

**PENENTUAN FAKTOR DOMINAN YANG MEMPENGARUHI
PENGUNAAN APLIKASI UNSRI GO MENGGUNAKAN MODEL
UTAUT2 PADA *CUSTOMER***

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
di Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh

Elly Kurniati
NIM 09031281621034

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI S1
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
JULI
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

PENENTUAN FAKTOR DOMINAN YANG MEMPENGARUHI PENGUNAAN APLIKASI UNSRI GO MENGGUNAKAN MODEL UTAUT2.PADA CUSTOMER

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
studi di Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh

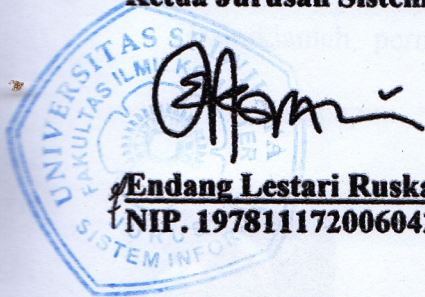
Elly Kurniati
NIM 09031281621034

Disetujui,

Indralaya, 27 Juli 2020

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Pembimbing



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

Ari Wedhasmara, M.TI.
NIP.197812112010121002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elly Kurniati

NIM : 09031281621034

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Penentuan Faktor Dominan yang Mempengaruhi Penggunaan
Aplikasi UNSRI GO Menggunakan Model UTAUT2 pada
Customer

Hasil Pengecekan *Software iThenticate / Turnitin* : 6%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Indralaya, 27 Juli 2020

Elly Kurniati
NIM. 09031281621034

HALAMAN PERSETUJUAN


Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Kamis

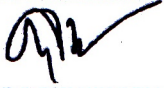
Tanggal : 23 Juli 2020

Tim Penguji :

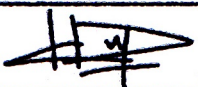
1. Pembimbing I : Ari Wedhasmara, M.TI.



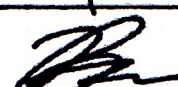
2. Ketua : Jaidan Jauhari, M.T.



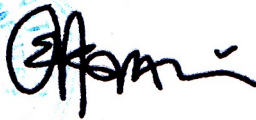
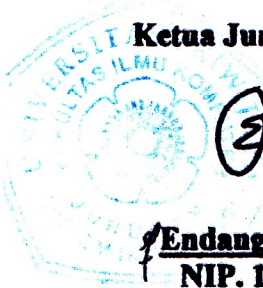
3. Penguji I : Ali Ibrahim, M.T.



4. Penguji II : Pacu Putra, M.Cs.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Kerja keras dan doa tidak akan mengkhianati hasil.”

*“Jika kau tak sanggup menahan lelah karena belajar,
kau harus sanggup menahan derita karena kebodohan”*

(Imam Syafi’i)

*Sebuah persembahan yang ditujukan kepada Allah Subhanahu Wa Ta’ala,
terima kasih atas segala nikmat dan kemudahan yang Engkau berikan.
Kepada ibuku dan kedua kakakku, terima kasih atas segala semangat, dukungan,
dan doa-doa yang senantiasa kalian panjtakan untuk segala kebaikanmu.
Semoga Allah Subhanahu Wa Ta’ala membalas kebaikan kalian dengan
keberkahan dan limpahan pahala yang tiada hentinya, aamiin.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah. Segala puji bagi Allah SWT. karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Program Studi Sistem Informasi jenjang Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya dengan judul “Penentuan Faktor Dominan yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi UNSRI GO Menggunakan Model UTAUT2 pada *Customer*”.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, tidak luput dari bimbingan, arahan, bantuan, dukungan, dan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibuku tercinta, dengan segala kasih sayangmu, ibu tak hentinya memberikan dorongan, semangat, dan senantiasa berdoa untuk segala kebaikanmu.
2. Kakak laki-lakiku, terima kasih atas segala dukungan dan nasihat yang diberikan. Terima kasih untuk selalu mengingatkanmu agar tidak berpikir terlalu jauh, dan untuk selalu husnuzon atas rencana Allah SWT.
3. Kakak perempuanku, terima kasih atas segala dukungan dan semangatmu, terima kasih atas segala usahamu untuk selalu membuatku tersenyum, dan menikmati segala proses yang terjadi. I love you, Otel.
4. Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, bapak Jaidan Jauhari, M.T.
5. Ketua Jurusan Sistem Informasi, ibu Endang Lestari Ruskan, M.T.

