

**PENGGUNAAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*
DALAM MENGUKUR KUALITAS LAYANAN
DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
PADA *PLATFORM E-COMMERCE* TOKOPEDIA
DI WILAYAH KABUPATEN BANYUMAS**



SKRIPSI

**FEBRIYANTI PUSPITASARI
1803040011**

**PRODI TEKNIK INFORMATIKA
FAKLTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
JULI 2022**

**PENGGUNAAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*
DALAM MENGUKUR KUALITAS LAYANAN
DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
PADA *PLATFORM E-COMMERCE* TOKOPEDIA
DI WILAYAH KABUPATEN BANYUMAS**



SKRIPSI

“Diajukan sebagai syarat untuk melakukan penelitian dalam mata kuliah skripsi”

**FEBRIYANTI PUSPITASARI
1803040011**

**PRODI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
JULI 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Febriyanti Puspitasari

Nim : 1803040011

Program Studi : Teknik Informatika

Fakultas : Teknik dan sains

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : Penggunaan *Technology Acceptance Model* Dalam Mengukur Kualitas Layanan Dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada *Platform E-Commerce* Tokopedia Di Wilayah Kabupaten Banyumas

telah disetujui untuk diajukan dalam seminar hasil
Purwokerto, Juli 2022

PEMBIMBING


Ridho Muktiadi, S.Kom., M.Kom.

NIK. 2160522

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Febriyanti Puspitasari
Nim : 1803040011
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Penggunaan *Technology Acceptance Model* Dalam Mengukur Kualitas Layanan Dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada *Platform E-Commerce* Tokopedia Di Wilayah Kabupaten Banyumas

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Studi Informatika, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Penguji 1 (Pembimbing) : Ridho Muktiadi, S.Kom., M.Kom.

Penguji 2 : Lahan Adi Purwanto, S.Kom., M.Kom.

Penguji 3 : Muhammad Hamka, S.T., M.Kom.

Ditetapkan : Purwokerto

Tanggal :

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik dan Sains


Ir. Teguh Marhenidi, S.T., M.T., ASEAN.Eng., ACPE., IPM

NIK : 2160172

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Febriyanti Puspitasari
NIM : 1803040011
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Febriyanti Puspitasari

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKAKSI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Febriyanti Puspitasari
NIM : 1803040011
Progran Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik dan Sains
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGGUNAAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* DALAM MENGUKUR KUALITAS LAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA *PLATFORM E-COMMERCE* TOKOPEDIA Di WILAYAH KABUPATEN BANYUMAS

beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : Juli 2022
Yang menyatakan,



Febriyanti Puspitasari

HALAMAN MOTTO

“Terkadang orang hanya melihat apa yang kita raih, tanpa melihat perjuangan dalam berproses nya”

(Febriyanti Puspitasari)



HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Skripsi ini Saya persembahkan untuk kedua orang tua saya”



KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan anugerah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan penulisan laporan skripsi dengan judul “Penggunaan *Technology Acceptance Model* dalam Mengukur Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan pada *Platform E-Commerce* Tokopedia Di Wilayah Kabupaten Banyumas” dengan baik. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu kurikulum untuk menyelesaikan program studi Strata satu (S1) untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Bapak Ir. Teguh Marhendi, S.T., M.T., ASEAN.Eng., ACPE., IPM selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Bapak Feri Wibowo, S.Kom., M.Cs. selaku ketua program studi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Bapak Ridho Muktiadi, S.Kom., M.Kom. selaku pembimbing yang telah banyak membantu memberi arahan, bimbingan dan petunjuk dengan penuh kesabaran selama skripsi ini.
5. Seluruh dosen program studi Teknik Informatika Fakultas Teknik dan Sains Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
6. Yang tersayang dan tercinta, kedua orang tua,serta keluarga yang telah memberikan dukungan berupa materiil dan non materiil serta do’a yang tiada henti sampai dengan selesainya skripsi ini.

