

**ANALISIS *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN  
*PERCEIVED ENJOYMENT* TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN**

(Kajian Pada Pengguna Aplikasi KAI *Access* di Stasiun Gambir)

**SKRIPSI**



Nama : Liana Rahayu Boru Siahaan

NIM : 43116120283

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2020**

**ANALISIS *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN  
*PERCEIVED ENJOYMENT* TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN**

(Kajian Pada Pengguna Aplikasi KAI *Access* di Stasiun Gambir)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi

Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Liana Rahayu Boru Siahaan

NIM : 43116120283

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2020**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Liana Rahayu Boru Siahaan

NIM 43116120283

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : Analisis *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Enjoyment* Terhadap Keputusan Menggunakan

(Kajian Pada Pengguna Aplikasi KAI *Access* di Stasiun Gambir)

Tanggal Ujian :

Disahkan oleh,

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Mas Wahyu Wibowo, MBA, Ph.D

Dudi Permana, Ph.D

Tanggal: 10 Februari 2021

Tanggal:

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen



Dr. Harnoyinsah AK., M.Si, CA

Dr. Daru Asih, M.Si

## LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Nama : Liana Rahayu Boru Siahaan  
Nim : 43116120283  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan  
*Perceived Enjoyment* terhadap Keputusan Menggunakan  
(Kajian Pada Pengguna Aplikasi KAI *Access* di Stasiun Gambir)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Januari 2020



Liana Rahayu Boru Siahaan

NIM: 43116120283

## ABSTRAK

Tujuan utama dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived enjoyment* terhadap keputusan menggunakan (Kajian pada pengguna Aplikasi KAI Access di Stasiun Gambir). Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Dalam penelitian ini populasinya adalah konsumen yang menggunakan Aplikasi KAI Access pada saat memesan tiket Kereta Api dengan syarat responden tersebut harus menggunakan aplikasi KAI Access dan mayoritas keberangkatan dari Stasiun Gambir. Objek Penelitian ini adalah Konsumen yang menggunakan Aplikasi KAI Access pada saat memesan tiket Kereta Api. Penelitian ini dilakukan terhadap 170 responden dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini menggunakan menyebarkan kuesioner secara online. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa uji *t Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi KAI Access, *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi KAI Access dan *Perceived Enjoyment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi KAI Access.

Kata kunci: *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Enjoyment*, Keputusan Menggunakan Aplikasi, KAI Access.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*The main objective of this study is to determine the effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived Enjoyment on the Decision to Use (Studies on users of The KAI Acces Aplication In this study, the measurement scale used was the Likert scale. In this study the population is consumers who use the KAI Access application when ordering train tickets on the condition that the respondent must use the KAI Access application and the majority of departures from Gambir Station. The object of this research is consumers who use the KAI Access application when ordering train tickets. This research was conducted on 170 respondents with a quantitative descriptive approach. The data collection techniques that will be carried out in this study are using online questionnaires. Data analysis in this study used the Partial Least Square (PLS) method. The results in this study indicate that the Perceived Usefulness t test has a positive and significant effect on the Decision to Use the KAI Access Application, Perceived Ease of Use has a positive and significant effect on the Decision to Use the KAI Access Application and the Perceived Enjoyment has a positive and significant effect on the Decision to Use the KAI Access Application.*

**Keywords:** *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Enjoyment, KAI Access Application*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, dan *Perceived Enjoyment* terhadap Keputusan Menggunakan (Kajian Pada Pengguna Aplikasi KAI Access di Stasiun Gambir)**”. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis tidak lepas dari bimbingan Bapak Mas Wahyu Wibowo, MBA, PhD selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, motivasi, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutamatepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, Msi selaku Rektor Universitas Mercu Buana,
2. Bapak Dr. Harnovinsah, AK., Msi., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana,
3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si, selalu ketua program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana,
4. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan

- Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya,
5. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB yang tidak bisadisebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita,
  6. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, Fajar Riduan Siahaan, Reynelda Juliani Sagala, Josniarta Rianto Siahaan, Friskayana Rivanni Siahaan, Maria Paskah Renata Siahan yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan moral dan material yang tiada hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Jakarta, 20 Januari 2020

