

FENOMENA PERILAKU NIAT DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI E-TICKETING DI SURAKARTA



SKRIPSI

Disusun untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Disusun Oleh:

DWI DARYANTO

F0213035

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2021

FENOMENA PERILAKU NIAT DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI E-TICKETING DI SURAKARTA



SKRIPSI

Disusun untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Disusun Oleh:

DWI DARYANTO

F0213035

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

FENOMENA PERILAKU NIAT DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI E-TICKETING DI SURAKARTA

Ditulis oleh mahasiswa: **DWI DARYANTO (F0213035)**

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Dosen Pembimbing.

Surakarta, Kamis 04 Februari 2021



PROF. DR. BUDHI HARYANTO M.M
NIP: 196009041986011001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

FENOMENA PERILAKU NIAT DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI E-TICKETING DI SURAKARTA

Atas nama mahasiswa: **DWI DARYANTO (F0213035)**

Telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen oleh

1. **KETUA TIM PENGUJI** **Dr. Lilik Wahyudi, S.E., M.Si**
NIP. 198006032005011001



03 Februari 2021

2. **PEMBIMBING** **Prof. Dr. Budhi Haryanto, M.M**
NIP. 196009041986011001



04 Februari 2021

3. **ANGGOTA PENGUJI** **Pram Suryanadi, S.E., M.Si**
NIP. 1974122420130201



04 Febuari 2021

Mengetahui,
Kepala Program Studi S1 Manajemen

Dr Atmaji, MM.
NIP: 195905311985031004



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi dengan judul:

FENOMENA PERILAKU NIAT DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI E-TICKETING DI SURAKARTA

Ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Surakarta, 04 Februari 2021



DWI DARYANTO
NIM: F0213035

MOTTO

"I'd made it this far and refused to give up, because all my life I had always finished the race."

(Louis Zamperini)

"Allah has perfect timing, never early, never late.
It takes a little patience and it takes a lot of faith.
But it's worth the wait."

(Anonymous)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat mengerjakan tugas akhir penelitian dengan judul “Peran Kepercayaan dan Sikap Terhadap Aplikasi dalam Mempengaruhi Niat Penggunaan *E-Ticketing* (Studi Pada Aplikasi TIX ID)”. Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung keberlangsungan proses penulisan, terimakasih penuli sampaikan kepada:

1. Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan proses penelitian ini hingga selesai.
2. Ayah, Ibu, Pasangan, serta Keluarga yang selalu mendoakan serta memberi dukungan selama proses kegiatan Kuliah.
3. Prof. Djoko Suhardjanto, Drs., M.Com (Hons), Ph.D, Ak., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Dr. Atmadji, M.M., selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Prof. Dr. Budhi Haryanto, M.M., selaku Dosen Pembimbing penulisan skripsi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
6. Drs. Djoko Purwanto, M.BA , selaku Dosen Pembimbing Akademik dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
7. Teman-teman Universitas Sebelas Maret.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, apabila ada kata yang tidak berkenan, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Penulis juga mengharap atas kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk memperbaiki penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya penulis sendiri, amin.



ABSTRACT

PHENOMENON OF INTENTION BEHAVIOR USING E-TICKETING APPLICATIONS IN SURAKARTA (STUDY ON TIX ID APPLICATION)

This study aims to investigate the process of forming intentions in using the TIX ID e-ticketing application conducted by consumers. In this study, observing the process of forming intentions in using e-ticketing applications is influenced by the attitude and belief variables. This is done to explain the two variables can affect the intention to use the TIX ID e-ticketing application. In this study, the observed factors are perceive ease of use, perceive of discount, and perceive of risk.

The survey was conducted online using non-probability sampling. The research sample consisted of 198 respondents taken in the city of Surakarta. To elaborate between the conceptualized variables, this study uses Structural Equation Modeling with the IBM SPSS AMOS 26 program.

The results indicated that the attitude variable influenced the process of forming intention to use the TIX ID application significantly, while the discussion of the belief variable results was not significant. This is because the consideration in the payment process that will be made has several impacts in the future.