6. Bapak Ari Wedhasmara, M.TI., selaku dosen pembimbing penyusunan tugas akhir, terima kasih atas segala bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penyelesaian tugas akhir.
7. Dosen Pembimbing Akademik, bapak Ali Bardadi, M.KOM, terima kasih telah memberikan arahan dan bimbingan, selama proses perkuliahan dari awal sampai akhir semester.
8. Bapak Ali Ibrahim, M.T., dan bapak Pacu Putra, M. CS., selaku dosen penguji skripsi, serta bapak Jaidan Jauhari, M.T., selaku ketua penguji.
9. Seluruh Dosen Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, yang telah memberikan ilmu, motivasi, dan semangat kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan.
10. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ilmu Komputer, atas segala bantuan dalam proses pengurusan berkas perkuliahan.
11. Kak Ibnu Prayoga, selaku pemilik aplikasi UNSRI GO yang telah memberikan kepercayaan dan izinnya sehingga penulis bisa melakukan penelitian tugas akhir.
12. Amhar Taliyus Caesar, terima kasih telah membantu penulis mendapatkan izin untuk melakukan penelitian di UNSRI GO.
13. Teman-teman terbaikku (Arin, Ainun, Kinah, Siti, Yuni, Kiki, Novri, Mira, dan Heni) teman pulang kuliah bareng, kerja kelompok bareng, main bareng, suka duka dilalui bersama. Terima kasih atas segala dukungan yang kalian berikan. Terima kasih telah memberikan memori masa kuliah yang begitu berkesan.

14. Teman-teman satu bimbingan skripsi (Indah, Luh, dan Dwi), terima kasih atas segala, dukungan, nasihat, dan semangat yang kalian berikan. Terima kasih telah mengingatkanku untuk sekali-kali melihat kebawah, hal itu menjadi pukulan bagiku, untuk terus bangkit, maju, dan menyelesaikan skripsi.
15. Untuk diriku, yang tetap berjuang walau kadang cobaan menghampiri dan rasa bosan melanda, namun tetap memaksakan diri untuk menyelesaikan skripsi.
16. Seluruh teman-teman Jurusan Sistem Informasi angkatan 2016 yang sedang berjuang untuk mendapatkan gelar sarjana.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi kita semua. Penulis menyadari dalam penulisan laporan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu, kritik dan saran sangat diharapkan guna memperbaiki tugas akhir ini agar menjadi lebih baik. Akhir kata, semoga tugas akhir ini bisa memberikan manfaat bagi kita semua.