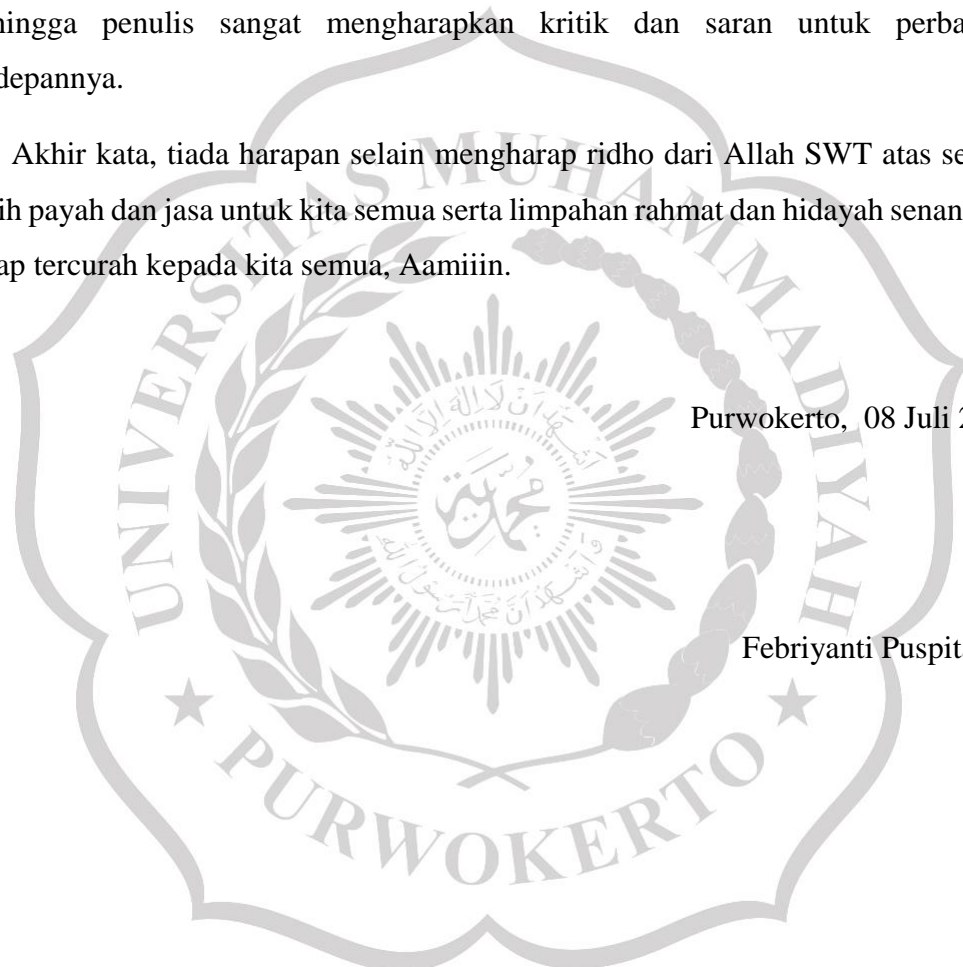
7. Teman seangkatan seperjuangan rekan-rekan Teknik Informatika 2018 yang telah berjuang bersama dan terima kasih atas dukungan dan semangat yang kalian berikan.
8. Sahabat-sahabat saya diseluruh kampus Universitas Muhammadiyah Purwokerto maupun diluar yang selalu mendukung saya.

Penulis menyadari jika dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan kedepannya.

Akhir kata, tiada harapan selain mengharap ridho dari Allah SWT atas segala jerih payah dan jasa untuk kita semua serta limpahan rahmat dan hidayah senantiasa tetap tercurah kepada kita semua, Aamiin.

