

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM  
MENENTUKAN APLIKASI PEMESANAN TIKET  
KERETA API *ONLINE* DENGAN MENGGUNAKAN  
*UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF  
TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2)***



**INTAN YULITA WIBOWO**

**NIM. 17103094**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS *INFORMATIKA*  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2021**

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM  
MENENTUKAN APLIKASI PEMESANAN TIKET  
KERETA API *ONLINE* DENGAN MENGGUNAKAN  
*UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF  
TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2)***

***ANALYSIS OF CONSUMER BEHAVIOR IN  
DETERMINING THE APPLICATION OF ONLINE RAIL  
TICKET ORDER USING UNIFIED THEORY OF  
ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2  
(UTAUT2)***



Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

**INTAN YULITA WIBOWO**

**NIM. 17103094**

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

**2021**

Lembar Pengesahan Pembimbing

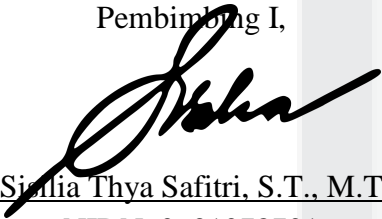
**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM  
MENENTUKAN APLIKASI PEMESANAN TIKET  
KERETA API *ONLINE* DENGAN MENGGUNAKAN  
*UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF  
TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2)***

***ANALYSIS OF CONSUMER BEHAVIOR IN  
DETERMINING THE APPLICATION OF ONLINE RAIL  
TICKET ORDER USING UNIFIED THEORY OF  
ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2  
(UTAUT2)***

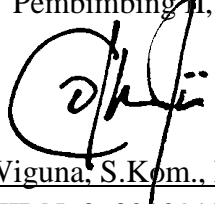
Dipersiapkan dan Disusun Oleh  
**INTAN YULITA WIBOWO**  
**17103094**

Telah Diujikan dan Dipertahankan Dalam Sidang Ujian Tugas Akhir  
Pada hari Kamis, 24 Februari 2021

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

  
Citra Wiguna, S.Kom., M.Kom  
NIDN. 0602129101

Tugas Akhir ini Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
Tanggal 24 Februari 2021  
Kaprodi,

Dwi Mustika K, S.Kom., M.Kom  
NIDN. 0617019102

Lembar Penetapan Penguji

**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM  
MENENTUKAN APLIKASI PEMESANAN TIKET  
KERETA API *ONLINE* DENGAN MENGGUNAKAN  
*UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF  
TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2)***

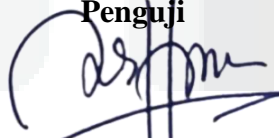
***ANALYSIS OF CONSUMER BEHAVIOR IN  
DETERMINING THE APPLICATION OF ONLINE RAIL  
TICKET ORDER USING UNIFIED THEORY OF  
ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2  
(UTAUT2)***

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

**INTAN YULITA WIBOWO  
17103094**

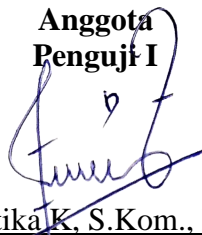
**Tugas Akhir Telah diuji dan Dinilai Panitia Penguji  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Informatika  
Institut Teknologi Telkom Purwokerto  
Pada Tanggal :**

**Ketua  
Penguji**



Dwi Januarita A.K. S. T., M. Kom  
NIDN. 0622017801

**Anggota  
Penguji I**



Dwi Mustika K. S. Kom., M. Kom  
NIDN. 0617019102

**Anggota  
Penguji II**

.....  
NIDN.

## Halaman Pernyataan Keaslian Tugas Akhir

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Intan Yulita Wibowo

NIM : 17103094

Progran Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

### **ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM MENENTUKAN APLIKASI PEMESANAN TIKET KERETA API ONLINE DENGAN MENGUNAKAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2)***

Dosen Pembimbing Utama : Sisilia Thya Safitri, S.T., M.T

Dosen Pembimbing Pendamping : Citra Wiguna, S.Kom., M.Kom

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.

1. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
2. 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.
3. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. 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, 24 Febuari 2021

Yang Menyatakan,



(Intan Yulita Wibowo)

## Kata Pengantar

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T, dengan berkah, rahmat serta karunia-Nya, Penyusunan Tugas Akhir dapat diselesaikan dengan baik. Tugas Akhir dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada program studi SI Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Penyusunan Tugas Akhir telah diselesaikan dengan lancar tidak terlepas dari do'a dan dukungan semua pihak yang telah memberikan bantuan baik berupa dukungan moral maupun material. Oleh karena itu mengucapkan terimakasih kepada :

1. ALLAH Subhanahu Wa Ta'alla yang telah memberikan ridho dan rahmat-Nya sehingga Tugas Akhir dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
2. Kedua orang tua yang selalu mendo'akan, memberikan dukungan baik secara moral maupun material.
3. Kepada Bapak Dr. Ali Rokhman, M.Si. selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Ibu Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T. selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Ibu Dwi Mustika K., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Infromatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
6. Ibu Sisilia Thya Safitri, S.T., M.T selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dengan sabar, mengarahkan, dan memotivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Citra Wiguna, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dengan sabar, memberi arahan dan memotivasi untuk terus menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Sisilia Thya Safitri, M.T. selaku Dosen Wali yang telah membimbing dengan sepenuh hati, menerima curhatan dari semester 1 hingga semester.
9. Teman – teman seperjuangan khususnya keluarga Toya yang saling support satu sama lain.

10. Teman-teman dari kelas SI-C yang yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi selama belajar di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

11. Semua pihak yang terlibat tidak dapat di sebutkan satu per satu.

Penyusunan Tugas Akhir terdapat banyak kekurangan dalam penyajian Tulisan. Untuk itu diperlukannya saran dan kritik pembaca yang bersifat membangun dan dapat membantu menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca.

Wonosobo, 13 Maret 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Pembimbing.....	iii
Lembar Penetapan Penguji.....	iv
Halaman Pernyataan Keaslian Tugas Akhir.....	v
Kata Pengantar.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Sebelumnya.....	7
2.2. Dasar Teori.....	19
2.2.1. Perilaku Konsumen.....	19
2.2.2. Tiket Online.....	21
2.2.3. Online Travel Agent (OTA).....	22
2.2.4. KAI Access.....	24
2.2.5. Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT2)	25
2.2.6. Stratified Random Sampling.....	28
2.2.7. Structural Equation Modelling (SEM) .....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	37



3.1	Tahapan Penelitian.....	37
3.2	Diagram Alir Penelitian.....	37
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....		56
4.1	Penyusunan Alat Ukur (Instrumen) Pengambilan Data Dengan Metode UTAUT 2 .....	56
4.1.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	57
4.2	Pengumpulan Data Penelitian.....	60
4.2.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.2.2	Data Responden Berdasarkan Umur.....	62
4.2.3	Data Responden Berdasarkan Pengalaman.....	63
4.3	Pengolahan Data Menggunakan Teknik SEM/PLS.....	65
4.3.1	Pembuatan Model Struktural.....	66
4.3.2	Pembuatan Model Pengukuran.....	67
4.4	Analisis Model Pengukuran.....	67
4.4.1	Uji Validitas.....	71
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	82
4.5	Analisis Model Struktural.....	84
4.5.1	R-squared.....	84
4.5.2	Koefisiensi jalur.....	85
4.5.3	T statistic.....	88
4.5.4	Predictive Relevance.....	89
4.6	Analisis moderasi.....	91
4.6.1	Efek Moderasi Jenis Kelamin.....	91
4.6.2	Efek Moderasi Umur.....	97
4.6.3	Efek Moderasi Pengalaman.....	102
4.7	Analisis Hipotesis.....	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		130
5.1	Kesimpulan.....	130
5.1.1	Model pengukuran konstruk utama.....	130
5.1.2	Model Pengukuran Efek Moderasi.....	131