Indralaya, 27 Juli 2020

Penulis

PENENTUAN FAKTOR DOMINAN YANG MEMPENGARUHI PENGUNAAN APLIKASI UNSRI GO MENGGUNAKAN MODEL UTAUT2 PADA *CUSTOMER*

Oleh

Elly Kurniati
09031281621034

ABSTRAK

Universal Network Services Rider of Indonesia Go (UNSRI GO) merupakan salah satu aplikasi penyedia layanan transportasi *online* yang beroperasi di Indralaya, Ogan Ilir. Transportasi *online* hadir sebagai salah satu dampak dari penerapan teknologi informasi pada sektor transportasi. UNSRI GO hadir memberikan solusi layanan transportasi yang cepat, aman, dan amanah bagi masyarakat Ogan Ilir, khususnya Indralaya. Aplikasi ini masih terbilang baru dibandingkan aplikasi lain yang menyediakan layanan serupa. Selain itu, *customer* juga masih mengeluhkan beberapa kendala seperti, aplikasi sering mengalami *bug*, dan *server down* sehingga mengakibatkan aplikasi sulit diakses. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) guna menentukan faktor apa saja yang mendominasi penerimaan dan penggunaan aplikasi UNSRI GO oleh *customer*. Sehingga, hasil penelitian dapat dijadikan pertimbangan untuk pengembangan aplikasi kedepannya. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa *social influence* dan *habit* menjadi faktor dominan yang mempengaruhi penerimaan aplikasi UNSRI GO, sementara perilaku penggunaan aplikasi UNSRI GO didominasi oleh pengaruh *behavioral intention* dan *habit*. Penerapan UTAUT2 mampu menjelaskan penerimaan dan penggunaan aplikasi UNSRI GO oleh *customer* sebesar 64%.

Kata kunci : Transportasi *online*, UNSRI GO, UTAUT2, Penerimaan, Penggunaan

DETERMINATION OF DOMINANT FACTOR THAT INFLUENCE THE USE OF UNSRI GO APLICATION USING UTAUT2 MODEL TOWARD CUSTOMER

By

Elly Kurniati
09031281621034

ABSTRACT

Universal Network Services Rider of Indonesia Go (UNSRI GO) is an online transportation service provider application that operates in Indralaya, Ogan Ilir. Online transportation is one of the impacts of information technology that implemented in transportation sectors. UNSRI GO exist to provide fast, safe, and trustful online transportation service, solutions for Ogan Ilir community, especially Indralaya. This application is fairly new compared to other applications that provide similar services. In addition, customers also still complain about several obstacles, such as, application that often experience bugs, and server down so, that application is difficult to access. Therefore, measurements need to be made using the UTAUT2 models to determine which factors dominate the acceptance and use of UNSRI GO application by customer. So, the results of this study can be considered for future applications development. The result of this study note that social influence and habit become the dominant factors that influence the acceptance of UNSRI GO. Meanwhile the use of UNSRI GO is dominant influences because of behavioral intention and habit. UTAUT2 models able to explain acceptance and use of UNSRI GO application in the amount of 64%.

Keywords: Online Transportation, UNSRI GO, UTAUT2, Acceptance, Use.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.2 Sejarah Singkat UNSRI GO	9
2.3 Visi dan Misi UNSRI GO	11
2.4 Struktur Organisasi UNSRI GO	11
2.5 UTAUT2	12
2.6 Transportasi <i>Online</i>	15
2.7 SPSS	16
2.8 Hipotesis Penelitian	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Metode Penelitian	18
3.2 Metode Pengumpulan Data	18
3.2.1 Jenis data	18
3.2.2 Sumber Data	19
3.2.3 Pengumpulan Data	19
3.3 Tahap Penelitian	20
3.4 Populasi dan Sampel	21
3.4.1 Populasi	21
3.4.2 Sampel	21
3.5 Instrumen Penelitian	23
3.6 Teknik Analisis Data	25
3.6.1 Uji Validitas	25
3.6.2 Uji Reliabilitas	25
3.6.3 Uji Normalitas	26

