

**MENGUJI PROGRAM LOYALITAS DAN FAKTOR-FAKTOR
YANG MEMPENGARUHI NIAT DAN PERILAKU
PENGUNAAN APLIKASI TRANSPORTASI *ONLINE*
MENGUNAKAN MODEL UTAUT2**

TESIS

Oleh:

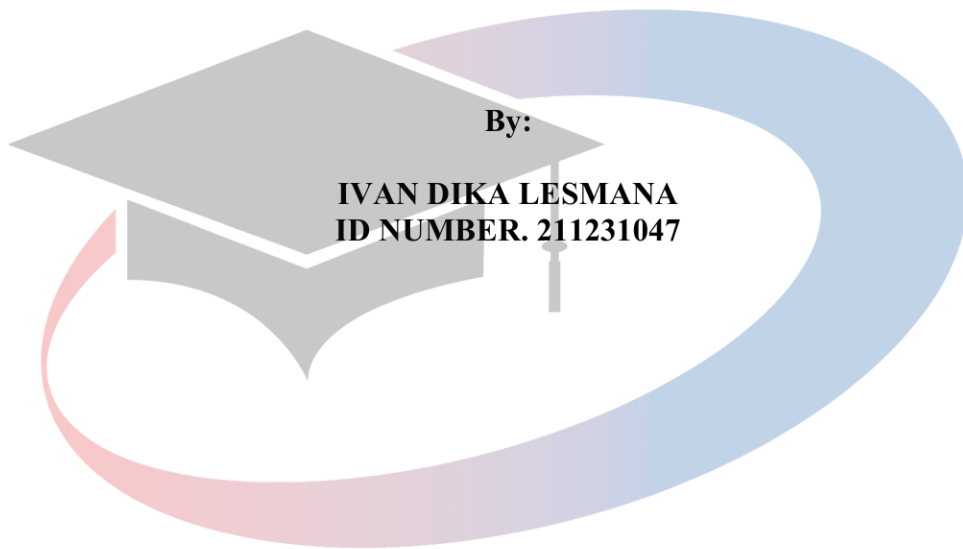
**IVAN DIKA LESMANA
NIM. 211231047**



**PROGRAM STUDI S-2 TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

**EXAMINING LOYALTY PROGRAMS AND FACTORS
AFFECTING USER INTENTIONS AND BEHAVIOR
IN ONLINE TRANSPORTATION APPLICATIONS
USING THE UTAUT2 MODEL**

THESIS



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**MAJOR OF S-2 INFORMATION TECHNOLOGY
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

LEMBARAN PENGESAHAN

MENGUJI PROGRAM LOYALITAS DAN FAKTOR-FAKTOR
YANG MEMPENGARUHI NIAT DAN PERILAKU
PENGUNAAN APLIKASI TRANSPORTASI *ONLINE*
MENGUNAKAN MODEL UTAUT2

TESIS

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Magister
Program Studi S-2 Teknologi Informasi

Oleh:

IVAN DIKA LESMANA
NIM. 211231047

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,

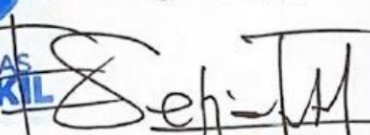


Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D.

Medan, 30 Juli 2024

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-2 Teknologi Informasi,



Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-2 Teknologi Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Ivan Dika Lesmana

NIM : 211231047

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tesis dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tesis : Menguji Program Loyalitas dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Niat dan Perilaku Penggunaan Aplikasi Transportasi *Online* menggunakan Model UTAUT2

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tesis tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tesis tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tesis saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tesis saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

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

Medan, 11 Juli 2024

Saya yang membuat pernyataan,


Ivan Dika Lesmana

MENGUJI PROGRAM LOYALITAS DAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT DAN PERILAKU PENGUNAAN APLIKASI TRANSPORTASI *ONLINE* MENGUNAKAN MODEL UTAUT2

