4.6 Model Pengukuran	60
Gambar 4.7 <i>Path Coefisients</i> Indikator.....	61
Gambar 4.8 <i>Path Coefisients</i> Setelah <i>Cleansing Data</i>	62