3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	26
3.6.5 Uji Signifikansi Partial (Uji t).....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Pelaksanaan Penelitian.....	28
4.2 Data Demografi Responden.....	28
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	33
4.3.1 Uji Validitas.....	34
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	44
4.4 Uji Normalitas.....	47
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda <i>Behavioral Intention</i>	56
4.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda <i>Use Behavior</i>	62
4.6 Pembahasan Hipotesis Hasil Penelitian.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi UNSRI GO	11
Gambar 2.2 Model UTAUT2	13
Gambar 3.1 Tahap Penelitian	21
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	29
Gambar 4.2 Usia Responden	30
Gambar 4.3 Pekerjaan Responden	31
Gambar 4.4 Intensitas Penggunaan Aplikasi UNSRI GO	32
Gambar 4.5 Layanan yang Sering Digunakan pada Aplikasi UNSRI GO	33
Gambar 4.6 Uji Normalitas Variabel <i>Performance Expectancy</i>	48
Gambar 4.7 Uji Normalitas Variabel <i>Effort Expectancy</i>	49
Gambar 4.8 Uji Normalitas Variabel <i>Social Influence</i>	49
Gambar 4.9 Uji Normalitas Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	50
Gambar 4.10 Uji Normalitas Variabel <i>Hedonic Motivation</i>	51
Gambar 4.11 Uji Normalitas Variabel <i>Price Value</i>	52
Gambar 4.12 Uji Normalitas Variabel <i>Habit</i>	53
Gambar 4.13 Uji Normalitas Variabel <i>Behavioral Intention</i>	54
Gambar 4.14 Uji Normalitas Variabel <i>Use Behavior</i>	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Hipotesis Penelitian	17
Tabel 3.1 Skala Likert	20
Tabel 3.2 Rancangan Pernyataan dalam Kuesioner Penelitian	24
Tabel 3.3 Kategori Reliabilitas	26
Tabel 3.4 Ketentuan Uji t	27
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel <i>Performance Expectancy</i>	35
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel <i>Effort Expectancy</i>	36
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel <i>Social Influence</i>	37
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	38
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel <i>Hedonic Motivation</i>	39
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel <i>Price Value</i>	40
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel <i>Habit</i>	41
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel <i>Behavioral Intention</i>	42
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel <i>Use Behavior</i>	43
Tabel 4.10 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kuesioner Penelitian	44
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	45
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Tiap Pernyataan pada Kuesioner Penelitian	46
Tabel 4.13 <i>Model Summary Behavioral Intention</i>	57
Tabel 4.14 ANOVA <i>Behavioral Intention</i>	58
Tabel 4.15 <i>Coefficients Behavioral Intention</i>	60
Tabel 4.16 <i>Model Summary Use Behavior</i>	62
Tabel 4.17 ANOVA <i>Use Behavior</i>	62
Tabel 4.18 <i>Coefficients Use Behavior</i>	64

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Hasil Wawancara.....	A-1
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	B-4
Lampiran 3 r Tabel.....	C-8
Lampiran 4 Form Perbaikan Ujian Komprehensif.....	D-9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya peningkatan teknologi turut mempengaruhi penerapan teknologi terhadap segala sektor dan aspek kehidupan manusia. Tak ketinggalan, sektor transportasi pun turut memberikan terobosan dengan menerapkan teknologi. Hadirnya transportasi *online* merupakan salah satu inovasi teknologi dalam sektor transportasi.

Transportasi *online* menyediakan terobosan-terobosan terkini atas pelayanan transportasi dengan mengombinasikan transportasi dan teknologi informasi (Anindhita, Arisanty, & Rahmawati, 2016). Transportasi *online* sebagai salah satu opsi layanan transportasi yang memperhatikan kebutuhan, serta memberikan kemudahan pada pelanggan. Dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan yang menginginkan transportasi yang cepat, aman, nyaman, dan mudah diakses. Transportasi *online* hadir sebagai solusi yang tepat untuk mempersingkat waktu tempuh perjalanan, menembus kemacetan, serta penawaran harga yang sesuai dengan jarak yang ditempuh. Selain itu, penjemputan pelanggan pada lokasi pemesanan juga menjadi nilai tambah tersendiri terhadap layanan tersebut..

Keberhasilan penerapan suatu sistem, teknologi, dan aplikasi tidak serta merta didasari oleh pengembangan sistem atau teknologi yang kompleks. Ada satu faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan adopsi suatu sistem, yaitu pengguna. Penerapan suatu sistem atau teknologi dilandasi oleh kebijakan manajer, akan tetapi keberhasilan dari penggunaan sistem tersebut benar-benar

dipengaruhi oleh pengguna sistem itu sendiri (Susanto, Ghozali, & Handayani, 2018). Menurut Hartono (dalam Susanto et al., 2018) kegagalan adopsi suatu sistem disebabkan oleh perspektif *behavioral*, yang memiliki makna perilaku penolakan pengguna akan suatu sistem.