5.2	Saran.....	132
	DAFTAR PUSTAKA .....	134
	LAMPIRAN.....	137
	Lampiran 1: Kuesioner penelitian .....	137
	Lampiran 2 : Hasil Kuesioner Traveloka .....	168
	Lampiran 3 : Hasil Kesioner KAI Access .....	175
	Lampiran 4 : Parameter algoritma PLS .....	181
	Lampiran 5 : Parameter Bootstrapping .....	182
	Lampiran 6 : Hasil Perhitungan KAI Access model awal.....	183
	Lampiran 7 : Data Group perhitungan Multigroup .....	186
	Lampiran 8 : Bukti Submit Jurnal .....	187

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data jumlah penumpang Kereta Api Indonesia tahun 2016-2019 [1]	1
Gambar 1. 2 Data hasil kuesioner pengguna <i>Online Travel Agent</i> pemesanan tiket kereta api .....	2
Gambar 1. 3 Grafik penilaian dan komentar layanan aplikasi <i>KAI Access</i> .....	3
Gambar 2. 1 Model UTAUT 2 [5] .....	28
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian .....	37
Gambar 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Gambar 4. 2 Data Responden Berdasarkan Umur .....	62
Gambar 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Aplikasi Traveloka.....	63
Gambar 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Aplikasi KAI Access .....	64
Gambar 4. 5 Model Struktural .....	66
Gambar 4. 6 Model Pengukuran .....	67
Gambar 4. 7 <i>Path Coefisients</i> algoritma PLS kuesioner bagian pertama menggunakan SmartPLS 3.3.2.....	68
Gambar 4. 8 <i>Path Coefisients</i> algoritma PLS kuesioner bagian kedua menggunakan SmartPLS 3.3.2.....	69
Gambar 4. 9 Hasil akhir <i>Path Coefisients</i> algoritma PLS kuesioner bagian kedua menggunakan SmartPLS 3.3.2.....	70
Gambar 4. 10 <i>Path Coefisien</i> Uji Moderasi Jenis Kelamin pada Kuesioner Traveloka.....	92
Gambar 4. 11 <i>Path Coefisien</i> Uji Moderasi Jenis Kelamin pada Kuesioner KAI Access .....	95
Gambar 4. 12 <i>Path Coefisien</i> Uji Moderasi Umur pada Kuesioner Traveloka.....	99
Gambar 4. 13 <i>Path Coefisien</i> Uji Moderasi Umur pada Kuesioner KAI Access	101
Gambar 4. 14 <i>Path Coefisien</i> Uji Moderasi Pengalaman pada Kuesioner Traveloka.....	104
Gambar 4. 15 <i>Path Coefisien</i> Uji Moderasi Pengalaman pada Kuesioner KAI Access .....	107

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terkait Penerimaan Teknologi dengan metode UTAUT 2 ....	7
Tabel 3. 1 Tabel Daftar Pertanyaan.....	39
Tabel 3. 2 Tabel <i>Loading factor</i> .....	46
Tabel 3. 3 Tabel AVE .....	46
Tabel 3. 4 Tabel Fornell Lacker .....	47
Tabel 3. 5 Tabel <i>Cross loading</i> .....	48
Tabel 3. 6 Tabel R-Squared .....	49
Tabel 3. 7 Tabel Koefisiensi Jalur.....	50
Tabel 3. 8 Tabel <i>T-statistic</i> .....	50
Tabel 3. 9 Tabel Predictive Relevance.....	51
Tabel 3. 10 Tabel Hipotesis penelitian.....	52
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner Bagian Pertama....	57
Tabel 4. 2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner Bagian Kedua.....	59
Tabel 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Aplikasi .....	65
Tabel 4. 4 Hasil Uji <i>Factor loading</i> pada Kuesioner Bagian Pertama (Traveloka) .....	71
Tabel 4. 5 Hasil Uji <i>Factor loading</i> pada Kuesioner Bagian Kedua (KAI Access) .....	73
Tabel 4. 6 Hasil Uji AVE pada Kuesioner Bagian Pertama (Traveloka).....	75
Tabel 4. 7 Hasil Uji AVE pada Kuesioner Bagian Kedua (KAI Access) .....	75
Tabel 4. 8 Hasil Uji <i>Fornell Lacker</i> pada Kuesioner Bagian Pertama (Traveloka) .....	76
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>Fornell Lacker</i> pada Kuesioner Bagian Kedua (KAI Access) .....	77
Tabel 4. 10 Nilai akar kuadrat AVE Variabel Laten Kuisisioner Bagian Pertama (Traveloka).....	77
Tabel 4. 11 Nilai Akar Kuadrat AVE Variabel Laten Kuisisioner Bagian Kedua (KAI Access).....	78

Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Cross loading</i> pada Kuesioner Bagian Pertama (Traveloka)	79
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Cross loading</i> pada Kuesioner Bagian Kedua (KAI Access)	80
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Composite reliability</i> pada Kuesioner Bagian Pertama (Traveloka)	82
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>Composite reliability</i> pada Kuesioner Bagian Kedua (KAI Access)	82
Tabel 4. 16 Hasil Uji Crombach's Alpha pada Kuesioner Bagian Pertama (Traveloka)	83
Tabel 4. 17 Hasil Uji <i>Composite reliability</i> pada Kuesioner Bagian kedua (KAI Access)	84
Tabel 4. 18 Hasil Uji R-Squared pada Kuesioner Bagian Pertama (Traveloka)	85
Tabel 4. 19 Hasil Uji R-Squared pada Kuesioner Bagian Kedua (KAI Access)	85
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisiensi Jalur pada Kuesioner Bagian Pertama (Traveloka)	86
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisiensi Jalur pada Kuesioner Bagian Kedua (KAI Access)	87
Tabel 4. 22 Hasil Uji <i>T-statistic</i> pada Kuesioner Bagian Pertama (Traveloka)	88
Tabel 4. 23 Hasil Uji <i>T-statistic</i> pada Kuesioner Bagian Kedua (KAI Access)	89
Tabel 4. 24 Hasil Uji <i>Predictive Relevance</i> pada Kuesioner Bagian Pertama (Traveloka)	90
Tabel 4. 25 Hasil Uji <i>Predictive Relevance</i> pada Kuesioner Bagian kedua (KAI Access)	90
Tabel 4. 26 Hasil Uji <i>T-statistic</i> moderasi jenis kelamin pada Kuesioner Traveloka	92
Tabel 4. 27 Hasil Uji <i>T-statistic</i> moderasi jenis kelamin pada Kuesioner Traveloka untuk setiap kategori	94
Tabel 4. 28 Hasil Uji <i>T-statistic</i> moderasi jenis kelamin pada Kuesioner KAI Access	96
Tabel 4. 29 Hasil Uji <i>T-statistic</i> moderasi jenis kelamin pada Kuesioner KAI Access untuk setiap kategori	97
Tabel 4. 30 Kategori umur	98
Tabel 4. 31 Hasil Uji <i>T-statistic</i> moderasi umur pada Kuesioner Traveloka	100
Tabel 4. 32 Hasil Uji <i>T-statistic</i> moderasi umur pada Kuesioner KAI Access	101

Tabel 4. 33 Kategori pengalaman pengguna aplikasi Traveloka .....	103
Tabel 4. 34 Hasil Uji <i>T-statistic</i> moderasi Pengalaman pada Kuesioner Traveloka .....	104
Tabel 4. 35 Hasil Uji <i>T-statistic</i> moderasi Pengalaman pada Kuesioner Traveloka untuk setiap kategori .....	105
Tabel 4. 36 Kategori pengalaman pengguna aplikasi KAI Access .....	106
Tabel 4. 37 Hasil Uji <i>T-statistic</i> moderasi Pengalaman pada Kuesioner KAI Access .....	107
Tabel 4. 38 Hasil Uji <i>T-statistic</i> moderasi Pengalaman pada Kuesioner KAI Access untuk setiap kategori.....	108
Tabel 4. 39 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	110