Abstrak

Transportasi Online adalah layanan berbasis internet yang memungkinkan pengguna melakukan reservasi, pembayaran, dan memberikan penilaian terhadap layanan tersebut. Program Loyalitas, elemen krusial dalam manajemen hubungan pelanggan, bertujuan mengidentifikasi, mengapresiasi, dan mempertahankan pelanggan. Dalam model UTAUT2, variabel Program Loyalitas belum sepenuhnya diuji dalam konteks Transportasi Online. Penelitian ini memperluas model UTAUT2 dengan tiga konstruksi tambahan untuk mengeksplorasi pengaruh Program Loyalitas terhadap Niat Perilaku dan Perilaku Penggunaan pengguna aplikasi Transportasi Online seperti Gojek dan Grab di Medan. Penelitian ini melibatkan 413 pengguna aktif dan menggunakan SEM dengan SmartPLS 3. Hasilnya menunjukkan bahwa Variabel Pengaruh Sosial, Nilai Harga, Kebiasaan, dan Program Loyalitas berpengaruh terhadap Niat Perilaku, sedangkan Kebiasaan dan Niat Perilaku berpengaruh terhadap Perilaku Penggunaan. Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Kondisi Memfasilitasi, dan Motivasi Hedonis tidak berpengaruh terhadap Niat Perilaku. Variabel Usia, Jenis Kelamin, dan Pengalaman memoderasi pengaruh faktor tertentu terhadap Niat Perilaku.

Kata kunci: UTAUT2, Transportasi, Konvensional, Online, Program Loyalitas

Abstract

Online Transportation is an internet-based service that allows users to make reservations, payments, and provide feedback on the service. Loyalty Programs, a crucial element in customer relationship management, aim to identify, appreciate, and retain customers. In the UTAUT2 model, the Loyalty Program variable has not been fully tested in the context of Online Transportation. This study extends the UTAUT2 model with three additional constructs to explore the impact of Loyalty Programs on Behavioral Intentions and Use Behavior of users of Online Transportation applications like Gojek and Grab in Medan. This research involves 413 active users and employs SEM with SmartPLS 3. The results show that Social Influence, Price Value, Habit, and Loyalty Program variables influence Behavioral Intentions, while Habit and Behavioral Intentions influence Use Behavior. Performance Expectancy, Effort Expectancy, Facilitating Conditions, and Hedonic Motivation do not affect Behavioral Intentions. The Age, Gender, and Experience variables moderate the impact of certain factors on Behavioral Intentions.

Keywords: UTAUT2, Transportation, Conventional, Online, Loyalty Program

KATA PENGANTAR

Rasa syukur dan terima kasih Penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah-Nya yang telah melimpahkan rahmat, anugerah, dan berkat-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Menguji Program Loyalitas dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Niat dan Perilaku Penggunaan Aplikasi Transportasi *Online* menggunakan Model UTAUT2”.