Selain menciptakan terobosan terbaru pada bisnisnya, para pelaku usaha juga harus memprioritaskan upaya guna memahami pelanggannya. Perkara ini bertujuan untuk mempelajari apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh pelanggan. Dengan berlandaskan pada kesadaran akan kebutuhan pelanggannya, perusahaan akan menggapai prestasi terbaiknya dalam menghadirkan inovasi-inovasi produk yang relevan dengan kebutuhan para pelanggannya.

UNSRI GO merupakan salah satu aplikasi penyedia layanan transportasi *online* yang beroperasi di Indralaya, Ogan Ilir, dan telah dirilis pada tanggal 2 September 2019. Aplikasi ini terbilang masih baru dalam menyediakan layanan transportasi *online*. Sebagai pendatang baru UNSRI GO akan bersaing dengan kompetitor-kompetitor lain, seperti ojek kampus dan Ojek Indralaya (OJIN) yang mana telah memiliki pengguna sebanyak 5000 pengguna, sehingga tepat dilakukan pengukuran terhadap *customer* menggunakan model UTAUT2 untuk mengetahui penerimaan dan penggunaan aplikasi UNSRI GO, sehingga hasil penelitian dapat digunakan untuk memenangkan kompetisi (persaingan) kedepannya nanti. Selain itu, aplikasi ini juga masih memiliki beberapa kendala diantaranya, yaitu aplikasi sering mengalami *bug*, dan dikarenakan *server* aplikasi ini juga menjadi induk dari berbagai aplikasi di Indonesia maka sering kali terjadi *server down*, sehingga aplikasi sulit diakses. Ketidaknyamanan ini akan mengurangi kepercayaan pelanggan untuk menggunakan aplikasi tersebut,

sehingga mengakibatkan ketertinggalan dalam berkompetisi dengan kompetitor-kompetitor lainnya.

Oleh karena itu, penyedia aplikasi berbasis teknologi digital harus memperhatikan beberapa faktor yang menjadi dasar pengguna dalam mengadopsi suatu aplikasi, agar dapat menyediakan layanan aplikasi yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dan memiliki daya saing sehingga menjadi kompetitor terkuat sebagai penyedia layanan transportasi online (Kurniawan, Indrawati, & Djatmiko, 2017).

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) adalah satu dari berbagai jenis model penerimaan teknologi. Salah satu pembeda UTAUT2 dari model lainnya ialah, model ini dikembangkan khusus untuk penentuan penggunaan teknologi dari sisi konsumen. Sesuai dengan namanya, UTAUT2 merupakan model pengembangan dari model UTAUT sebelumnya. UTAUT tidak dikhususkan untuk penggunaan dari sisi konsumen melainkan untuk konteks organisasional. Hasil empiris membuktikan bahwa model UTAUT2 dapat menjelaskan niat perilaku (*behavioral intention*) untuk menggunakan suatu teknologi sebesar 74% dan perilaku penggunaan (*use behavior*) terhadap suatu teknologi sebesar 52%. Model UTAUT2 terdiri dari tujuh variabel *predictor* yang dapat mempengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior* yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012).

Berdasarkan pada penjabaran diatas, maka penulis memutuskan pemberian judul atas penyusunan tugas akhir ini, yaitu “Penentuan Faktor Dominan yang

Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi UNSRI GO Menggunakan Model UTAUT2 pada *Customer*”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang mendominasi penggunaan aplikasi UNSRI GO oleh *customer*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan aplikasi UNSRI GO secara dominan menggunakan model UTAUT2, yaitu:

- Untuk mengetahui pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* untuk menggunakan aplikasi UNSRI GO.
- Untuk mengetahui pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* untuk menggunakan aplikasi UNSRI GO.
- Untuk mengetahui *social influence* terhadap *behavioral intention* untuk menggunakan aplikasi UNSRI GO.
- Untuk mengetahui pengaruh *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* untuk menggunakan aplikasi UNSRI GO.
- Untuk mengetahui pengaruh *hedonic motivation* terhadap *behavioral intention* untuk menggunakan aplikasi UNSRI GO.
- Untuk mengetahui pengaruh *price value* terhadap *behavioral intention* untuk menggunakan aplikasi UNSRI GO.