Purwokerto, 08 Juli 2022

Febriyanti Puspitasari



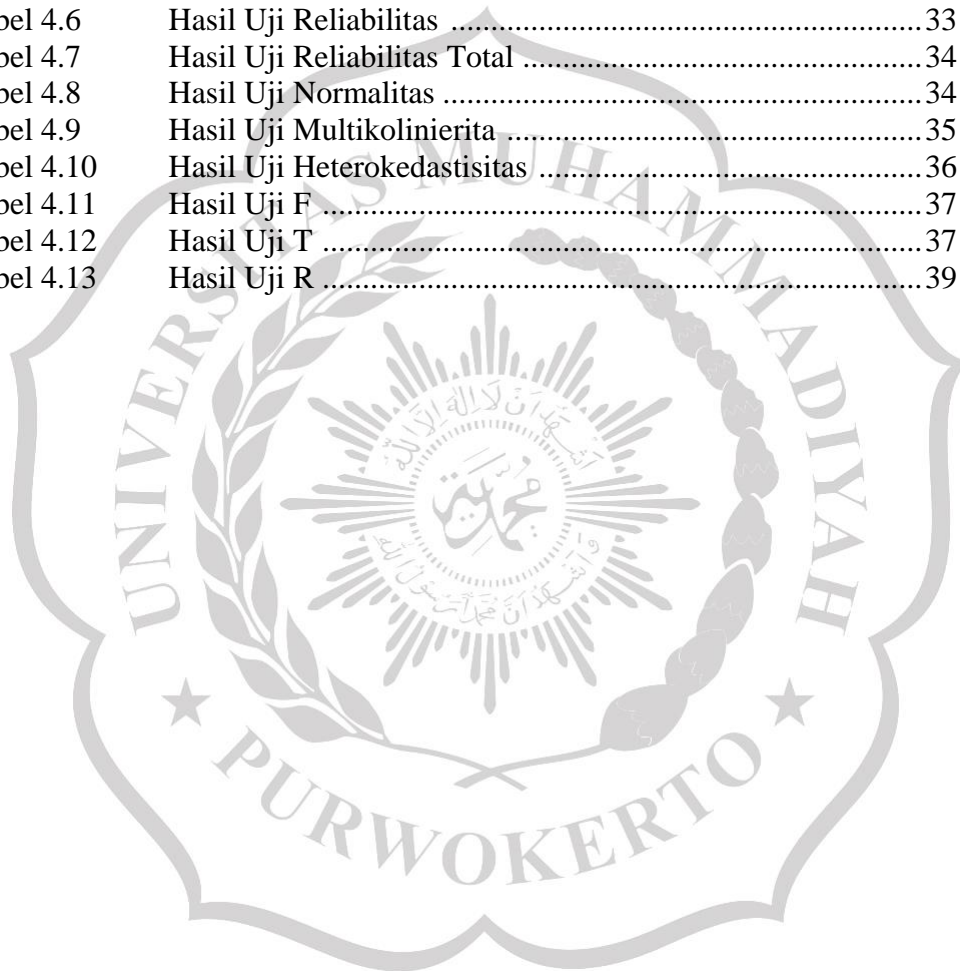
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Metode TAM	8
Gambar 3.1	<i>Flowchart</i> Alur Penelitian	24
Gambar 4.1	<i>Google Form</i> Kuesioner	29



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	<i>Skala Likert</i>	16
Tabel 2.2	Studi Pendahuluan	17
Tabel 4.1	Variabel dan Indikator Penelitian Metode TAM.	26
Tabel 4.2	Kuesioner.	29
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kuesioner Sampel	31
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Sampel	32
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas	33
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Total	34
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas	34
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinierita	35
Tabel 4.10	Hasil Uji Heterokedastisitas	36
Tabel 4.11	Hasil Uji F	37
Tabel 4.12	Hasil Uji T	37
Tabel 4.13	Hasil Uji R	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Data Responden	47
Lampiran 2.	Data hasil <i>Google form</i>	48
Lampiran 3.	Excel Validitas Sampel	49
Lampiran 4.	Excel Validitas Sampel Uji Coba	50
Lampiran 5.	Data Kuesioner	51
Lampiran 6.	Surat Keterangan Hasil Similarity	53



