

TUGAS AKHIR

PENGARUH MODEL TAM (*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*) TERHADAP *ACTUAL USAGE* MELALUI *BEHAVIORAL INTENTION* PADA PENGGUNA TRAVELOKA DI SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:

NAMA : CYNTHIA INTAN KUMALA

NPM : 90120140012



**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2016**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : PENGARUH MODEL TAM (*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*) TERHADAP *ACTUAL USAGE* MELALUI *BEHAVIORAL INTENTION* PADA PENGGUNA TRAVELOKA DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Cynthia Intan Kumala

NPM : 90120140012

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Pemasaran

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Ir. Januar Heryanto, MS., MBA.

Pembimbing 2 : Dr. Ronald, S.T., M.M.

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Ir. Januar Heryanto, MS., MBA.

Sekretaris : Dr. Ronald, S.T., M.M.

Anggota : Amelia S.E., RFP-I., M.M



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Cynthia Intan Kumala

Nomor Pokok Mahasiswa : 90120140012

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
**“PENGARUH MODEL TAM (*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*)
TERHADAP *ACTUAL USAGE* MELALUI *BEHAVIORAL INTENTION*
PADA PENGGUNA mTRAVELOKA DI SURABAYA”**
adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 16 Januari 2016
Yang membuat pernyataan



(Cynthia Intan Kumala)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
PENGARUH MODEL TAM (*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*)
TERHADAP *ACTUAL USAGE* MELALUI *BEHAVIORAL INTENTION*
PADA PENGGUNA TRAVELOKA DI SURABAYA

Oleh:

Nama : Cynthia Intan Kumala
NPM : 90120140012
Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya

Surabaya 1 Februari 2016

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr. Ir. Januar Heryanto, MS., MBA.

Co- Pembimbing Supervisor

Dr. Ronald S.T., M.M.

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Ronald S.T., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Ronald S.T., M.M.






**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 1 Februari 2016 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Magister Manajemen Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama:

Nama : Cynthia Intan Kumala
NPM : 90120140012
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“PENGARUH MODEL TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL) TERHADAP ACTUAL USAGE MELALUI BEHAVIORAL INTENTION PADA PENGGUNA TRAVELOKA DI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Ir. Januar Heryanto, MS., MBA.	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	 _____
Amelia S.E., RFP-I., M.M	sebagai Penguji	
Oliandes Sondakh, S.E., M.M.	sebagai Penguji	

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Magister Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin sekali memberikan ucapan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Dr. Ir. Januar Heriyanto MS., MBA selaku pembimbing pertama yang telah mencurahkan besar perhatian untuk membantu saya membuat thesis ini dan dorongan yang besar.
2. Dr. Ronald S.T., M.M selaku pembimbing kedua yang membantu banyak hal memberikan masukan, arahan, dorongan dan perhatian kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
3. Ce Amelia S.E., RFP-I., M.M, selaku dosen penguji pertama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
4. Kedua orang tua saya, papi Rudy dan mami Feefiantie, mama dan papa serta Richard Intan Kumala dan oma yang senantiasa mendoakan dan memberikan kesabaran dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Michelle Husada (fiancé) yang sudah banyak membantu saya dalam memberikan masukan, mendukung dan membantu kelancaran dalam penelitian ini.

6. Stephanie Novita, teman yang sudah banyak membantu memberi banyak masukan dalam penelitian ini.
7. Teman-teman seperjuangan “Kepo” lainnya Try, Ryan, Clavin, Jusak, Albed dan Edward yang telah memberikan support dan semangat kepada saya.
8. Teman-teman lain yang membantu memberikan semangat dalam penyelesaian penelitian ini
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 17 Januari 2016

