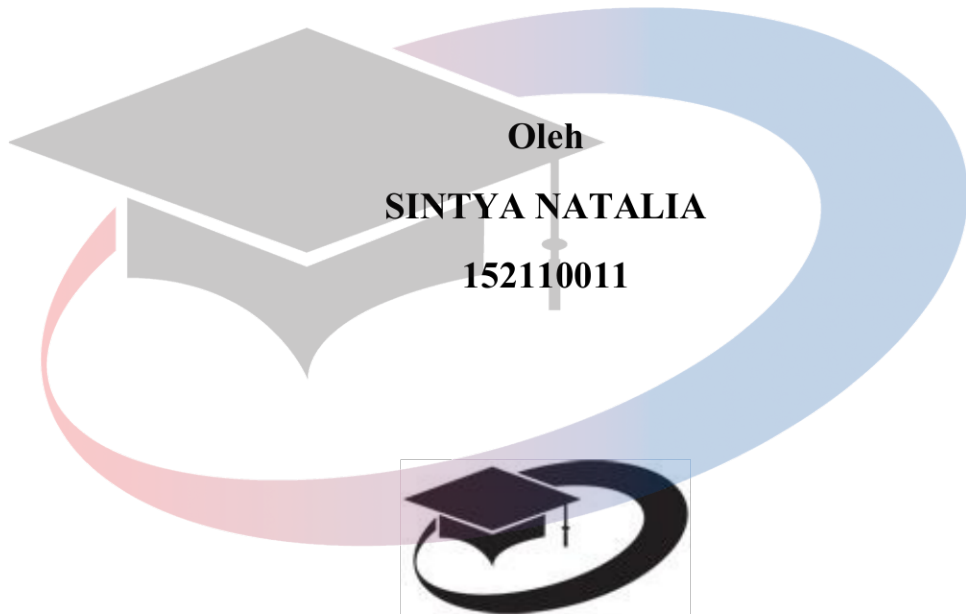


**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
TINGKAT PENERIMAAN APLIKASI GO-JEK DI KOTA
MEDAN**

SKRIPSI



Oleh

SINTYA NATALIA

152110011

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE ACCEPTANCE OF
GO-JEK APPLICATION IN MEDAN CITY**

FINAL RESEARCH

by :
SINTYA NATALIA
152110011



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
TINGKAT PENERIMAAN APLIKASI GO-JEK DI KOTA**

MEDAN

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Sistem Informasi


Oleh

SINTYA NATALIA

152110011

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,


Ir. Erwin Panjaitan MMSI., Ph.D.

Medan, Agustus 2019

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi


Gunawan, S.Kom, M.T.I

Medan, Agustus 2019

HALAMAN PERNYATAAN

Kami yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Sintya Natalia
NIM : 152110011
Peminatan : Enterprise Sistem

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Penerimaan Aplikasi Go-Jek dikota Medan
Tempat Penelitian : Medan

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut dengan ini kami menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya kami sendiri (tidak meminta orang lain untuk mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah kami nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan kami yang mengerjakannya, maka kami bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah kami terima dan ijazah dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) untuk Tugas Akhir kami. Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan dan mengelola dalam bentuk *database*, merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir kami, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa kami akan mempertahankan hak eksklusif kami untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir kami guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, dan lain sebagainya.

Demikian pernyataan ini kami perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Agustus 2019

Saya yang membuat



Sintya Natalia

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT PENERIMAAN APLIKASI GO-JEK DI KOTA MEDAN

Abstrak

Perkembangan teknologi yang semakin pesat, terutama dalam aplikasi mobile pada smartphone berbasis android membuat banyak peluang untuk menciptakan solusi dari masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Salah satunya masalah transportasi, kondisi jalanan yang macet dapat menimbulkan kerugian bagi masyarakat dari segi waktu maupun keuangan. Dari situlah, muncul layanan transportasi umum menggunakan sepeda motor (ojek) berbasis online yang dapat diakses melalui aplikasi smartphone. Go-Jek sebagai salah satu aplikasi penyediaan layanan tersebut menarik peneliti untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan aplikasi Go-Jek di kota Medan karena berkembangnya layanan yang disediakan Go-Jek. Model yang digunakan untuk penelitian ini adalah UTAUT yang memiliki empat variabel independen diantaranya adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi serta variabel dependen minat penggunaan dan perilaku penggunaan dengan menggunakan variabel moderator seperti usia, jenis kelamin dan pengalaman. Data diperoleh dari hasil pengumpulan kuesioner secara online dan didapatkan sekitar 393 responden.

