

TUGAS AKHIR

**ANALISIS *CONTINUANCE INTENTION* PADA
APLIKASI KITABISA MENGGUNAKAN *EXPECTATION
CONFIRMATION MODEL (ECM)***



DENI JUHANA

19103094

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

2023

TUGAS AKHIR

**ANALISIS *CONTINUANCE INTENTION* PADA
APLIKASI KITABISA MENGGUNAKAN *EXPECTATION
CONFIRMATION MODEL* (ECM)**

***ANALYSIS OF CONTINUANCE INTENTION IN
KITABISA APPLICATIONS USING THE EXPECTATION
CONFIRMATION MODEL (ECM)***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



DENI JUHANA

19103094

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

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

*ANALISIS CONTINUANCE INTENTION PADA
APLIKASI KITABISA MENGGUNAKAN EXPECTATION
CONFIRMATION MODEL (ECM)*

*ANALYSIS OF CONTINUANCE INTENTION IN
KITABISA APPLICATIONS USING THE EXPECTATION
CONFIRMATION MODEL (ECM)*

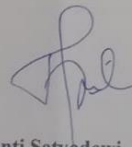
Dipersiapkan dan Disusun oleh
DENI JUHANA
19103094

Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal: 20 Februari 2023

Pembimbing Utama,


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

Pembimbing Pendamping,


RR Hutanti Setyodewi, S.T., S.Si., M.MSI.
NIDN. 0605047902

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

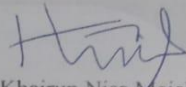
**ANALISIS CONTINUANCE INTENTION PADA
APLIKASI KITABISA MENGGUNAKAN
EXPECTATION CONFIRMATION MODEL (ECM)
ANALYSIS OF CONTINUANCE INTENTION IN
KITABISA APPLICATIONS USING THE
EXPECTATION CONFIRMATION MODEL (ECM)**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh
DENI JUHANA

19103094

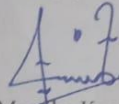
Telah diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas
Akhir Pada Hari Senin, 20 Februari 2023

Penguji I,



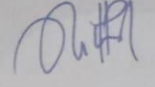
Khairun Nisa Meiah
Ngafidin, S.Pd., M.Kom.
NIDN. 0618059401

Penguji II,



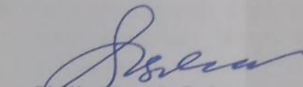
Dwi Mustika Kusumawardani,
S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0617019102

Penguji III,



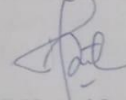
Yogo Dwi
Prasetyo, S.Si., M.Si.
NIDN. 0101088702

Pembimbing Utama,



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

Pembimbing Pendamping,



RR Hutanti Setyodewi,
S.T., S.Si., M.MSI.
NIDN. 0605047902

Dekan



Auliya B. binudien, S.Si., M.Kom.
NIK. 1981108

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Deni Juhana

NIM : 19103094

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**ANALISIS *CONTINUANCE INTENTION* PADA APLIKASI KITABISA
MENGUNAKAN *EXPECTATION CONFIRMATION MODEL (ECM)***

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

Dosen Pembimbing Pendamping : RR Hutanti Setyodewi, S.T., S.Si., M.MSI.

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 tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab 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, 21 Juli 2022,

Yang Menyatakan,


(Deni Juhana)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Penyusunan tugas akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini terutama kepada:

1. Tuhan YME karena atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
2. Kedua Orang Tua yang telah memberikan doa dan dukungan penuh.
3. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M.T., IPM selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Auliya Burhanuddin, S.SI., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
6. Ibu Sisilia Thya Safitri, S.T., M.T dan RR Hutanti Setyodewi, S.T., S.Si., M.MSI. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Informatika yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan
8. Teman-teman saya Shobari Irawan, Ito Nurcahyo, Muhammad Arif Saputra, Rifqi Naufal Fajrul Mubarak, Hardika Ihza Mahendra, Nurul Ahmad Solihin, After Valent Duarisah, dan Rien Manurung yang telah berjuang bersama, mendukung dan saling memberikan motivasi

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Informatika.

Purwokerto, 20 Februari 2023

Penulis,

Deni Juhana

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Batasan Masalah.....	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.2. Landasan Teori.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	19

3.1. Subyek dan Obyek Penelitian	19
3.2. Alat Dan Bahan Penelitian.....	19
3.3. Diagram Alir Penelitian/Proses Penelitian.....	19
3.4. Hipotesis Penelitian.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1. Uji Validitas Kuesioner.....	26
4.2. Uji Reliabilitas Kuesioner	28
4.3. Pengumpulan Data.....	30
4.2. Pengolahan Data.....	31
4.2.1. Uji Validitas Data.....	31
4.2.2. <i>Discriminant Validity</i>	34
4.2.3. Uji Reliabilitas Data.....	35
4.3. Inner Model.....	37
4.3. Pembuktian Hipotesis.....	40
4.4. Rekomendasi.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1. Kesimpulan	45
5.2. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN	xxi

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kuesioner Penelitian.....	21
Tabel 3.2 Skala Likert.....	22
Tabel 4.1. Uji Validitas kuesioner <i>Confirmation</i>	26
Tabel 4.2. Uji Validitas kuesioner <i>Perceived Usefulness</i>	26
Tabel 4.3. Uji Validitas kuesioner <i>Satisfaction</i>	27
Tabel 4.4. Uji Validitas kuesioner <i>Continue Usage Intention</i>	27
Tabel 4.5. Uji Reliabilitas <i>Cronbach's alpha</i>	28
Tabel 4.6. Uji Reliabilitas <i>Composite Reliability</i>	29
Tabel 4.7. Data Responden.....	30
Tabel 4.8. Persentase Skala Likert.....	31
Tabel 4.9. Uji Validitas Variabel <i>Confirmation</i>	32
Tabel 4.10. Uji Validitas Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	32
Tabel 4.11. Uji Validitas Variabel <i>Satisfaction</i>	33
Tabel 4.12. Uji Validitas Variabel <i>Continue Usage Intention</i>	33
Tabel 4.13. <i>Discriminant Validity</i>	34
Tabel 4.14. Uji Reliabilitas <i>Cronbach's alpha</i>	35
Tabel 4.15. Uji Reliabilitas <i>Composite Reliability</i>	36
Tabel 4.16. Inner Model R Square.....	37
Tabel 4.17. Inner Model <i>Q Square</i>	39
Tabel 4.18. Tabel Hipotesis.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Kitabisa.....	13
Gambar 2.2 Model ECM.....	14
Gambar 3.1 <i>Input Proses Output</i> Penelitian.....	20
Gambar 4.1 Model Struktural <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	32
Gambar 4.2 Model Struktural <i>Cronbach's Alpha</i>	35
Gambar 4.3 Model Struktural <i>Composite Reliability</i>	36
Gambar 4.4 Pembuktian Hipotesis	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Keluhan Pengguna.....	xxi
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	xxii
Lampiran 3 Hasil Jawaban.....	xxv
Lampiran 4 Data Variabel.....	xxx
Lampiran 5 Plagiarisme	xlviii