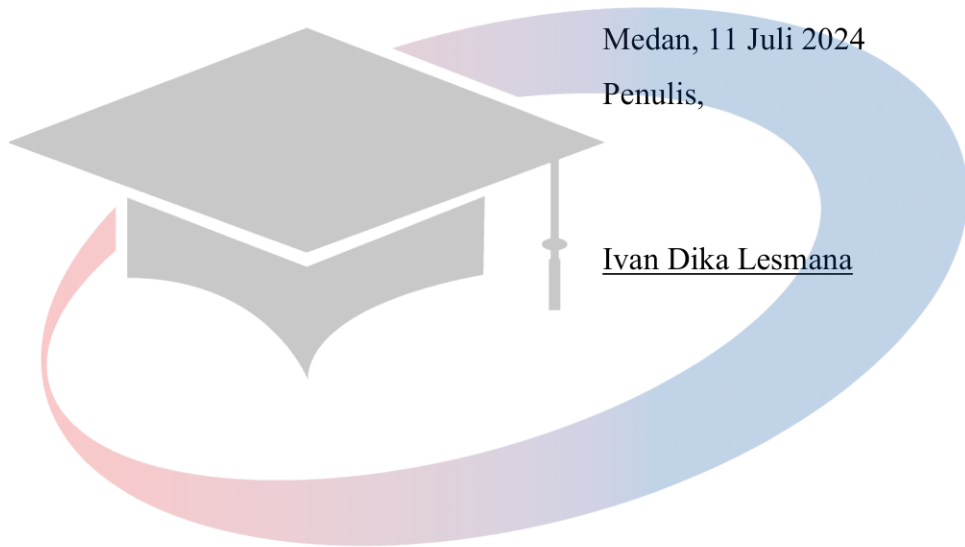
Penulisan Tesis ini adalah penerapan nyata dari pengetahuan yang telah penulis dapatkan selama duduk di bangku perkuliahan, yang merupakan salah satu persyaratan untuk meraih gelar Magister pada Program Studi S-2 Teknologi Informasi di Universitas Mikroskil. Selain itu, Tesis ini juga berfungsi sebagai sarana pembelajaran yang berharga bagi penulis, terutama dalam mengasah kemampuan penulisan karya ilmiah.

Penulis sangat sadar bahwa terselesaikannya Tesis ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dari berbagai pihak, dan itulah sebabnya Penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua yang telah membantu kelancaran proses penulisan Tesis ini, baik dalam bentuk dukungan moral maupun dukungan materi. Sehubungan dengan itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I dan Ketua Program Studi S-2 Teknologi Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan, yang telah banyak bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan kepada Penulis dalam penyelesaian Tesis ini.
2. Ibu Dr. Sofiana Nurjanah, S.Kom., M.T.I., selaku Pendamping Pembimbing, yang telah banyak bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan kepada Penulis dalam penyelesaian Tesis ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Ng Poi Wong, S.Kom., M.T.I., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Desi Arisandy, S.Kom., M.M., selaku Sekretaris Program Studi S-2 Teknologi Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S-2 Teknologi Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan, yang telah memberikan pembelajaran berharga selama duduk di bangku perkuliahan sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

7. Orang tua, keluarga, dan teman-teman selaku *Support System*, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan Tesis ini.

Dalam proses pengerjaan Tesis ini, Penulis menyadari adanya kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, Penulis dengan senang dan keterbukaan hati menyambut dengan baik masukan dan saran yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas penulisan Tesis ini. Untuk mengakhiri, Penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya dan berharap Tesis ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Ruang Lingkup.....	4
BAB II KAJIAN LITERATUR	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.1.1 Transportasi <i>Online</i>	6
2.1.2 UTAUT2.....	7
2.1.3 Program Loyalitas	15
2.1.3.1 Program Loyalitas Gojek	16
2.1.3.2 Program Loyalitas Grab	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Konsep Pemecahan Masalah	28
2.4 Pengembangan Hipotesis	34
2.4.1 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intentions</i>	34
2.4.2 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intentions</i>	35
2.4.3 Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intentions</i>	36
2.4.4 Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Behavioral Intentions</i>	37
2.4.5 Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	37
2.4.6 Pengaruh <i>Hedonic Motivation</i> terhadap <i>Behavioral Intentions</i>	38
2.4.7 Pengaruh <i>Price Value</i> terhadap <i>Behavioral Intentions</i>	38
2.4.8 Pengaruh <i>Habit</i> terhadap <i>Behavioral Intentions</i>	39
2.4.9 Pengaruh <i>Habit</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	40