Kata Kunci : ojek online, UTAUT, minat penggunaan, perilaku penggunaan

Abstract

Rapid technological developments, especially in mobile applications on Android-based smartphones create many opportunities to create solutions to problems faced by the community. One of them is transportation problems, traffic conditions can cause loss for the community in terms of time and financially. From there, emerged public transportation services using motorbike (motorcycle taxi) based online that can be accessed through a smartphone application. Go-Jek as one of the service delivery applications attracts researchers to analyze the factors that influence the level of acceptance of Go-Jek applications in the city of Medan because of development of services provides by Go-Jek. The model used for this study is UTAUT which has four independent variables including performance expectations, business expectations, social influence and conditions that facilitate and dependent variables of interest in usage and usage behavior using moderator variables such as age, gender and experience. Data collect by online questionnaire collection and obtained about 393 respondents.

Keywords: online motorcycle taxi, UTAUT, behavioral intention, use behavior

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Penerimaan Aplikasi Go-Jek di Kota Medan”.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S-1) untuk Program Studi Sistem Informasi Peminatan Enterprise System di STMIK-Mikroskil.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan oleh karena itu penulis menghargai segala kritik dan saran sebagai masukan bagi penulis untuk membangun skripsi ini mendekati kesempurnaan tersebut.

Selama penulisan skripsi ini, penulis telah memperoleh banyak bimbingan, wawasan, nasihat, dan saran dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis pada kesempatan ini menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir.Erwin Panjaitan MMSI., Ph.D. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Catherine S.Kom., M.MSI.selaku dosen pendamping pembimbing yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Gunawan, S.Kom.,M.T.I., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
4. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom.,M.Kom., selaku sekretaris jurusan program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil.
5. Bapak Dr.Mimpin Ginting, M.S, selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
6. Kepada Papa dan Adik Bungsu yang di Atas Sana, Mama yang selalu antar jemput serta semua dukungan, Adik Sulung yang juga dukung serta keluarga besar yang memberikan dukungan moril dan materil selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesainya penelitian ini dan menyelesaikan skripsi ini.

7. Terima kasih kepada teman-teman saya yang memberikan dorongan dan partisipasi hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Terutama teman terdekat di kampus serta teman lain yang telah membantu doa dan lainnya.
8. Terima kasih kepada teman-teman yang telah membantu dalam penyebaran kuesioner penelitian skripsi ini dan juga kepada responden yang telah menyediakan waktu untuk mengisi kuesioner untuk keperluan penelitian.

Akhir kata penulis berharap Tugas Akhir ini dapat berguna, memberi manfaat, dan menjadi sumber informasi bagi pembaca, sebelum dan sesudahnya mengucapkan terima kasih.



Medan, Agustus 2019

Penulis

Sintya Natalia
UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

Abstrak	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Ruang Lingkup.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	6
1.4.1 Tujuan.....	6
1.4.2 Manfaat.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Profil Go-Jek.....	8
2.1.2 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka/Model Konseptual	28
2.4 Pengembangan Hipotesis	29
2.4.1 Pengaruh Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) Aplikasi Gojek.....	29
2.4.2 Pengaruh Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) Aplikasi Gojek.....	30
2.4.3 Pengaruh Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) Aplikasi Gojek.....	31
2.4.4 Moderasi Jenis Kelamin (<i>Gender</i>) pada Pengaruh Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) Aplikasi Gojek.	32
2.4.5 Moderasi Usia (<i>Age</i>) pada Pengaruh Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) Aplikasi Gojek.	32
2.4.6 Moderasi Jenis Kelamin (<i>Gender</i>) pada Pengaruh Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) Aplikasi Gojek.	33