Keywords: *intension to use, belief, attitude, perceive ease of use, perceive of discount, perceive of risk dan e-ticketing.*

ABSTRAK

FENOMENA PERILAKU NIAT DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI E-TICKETING DI SURAKARTA (STUDI PADA APLIKASI TIX ID)

Studi ini bertujuan untuk menyelidiki proses pembentukan niat dalam menggunakan aplikasi *e-ticketing* TIX ID yang dilakukan oleh konsumen. Dalam studi ini, pengamatan proses pembentukan niat dalam menggunakan aplikasi *e-ticketing* dipengaruhi oleh variabel *attitude* dan *belief*. Hal tersebut dilakukan untuk menjelaskan kedua variabel tersebut dapat mempengaruhi niat dalam menggunakan aplikasi *e-ticketing* TIX ID. Pada penelitian ini, faktor-faktor yang diamati adalah *perceive ease of use*, *perceive of discount*, dan *perceive of risk*.

Survey dilakukan secara *online* dengan menggunakan *non-probability sampling*. Sample penelitian terdiri atas 198 responden yang diambil di Kota Surakarta. Untuk mengelaborasi antar variabel yang di konsepkan, penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* dengan program *IBM SPSS AMOS 26*.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa variabel *attitude* mempengaruhi proses pembentukan niat untuk menggunakan aplikasi TIX ID secara signifikan, adapun diskusi hasil variabel *belief* tidak signifikan. Hal ini dikarenakan pertimbangan dalam proses pembayaran yang akan dilakukan memiliki beberapa dampak di masa yang akan datang.

Kata Kunci: *intension to use*, *belief*, *attitude*, *perceive ease of use*, *perceive of discount*, *perceive of risk* dan *e-ticketing*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Tinjauan Pustaka.....	13
2.2.1 <i>Perceive ease of use</i>	13
2.2.2 <i>Perceive of Discount</i>	15
2.2.3 <i>Perceive of Risk</i>	16
2.2.4 <i>Attitude</i>	19
2.2.5 <i>Belief</i>	20
2.3 Kerangka Teoritis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	23
3.2 Metode Pengambilan Sampel dan Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	24
3.3.1 <i>Perceive ease of use</i>	24

3.3.2 Perceive of Discount	25
3.3.3 Perceive of Risk	26
3.3.4 Attitude	26
3.3.5 <i>Belief</i>	27
3.3.6 <i>Intention to use</i>	28
3.4 Metode Analisis	28
3.4.1 Uji Validitas	28
3.4.2 Uji Reliabilitas	29
3.4.3 Uji Fit Model	30
3.4.4 Uji Hipotesis	31
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Objek Penelitian	33
4.2 Analisis Deskriptif	34
4.3 Tanggapan Responden	37
4.3.1 Perceive ease of use	37
4.3.2 Perceive of Discount	38
4.3.3 Perceive of Risk	39
4.3.4 Attitude	39
4.3.5 <i>Belief</i>	40
4.3.6 <i>Intention to use</i>	41
4.4 Instrumen Penelitian	41
4.4.1 Uji Validitas	42
4.4.2 Uji Reliabilitas	43
4.5 Uji Kesesuaian Model Penelitian	45
4.6 Hasil Penelitian	46
4.6.1 Hubungan <i>Perceive Ease of Use</i> dengan <i>Attitude</i>	47
4.6.2 Hubungan <i>Perceive Ease of Use</i> dengan <i>Belief</i>	48
4.6.3 Hubungan <i>Perceive of Discount</i> dengan <i>Attitude</i>	49
4.6.4 Hubungan <i>Perceive of Discount</i> dengan <i>Belief</i>	51
4.6.5 Hubungan <i>Perceive of Risk</i> dengan <i>Attitude</i>	53
4.6.6 Hubungan <i>Perceive of Risk</i> dengan <i>Belief</i>	54
4.6.7 Hubungan <i>Attitude</i> dengan <i>Intention to Use</i>	56

4.6.8 Hubungan <i>Belief</i> dengan <i>Intention to Use</i>	58
4.6.9 Hubungan <i>Belief</i> dengan <i>Attitude</i>	59
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Keterbatasan Penelitian	62
5.3 Implikasi	62
5.3.1 Implikasi Untuk Penelitian Selanjutnya.....	63
5.3.2 Implikasi Untuk Praktisi.....	63
Daftar Pustaka.....	65
LAMPIRAN	69