2.4.10	Pengaruh <i>Loyalty Program</i> terhadap <i>Behavioral Intentions</i>	40
2.4.11	Pengaruh <i>Behavioral Intentions</i> terhadap <i>Use Behavior</i>	41
2.4.12	Pengaruh Variabel Moderasi <i>Age</i>	41
2.4.13	Pengaruh Variabel Moderasi <i>Gender</i>	42
2.4.14	Pengaruh Variabel Moderasi <i>Experience</i>	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		45
3.1	Konseptualisasi Masalah	45
3.2	Metode Penelitian.....	46
3.2.1	Desain Penelitian	46
3.2.2	Objek Penelitian	47
3.2.3	Populasi dan Sampel.....	47
3.3	Metode Pengumpulan Data	48
3.4	Alat-alat Penelitian	57
3.5	Metode Analisis Data	58
3.5.1	PLS-SEM (<i>Partial Least Square - Structural Equation Models</i>).....	59
3.5.2	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	60
3.5.3	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		64
4.1	Hasil Penelitian.....	64
4.1.1	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	64
4.1.2	Gambaran Umum Responden.....	64
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif	67
4.1.4	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Measurement Model/Outer Model</i>).....	74
4.1.4.1	Uji Validitas Konvergen.....	75
4.1.4.2	Uji Validitas Diskriminan	76
4.1.4.3	Uji Reliabilitas Komposit.....	77
4.1.5	Evaluasi Model Struktural (<i>Structural Model/Inner Model</i>).....	79
4.1.5.1	Pengujian Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	80
4.1.5.2	Pengujian <i>Predictive Relevance (Q-Square)</i>	80
4.1.5.3	Pengujian Hipotesis.....	81
4.1.6	Pengujian Hipotesis Variabel Moderasi	90
4.1.6.1	Pengujian Hipotesis Variabel Moderasi Usia.....	90
4.1.6.2	Pengujian Hipotesis Variabel Moderasi Jenis Kelamin	98
4.1.6.3	Pengujian Hipotesis Variabel Moderasi Pengalaman	106

4.2 Pembahasan.....	114
BAB V PENUTUP	123
5.1 Kesimpulan.....	123
5.2 Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA	125
DAFTAR LAMPIRAN	132
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	140



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model UTAUT2	9
Gambar 2.2 Loyalitas Program Gojek.....	17
Gambar 2.3 Loyalitas Program grab.....	18
Gambar 2.4 Kerangka Konsep Pemecahan Masalah.....	29
Gambar 3.1 Flowchart Metode Penelitian.....	46
Gambar 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Kecamatan	65
Gambar 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	66
Gambar 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Gambar 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pengalaman	67
Gambar 4.5 Hasil Diagram Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	75
Gambar 4.6 Hasil Diagram Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	79
Gambar 4.7 Hasil Diagram Evaluasi Model Pengukuran (<i>Younger</i>)	91
Gambar 4.8 Hasil Diagram Evaluasi Model Pengukuran (<i>Older</i>).....	91
Gambar 4.9 Hasil Diagram Evaluasi Model Struktural (<i>Younger</i>)	95
Gambar 4.10 Hasil Diagram Evaluasi Model Struktural (<i>Older</i>).....	95
Gambar 4.11 Hasil Diagram Evaluasi Model Pengukuran (Pria)	99
Gambar 4.12 Hasil Diagram Evaluasi Model Pengukuran (Wanita)	99
Gambar 4.13 Hasil Diagram Evaluasi Model Struktural (Pria).....	103
Gambar 4.14 Hasil Diagram Evaluasi Model Struktural (Wanita)	103
Gambar 4.15 Hasil Diagram Evaluasi Model Pengukuran (<i>More Experience</i>)	106
Gambar 4.16 Hasil Diagram Evaluasi Model Pengukuran (<i>Limited Experience</i>).....	107
Gambar 4.17 Hasil Diagram Evaluasi Model Struktural (<i>More Experience</i>)	111
Gambar 4.18 Hasil Diagram Evaluasi Model Struktural (<i>Limited Experience</i>).....	111