2.4.7 Moderasi Usia(<i>Age</i>) pada Pengaruh Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) Aplikasi Gojek.....	34
2.4.8 Moderasi Pengalaman (<i>Experience</i>) pada Pengaruh Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) Aplikasi Gojek.	34
2.4.9 Moderasi Jenis Kelamin (<i>Gender</i>) pada Pengaruh Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) Aplikasi Gojek.	35
2.4.10 Moderasi Usia (<i>Age</i>)) pada Pengaruh Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) Aplikasi Gojek.....	35
2.4.11 Moderasi Pengalaman (<i>Experience</i>) pada Pengaruh Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) Aplikasi Gojek.	36
2.4.12 Pengaruh Kondisi-Kondisi yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) terhadap Perilaku Penggunaan (<i>Use Behavior</i>) Aplikasi Gojek.	37
2.4.13 Moderasi Usia (<i>Age</i>) pada Pengaruh Kondisi-Kondisi yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) terhadap Perilaku Penggunaan (<i>Use Behavior</i>) Aplikasi Gojek.	37
2.4.14 Moderasi Pengalaman (<i>Experience</i>) pada Pengaruh Kondisi-Kondisi yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) terhadap Perilaku Penggunaan (<i>Use Behavior</i>) Aplikasi Gojek.	38
2.4.15 Pengaruh Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) terhadap Perilaku Penggunaan (<i>Use Behavior</i>) Aplikasi Gojek.	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Objek Penelitian.....	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	33
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.5 Variabel Penelitian.....	35
3.5.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	35
3.5.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	37
3.5.3 Variabel Moderasi (<i>Moderating Variable</i>).....	38
3.6 Teknik Analisis Data	39
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	39
3.6.2 Pengujian Kualitas Data	39
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	41
3.7 Pengujian Hipotesis.....	43
3.7.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	43

3.7.2 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	44
3.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)	45
3.7.4 Regresi Linear Berganda	45
3.7.5 Analisis Regresi dengan Variabel <i>Dummy</i>	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.1.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	47
4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi)	48
4.1.3 Demografi Jenis Kelamin (<i>Gender</i>).....	48
4.1.4 Demografi Usia (<i>Age</i>)	48
4.1.5 Demografi Pengalaman (<i>Experience</i>)	49
4.1.6 Hasil Statistik Deskriptif	50
4.1.7 Hasil Uji Kualitas Data	51
4.1.8 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	56
4.1.9 Hasil Uji Hipotesis.....	60
4.2 Pembahasan.....	69
4.2.1 Pengaruh Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) Terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) aplikasi Go-Jek.....	69
4.2.2 Pengaruh Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) Terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) aplikasi Go-Jek.....	69
4.2.3. Pengaruh Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) Terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) aplikasi Go-Jek.....	69
4.2.4 Moderasi Jenis Kelamin (<i>Gender</i>) Pada Pengaruh Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) Terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) aplikasi Go-Jek.....	70
4.2.5 Moderasi Usia (<i>Age</i>) Pada Pengaruh Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) Terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) aplikasi Go-Jek	70
4.2.6 Moderasi Jenis Kelamin (<i>Gender</i>) Pada Pengaruh Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) Terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) aplikasi Go-Jek.....	71
4.2.7 Moderasi Usia (<i>Age</i>) Pada Pengaruh Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) Terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) aplikasi Go-Jek.....	71
4.2.8 Moderasi Pengalaman (<i>Experience</i>) Pada Pengaruh Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) Terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) aplikasi Go-Jek.....	71