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	1
HALAMAN PENGESAHAN	2
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	3
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKAKSI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	4
HALAMAN MOTTO.....	5
HALAMAN PERSEMBAHAN	6
KATA PENGANTAR	7
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR LAMPIRAN	11
DAFTAR ISI.....	12
ABSTRAK.....	14
<i>ABSTRACT</i>	15
BAB 1 PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
D. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Studi Pendahuluan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Penyusunan Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. <i>Analisa Technology Acceptance Model</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.

B. Saran.....**Error! Bookmark not defined.**
DAFTAR PUSTAKA..... **Error! Bookmark not defined.**
LAMPIRAN..... **Error! Bookmark not defined.**



ABSTRAK

E-commerce sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di era digital. Di era digital saat ini, *marketplace* menjadi suatu kebutuhan utama untuk semua orang. Sehingga dapat diketahui aplikasi Tokopedia sudah baik atau belum, dan mengidentifikasi faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna. Dalam penelitian ini menggunakan metode *technology acceptance model (TAM)*. Pengembangan kuesioner dalam penelitian ini dimulai dengan mengidentifikasi variabel yang akan diteliti yaitu persepsi penggunaan, kemudahan pengguna, dan sikap terhadap penggunaan. Variabel-variabel tersebut kemudian dikembangkan dengan beberapa indeks berdasarkan literatur yang telah disusun. Sampel ditentukan dengan menggunakan teori Paul Leedy dengan populasi 612 dari jumlah keseluruhan Mahasiswa Teknik Informatika UMP didapatkan hasil 60 sebagai sampel responden dan menggunakan 28 sampel uji coba dari 25% total sampel sebenarnya. Nilai determinasi atau *R square* sebesar 0,215. Dengan demikian variabel x terhadap variabel y sebesar 21,5%. Dapat disimpulkan dari 60 responden menghasilkan 13 responden merasa puas dengan kualitas layanan dari aplikasi Tokopedia. Hasil pengujian penelitian ini terbukti bahwa pemakaian aplikasi Tokopedia para konsumen merasakan kemudahan dalam bertransaksi jual beli. Berdasarkan hasil dari keseluruhan total dalam penelitian ini terbukti bahwa penggunaan *e-commerce* aplikasi Tokopedia dapat disimpulkan bahwa saat menggunakan *marketplace* Tokopedia para pengguna dapat menikmati kemudahan dan kualitas layanan dalam bertransaksi jual beli.

Kata Kunci: *e-commerce, technology acceptance model, paul leedy*

ABSTRACT

E-commerce is very important to meet the needs of society in the digital era. In today's digital era, the marketplace has become a major need for everyone. So that it can be seen whether the Tokopedia application is good or not, and identify factors that are considered important by users. In this study, the technology acceptance model (TAM) method was used. The development of the questionnaire in this study began by identifying the variables to be studied, namely perceptions of use, ease of use, and usage attitudes. These variables were then developed with several indices based on the literature that had been compiled. The sample was determined by using Paul Leedy's theory with a population of 612 from the total UMP Informatics Engineering students who got 60 results as a sample of respondents and used 28 trial samples from 25% of the total actual sample. The value of determination or R square is 0.215. Thus the variable x to the variable y is 21.5%. Can Key from 60 respondents resulted in 13 respondents being satisfied with the quality of service from Tokopedia. The results of this research test prove that the use of the Tokopedia application makes it easy for consumers to make buying and selling transactions. Based on the overall results in this study, it is proven that the use of the e-commerce application of the Tokopedia application can guarantee that when using the Tokopedia marketplace, users can enjoy the convenience and quality of service in buying and selling transactions.

Keywords: *e-commerce, technology acceptance model, paul leedy*