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Skor Jenis Jawaban Kuesioner	49
Tabel 3.2 Variabel Penelitian	49
Tabel 3.3 Spesifikasi Perangkat Keras dan Perangkat Lunak	57
Tabel 4.1 Pengumpulan Kuesioner.....	64
Tabel 4.2 Hasil Statistik Deskriptif	67
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Konvergen	75
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Diskriminan	76
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Komposit	78
Tabel 4.6 Nilai <i>R-Square</i>	80
Tabel 4.7 Nilai <i>Predictive Relevance</i>	80
Tabel 4.8 Pengujian Hipotesis Antar Variabel	81
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Konvergen (<i>Younger</i>)	92
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Konvergen (<i>Older</i>)	92
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Diskriminan (<i>Younger</i>).....	92
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Diskriminan (<i>Older</i>)	93
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Komposit (<i>Younger</i>)	93
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Komposit (<i>Older</i>).....	94
Tabel 4.15 Hasil <i>R-Square</i> (<i>Younger</i>)	96
Tabel 4.16 Hasil <i>R-Square</i> (<i>Older</i>).....	96
Tabel 4.17 Hasil <i>Q-Square</i> (<i>Younger</i>).....	96
Tabel 4.18 Hasil <i>Q-Square</i> (<i>Older</i>)	97
Tabel 4.19 Pengujian Hipotesis Antar Variabel (<i>Younger</i>).....	97
Tabel 4.20 Pengujian Hipotesis Antar Variabel (<i>Older</i>)	98
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Konvergen (Pria)	100
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Konvergen (Wanita)	100
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Pria)	100
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Wanita).....	101
Tabel 4.25 Hasil Uji Reliabilitas Komposit (Pria)	101
Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas Komposit (Wanita)	102
Tabel 4.27 Hasil <i>R-Square</i> (Pria)	103

Tabel 4.28 Hasil <i>R-Square</i> (Wanita)	104
Tabel 4.29 Hasil <i>Q-Square</i> (Pria)	104
Tabel 4.30 Hasil <i>Q-Square</i> (Wanita)	105
Tabel 4.31 Pengujian Hipotesis Antar Variabel (Pria)	105
Tabel 4.32 Pengujian Hipotesis Antar Variabel (Wanita)	105
Tabel 4.33 Hasil Uji Validitas Konvergen (<i>More Experience</i>)	107
Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas Konvergen (<i>Limited Experience</i>)	108
Tabel 4.35 Hasil Uji Validitas Diskriminan (<i>More Experience</i>)	108
Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Diskriminan (<i>Limited Experience</i>)	108
Tabel 4.37 Hasil Uji Reliabilitas Komposit (<i>More Experience</i>)	109
Tabel 4.38 Hasil Uji Reliabilitas Komposit (<i>Limited Experience</i>)	110
Tabel 4.39 Hasil <i>R-Square</i> (<i>More Experience</i>)	112
Tabel 4.40 Hasil <i>R-Square</i> (<i>Limited Experience</i>)	112
Tabel 4.41 Hasil <i>Q-Square</i> (<i>More Experience</i>)	112
Tabel 4.42 Hasil <i>Q-Square</i> (<i>Limited Experience</i>)	113
Tabel 4.43 Pengujian Hipotesis Antar Variabel (<i>More Experience</i>)	113
Tabel 4.44 Pengujian Hipotesis Antar Variabel (<i>Limited Experience</i>)	114
Tabel 4.45 Data Berdasarkan Hasil Kuesioner (X3)	115
Tabel 4.46 Data Berdasarkan Hasil Kuesioner (X6)	117
Tabel 4.47 Data Berdasarkan Hasil Kuesioner (X7 I)	118
Tabel 4.48 Data Berdasarkan Hasil Kuesioner (X7 II)	119
Tabel 4.49 Data Berdasarkan Hasil Kuesioner (X8)	120
Tabel 4.50 Data Berdasarkan Hasil Kuesioner (Y1)	121

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar.....	132
Lampiran 2 Tabel.....	133