4.2.9 Moderasi Jenis Kelamin (Gender) Pada Pengaruh Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) Terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) aplikasi Go-Jek	72
4.2.10 Moderasi Usia (Age) Pada Pengaruh Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) Terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) aplikasi Go-Jek.....	72
4.2.11 Moderasi Pengalaman (<i>Experience</i>) Pada Pengaruh Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) Terhadap Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) aplikasi Go-Jek.....	73
4.2.12 Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) Terhadap Perilaku Penggunaan (<i>Use Behavior</i>) aplikasi Go-Jek	73
4.2.13 Moderasi Usia (Age) pada Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) Terhadap Perilaku Penggunaan (<i>Use Behavior</i>) aplikasi Go-Jek.....	74
4.2.14 Moderasi Pengalaman (<i>Experience</i>) pada Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) Terhadap Perilaku Penggunaan (<i>Use Behavior</i>) aplikasi Go-Jek.....	74
4.2.15 Pengaruh Minat Penggunaan (<i>Behavioral Intention</i>) Terhadap Perilaku Penggunaan (<i>Use Behavior</i>) aplikasi Go-Jek	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN A : HASIL UJI VALIDITAS	79
LAMPIRAN B : HASIL UJI REABILITAS.....	72
LAMPIRAN C : KUESIONER	74
LAMPIRAN D : TAMPILAN APLIKASI.....	87
LAMPIRAN E : REKAPITULASI HASIL KUESIONER.....	91
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model UTAUT.....	10
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4. 1 Grafik Histogram.....	56
Gambar 4. 2 Normal P-Plot	57
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas	59



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1 Tabel Skala Likert.....	34
Tabel 3. 2 Dimensi-indikator ekspektasi kinerja	35
Tabel 3. 3 Dimensi-indikator ekspektasi usaha	36
Tabel 3. 4 Dimensi-indikator Pengaruh sosial.....	36
Tabel 3. 5 Dimensi-indikator kondisi-kondisi yang memfasilitasi.....	37
Tabel 3. 6 Indikator minat penggunaan dan perilaku penggunaan	37
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	47
Tabel 4.2 Demografi Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel 4.3 Demografi Usia Responden	48
Tabel 4.4 Demografi Pengalaman Responden	49
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif	50
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Instrumen Ekspektasi Kinerja.....	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Instrumen Ekspektasi Usaha	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Instrumen Pengaruh Sosial.....	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Instrumen Kondisi yang Memfasilitasi	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Instrumen Minat Penggunaan	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Instrumen Perilaku Penggunaan	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel.....	55
Tabel 4. 13 Uji Normalitas Menggunakan Kolmogorov-Smirnov	57
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4. 15 Uji Statistik F Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha dan Pengaruh Sosial Terhadap Minat Penggunaan.....	60
Tabel 4. 16 Uji Statistik F Kondisi yang Memfasilitasi dan Minat Penggunaan Terhadap Penggunaan	61
Tabel 4. 17 Uji Statistik t Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha dan Pengaruh Sosial Terhadap Minat Penggunaan.....	62
Tabel 4. 18 Uji Statistik t Kondisi yang Memfasilitasi dan Minat Penggunaan Terhadap Penggunaan	62
Tabel 4. 19 Uji Statistik t Variabel Moderasi Terhadap Pengaruh Ekspektasi Kinerja Terhadap Minat Penggunaan.....	64
Tabel 4. 20 Uji Statistik t Variabel Moderasi Terhadap Pengaruh Ekspektasi Usaha Terhadap Minat Penggunaan.....	65
Tabel 4. 21 Uji Statistik t Variabel Moderasi Terhadap Pengaruh Pengaruh Sosial Terhadap Minat Penggunaan	66

Tabel 4. 22 Uji Statistik t Variabel Moderasi Terhadap Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi Terhadap Perilaku Penggunaan67

Tabel 4. 23 Uji Koefisien Determinasi Ekspektasi Kinerja Ekspektasi Usaha dan Pengaruh Sosial Terhadap Minat Penggunaan69

Tabel 4. 24 Uji Koefisien Determinasi Kondisi yang Memfasilitasi dan Minat Penggunaan Terhadap Penggunaan69



UNIVERSITAS MIKROSKIL