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Liana Rahayu Boru Siahaan

NIM : 43116120283



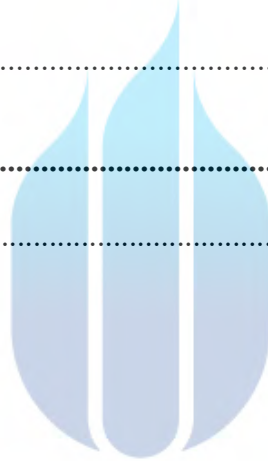
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Kontribusi Penelitian .....	12
1. Kontribusi Praktis .....	12
2. Kontribusi Akademik .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	13
A. KAJIAN PUSTAKA .....	13
1. Manajemen Pemasaran .....	13
2. Perilaku Konsumen .....	14

a.	Definisi Perilaku Konsumen .....	14
b.	Teori Perilaku Konsumen .....	15
c.	Faktor Perilaku Konsumen.....	18
3.	Technology Acceptance Model (TAM).....	20
4.	<i>Perceived Usefulness</i> / Persepsi Kegunaan Pengguna.....	25
a.	Definisi <i>Perceived Usefulness</i> / Persepsi Kegunaan Pengguna .....	25
b.	Dimensi <i>Perceived Usefulness</i> / Persepsi Kegunaan Pengguna .....	26
c.	Indikator <i>Perceived Usefulness</i> / Persepsi Kegunaan Pengguna.....	28
5.	<i>Perceived Ease Of Use</i> / Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	27
a.	Definisi <i>Perceived Ease of Use</i> / Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	27
b.	Indikator <i>Perceived Ease of Use</i> / Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	29
c.	Indikator <i>Perceived Ease of Use</i> / Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	30
6.	<i>Perceived Enjoyment</i> / Persepsi Kenyamanan.....	30
7.	Keputusan Menggunakan.....	32
a.	Definisi Keputusan Menggunakan .....	33
b.	Dimensi Keputusan Menggunakan.....	33
B.	Penelitian Terdahulu.....	34
C.	Pengembangan Hipotesis.....	37
1.	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Keputusan Menggunakan...	37

2. Pengaruh Perceived Ease of Use Terhadap Keputusan Menggunakan .	38
3. Pengaruh Perceived Enjoyment Terhadap Keputusan Menggunakan...	39
D. Kerangka Konseptual .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	41
B. Desain Penelitian.....	42
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	42
D. Skala Pengukuran Variabel.....	46
E. Populasi Penelitian .....	48
1. Populasi Peneletian.....	48
2. Sampel Penelitian .....	48
F. Metode Pengumpulan Data.....	49
G. Metode Analisis Data .....	50
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
B. Analisis Statistik Deskriptif .....	63
1. Karakteristik Responden.....	63
2. Hasil Analisis Deskriptif.....	66
3. Keputusan Menggunakan.....	71
C. Uji Analisis Data .....	74
1. <i>Component Based Structural Modelling</i> .....	74

2. Analisa Measurment Model (Outer Model).....	75
3. Evaluasi Model Structural ( Analisis Inner Model).....	82
D. Uji Hipotesis .....	87
E. Pembahasan Hasil Uji Penelitian .....	88
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>90</b>
A. Kesimpulan .....	90
B. Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>.....</b>



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil survei penelitian .....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Definisi Variabel Operasional.....	47
Tabel 3.2 Skala Penelitian Kuisisioner.....	49
Tabel 4.1 Proses Penyebaran Kuisisioner.....	63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden.....	65
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif Perceived Usefulness.....	67
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif Perceived Ease Of Use.....	69
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif Perceived Enjoyment.....	70
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Keputusan Menggunakan .....	71
Tabel 4.7 Hasil Uji Skewness dan Kurtosis .....	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Measurement Model.....	77
Tabel 4.9 Hasil Uji Fornell Larckerr Criterion.....	79
Tabel 4.10 Hasil Uji HTMT .....	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Cross Loading.....	80
Tabel 4.12 Hasil Uji R Square.....	84
Tabel 4.13 Hasil Uji F Square .....	84
Tabel 4.14 Hasil Uji Q Square.....	85
Tabel 4.15 Hasil Uji Model Fit.....	85
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis.....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Transaksi Penjualan Tiket KA Tahun 2019 .....	2
Gambar 1.2 Aplikasi KAI Access Tahun 2017-2019 .....	4
Gambar 1.3 Fitur Baru KAI Access Versi 4.0.1 .....	5
Gambar 1.4 Hasil Data Pengguna KAI Access periode 3 Tahun.....	6
Gambar 1.5 Aplikasi Mobile Yang Menjual Tiket KA .....	7
Gambar 1.6 Rivew Tentang KAI Access.....	8
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	16
Gambar 2.2 Model Perilaku Konsumen.....	17
Gambar 2.3 Technology Acceptance Model.....	24
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual.....	40
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran .....	53