Cynthia Intan Kumala

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
IDENTITAS TIM PENGUJI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJIAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.5.1 Manfaat Teoritis	11
1.5.2 Manfaat Praktis	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	14
2.1.2 <i>Actual Usage</i>	15
2.1.3 <i>Behavioral Intentions</i>	16
2.1.4 <i>Perceived Usefulness</i>	17
2.1.5 <i>Perceived Ease of Use</i>	19
2.1.6 <i>Compatibility</i>	20
2.1.7 <i>Personal Innovativeness</i>	21

2.1.8 <i>Social Influence</i>	22
2.1.9 <i>Perceived Credibility</i>	23
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Pengembangan Hipotesis	27
2.3.1 Hubungan <i>perceived usefulness</i> terhadap <i>behavioral intentions</i>	27
2.3.2 Hubungan <i>perceived ease of use</i> terhadap <i>behavioral intentions</i>	27
2.3.3 Hubungan <i>compatibility</i> terhadap <i>behavioral intentions</i>	28
2.3.4 Hubungan <i>personal innovativeness</i> terhadap <i>behavioral intentions</i>	29
2.3.5 Hubungan <i>social influence</i> terhadap <i>behavioral intentions</i>	29
2.3.6 Hubungan <i>perceived credibility</i> terhadap <i>behavioral intentions</i>	30
2.3.7 Hubungan <i>behavioral intentions</i> terhadap <i>actual usage</i>	31
2.4 Model Penelitian	32
2.5 Bagan Alur Berpikir	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.2 Sampel	35
3.3 Metode Pengumpulan Data	36
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	38
3.5 Metode Analisis Data	41
3.5.1 Uji Reabilitas	50
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Traveloka	52
4.2 Analisis Data	53
4.2.1 Statistik Deskriptif	53

4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data	73
4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis	85
4.3 Pembahasan	90
BAB V KESIMPULAN	103
5.1 Simpulan	103
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis	103
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	105
5.2 Implikasi	106
5.2.1 Implikasi Teoritis	106
5.2.2 Implikasi Manajerial	108
5.3 Rekomendasi	112
DAFTAR PUSTAKA	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	32
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	44
Gambar 4.1 Responden Jenis Kelamin	54
Gambar 4.2 Responden Jenis Usia	55
Gambar 4.3 <i>Confirmatory Analysis</i> Variabel Eksogen	79
Gambar 4.4 <i>Confirmatory Analysis</i> Variabel Endogen	81
Gambar 4.5 <i>Full Structural Equation Model</i>	82
Gambar 5.1 Implikasi Teoritis	106
Gambar 5.2 Implikasi Manajerial	111

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	39
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk	43
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk	45
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke Dalam Persamaan Model Pengukuran	45
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (<i>Godness of Fit Indeks</i>)	50
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	55
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	56
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Perceived ease of use</i>	57
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Compatibility</i>	58
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap <i>Personal innovativeness</i>	59
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Social influence</i>	60
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap <i>Perceived credibility</i>	61
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap <i>Behavioral intention</i>	62
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap <i>Actual Usage</i>	63
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	64
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	65
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Compatibility</i>	66
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Personal Innovativeness</i>	67
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Social Influence</i>	68
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Perceived Credibility</i>	69

Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Behavioral Intention</i>	71
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Actual Usage</i>	72
Tabel 4.20 <i>Goodness of Fit Index</i>	74
Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas Data	74
Tabel 4.22 Statistik Deskriptif <i>Z-Score</i>	76
Tabel 4.23 Mahalanobis Distance	77
Tabel 4.24 Uji Bobot Faktor dan Nilai Factor Loading Eksogen	80
Tabel 4.25 Uji Bobot Faktor dan Nilai Factor Loading Endogen	81
Tabel 4.26 Indeks Pengujian Kelayakan	83
Tabel 4.27 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i>	84
Tabel 4.28 Uji Reabilitas	85
Tabel 4.29 Hasil Uji Hipotesis	86

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	A-1
LAMPIRAN B	B-1
LAMPIRAN C	C-1
LAMPIRAN D	D-1
LAMPIRAN E	E-1