- Untuk mengetahui pengaruh *habit* terhadap *behavioral intention* untuk menggunakan aplikasi UNSRI GO.
- Untuk mengetahui pengaruh *facilitating conditions* terhadap *use behavior* aplikasi UNSRI GO.
- Untuk mengetahui pengaruh *habit* terhadap *use behavior* aplikasi UNSRI GO.
- Untuk mengetahui pengaruh *behavioral intention* terhadap *use behavior* aplikasi UNSRI GO.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut adalah beberapa manfaat yang didapat dari penelitian ini, yang terbagi menjadi tiga, yaitu:

1. Memberikan pemahaman tentang suatu konsep atau model penggunaan sistem oleh pengguna dari sisi *customer*.
2. Menjelaskan pengaruh faktor-faktor dominan terhadap niat untuk menggunakan dan juga perilaku penggunaan suatu sistem dari sisi *customer*.
3. Pemilik aplikasi dapat menjadikan tugas akhir ini sebagai salah satu pertimbangan dalam menaksir bagaimana respon *customer* terkait penerimaan dan penggunaan aplikasi UNSRI GO, sehingga bisa berkontribusi pada peningkatan aplikasi tersebut selanjutnya.

1.5 Batasan Masalah

Guna menjaga pembahasan tetap dalam lingkup permasalahan pada penelitian, penulis membatasi masalah seperti dibawah ini:

1. Objek penelitian adalah aplikasi UNSRI GO.
2. Penelitian ini akan menentukan faktor dominan yang memiliki pengaruh terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi UNSRI GO dari sisi *customer* dengan menggunakan model UTAUT2.
3. Data yang digunakan berupa data hasil pengisian kuesioner yang disebarakan kepada *customer* UNSRI GO.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhtar, Hanif. (2019, 22 Juni). Catatan Mengenai Uji Normalitas: Jangan Panik Jika Data Tidak Normal. [Online]. Tersedia: <https://www.semestapsikometrika.com/2019/06/catatan-mengenai-uji-normalitas-jangan.html?m=1>. [20 Maret 2020]
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors Influencing Adoption of Mobile Banking by Jordanian Bank Customers: Extending UTAUT2 with Trust. *International Journal of Information Management*, 37(3), 99–110. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002>
- Anindhita, W., Arisanty, M., & Rahmawati, D. (2016). Analisis Penerapan Teknologi Komunikasi Tepat Guna Pada Bisnis Transportasi Ojek Online (Studi pada Bisnis Gojek dan Grab Bike dalam Penggunaan Teknologi Komuniiasi Tepat Guna untuk Mengembangkan Bisnis Transportasi). *Prosiding Seminar Nasional INDOCOMPAC*, 2, 712–729.
- Bayne, Karen. (2018, November 11). *Researchgate*. Retrived Desember 04, 2019, Form Researchgate Web Site: https://www.researchgate.net/post/What_is_the_permmissible_margin_of_error_when_computing_a_social_research_sample_size
- C.Watkins, J. (2017). An Introduction to the Science of Statistics : Preliminary Edition. *Technometrics*, 46(3), 371–372. <https://doi.org/10.1198/tech.2004.s214>
- Dewayanti, A., Kusyanti, A., & Herlambang, A. D. (2018). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Dengan Menggunakan UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) (Studi Pada Pengguna Mobile Banking BRI KCP Universitas Brawijaya). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(9), 2798–2805.
- Harsono, L. D., & Suryana, L. A. (2014). Factors Affecting the Use Behavior of Social Media Using UTAUT 2 Model. In *Proceedings of the First Asia-Pacific Conference on Global Business, Economics, Finance and Social Sciences (API4Singapore Conference)* (hal. 1–14).
- Isradila, & Indrawati. (2017). Analysis of User Acceptance towards Online Transportation Technology Using UTAUT 2 Model: A Case Study in Uber, Grab and Go-Jek in Indonesia. *International Journal of Science and Research*, 6(7), 1479–1482. <https://doi.org/10.21275/ART20175426>
- Kenton, W. (2020, Juni 27). *Investopedia*. (James, Editor) Retrived Agustus 02,2020, from Investopedia Web Site: <https://www.investopedia.com/terms/s/sum-of-squares.asp>

- Kurniawan, A. R., Indrawati, & Djatmiko, T. (2017). Analisis Faktor-Faktor Minat Konsumen Menggunakan Aplikasi Go-Jek. *E-Proceeding of Management*, 3(3), 2850–2857.
- Landau, S., & Everitt, B. S. (2004). *A Handbook of Statistical Analyses using SPSS*. London: Chapman & Hall/CRC.
- Leavy, P. (2017). *Research Design: Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-Based, and Community-Based Participatory Research Approaches*. New York: The Guilford Press.
- Madigan, R., Louw, T., Wilbrink, M., Schieben, A., & Merat, N. (2017). What Influences the Decision to Use Automated Public Transport? Using UTAUT to Understand Public Acceptance of Automated Road Transport Systems. *Transportation Research Part F: Psychology and Behaviour*, 50, 55–64. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2017.07.007>
- Miladinovic, Jelena., & Xiang, Hong. (2016). *A Study on Factors Affecting the Behavioral Intention to Use Mobile Shopping Fashion Apps in Sweden*. Jonkoping University. Business Administration. Program of Study International Management. Sweden: Program of Study International Management.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (Seventh Ed). London: The Copyright Licensing Agency Ltd.
- Nugroho, P., Winarno, W. W., & Hartanto, R. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Menggunakan Mobile payment Dengan Pendekatan Extended The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Conference on Information Technology and Electrical Engineering*, 226–233.
- Putra. A . A. M., (2018). *Evaluasi Penggunaan Pada Produk Uang Elektronik E-Money Bank Mandiri Menggunakan Model UTAUT 2 (Studi Kasus: Kecamatan Ciputat)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Fakultas Sains dan Teknologi. Program Studi Sistem Informasi. Jakarta: Program Studi Sistem Informasi
- Putri, L. F. S., & Mahendra, I. (2017). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Go-Jek Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 13(1), 136–144.
- Ramírez-Correa, P., Rondán-Cataluña, F. J., Arenas-Gaitán, J., & Martín-Velicia, F. (2019). Analysing the Acceptation of Online Games in Mobile Devices: An application of UTAUT2. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50(December 2018), 85–93. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.04.018>
- Sa'idah, N. (2017). Analisis Penggunaan Sistem Pendaftaran Online (E-Health) Berdasarkan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(1), 72–81.

- Septiani, R., Handayani, P. W., & Azzahro, F. (2018). Factors that Affecting Behavioral Intention in Online Transportation Service : Case study of GO-JEK. *Procedia Computer Science*, 124, 504–512. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.183>
- Siahaan, M., & Legowo, N. (2019). The Citizens Acceptance Factors of Transportation Application Online in Batam: An Adaptation of The UTAUT2 Model and Information System Success Model. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 97(6), 1666–1676.
- Susanto, Ghozali, I., & Handayani, S. R. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) dalam Perspektif The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) di Kabupaten Semarang. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*, 15(1), 37–68.
- Syahrum, & Salim. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (R. Ananda, ed.). Bandung: Ciptapustaka Media.
- Vagias, Wade M. (2006). *Likert-type Scale Response Anchors*. Clemson International Institute for Tourism & Research Development, Department of Parks, Recreation and Tourism Management. Clemson University.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Technology: Extending The Unified Theory. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.