



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE*
MODEL (TAM) TERHADAP *REUSE INTENTION* PADA
APLIKASI GOJEK DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION*
SEBAGAI VARIABEL *MEDIATING***



TESIS

Stefan Loranthi Folia

55120110028

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2022



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE*
MODEL (TAM) TERHADAP *REUSE INTENTION* PADA
APLIKASI GOJEK DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION*
SEBAGAI VARIABEL *MEDIATING***

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen

Stefan Loranthi Folia

55120110028

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2022

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of the Technology Acceptance Model (TAM) with variables perceived usefulness, perceived ease of use, and perceived risk of Gojek application users on Reuse intention with Customer Satisfaction as a mediating variable. The population of this study is all Gojek application users in Jakarta, with a sample involving 168 respondents who have application user characteristics ranging from 18-50 and also use the Gopay feature for at least 1 year. The analytical method that will be used to analyze the data is the Structural Equation Model (SEM) based on Partial Least Square (PLS). The results of this study indicate that there is a significant and positive influence between Perceived Usefulness on Customer Satisfaction, perceived ease of Customer Satisfaction, perceived risk on customer satisfaction, perceived benefits on reuse intention, perceived ease of reuse intention, Perceived Risk on Reuse intention, customer satisfaction with reuse intention, Perceived Usefulness on Reuse intention through Customer Satisfaction, Perceived Ease of Use on Reuse intention through Customer Satisfaction, and Perceived Risk on Reuse intention through Customer Satisfaction.

Keywords: Technology Acceptance Model, Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Of Risk, Reuse intention, Customer Satisfaction



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived of risk* pada pengguna aplikasi Gojek terhadap Reuse intention dengan Customer Satisfaction sebagai variable mediasi. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi Gojek di Jakarta, dengan sampel melibatkan 168 responden yang memiliki karakteristik pengguna aplikasi rentang 18-50 dan juga menggunakan fitur Gopay selama minimal 1 Tahun. Metode analisis yang akan digunakan untuk menganalisis data adalah *Structural Equation Model (SEM)* berbasis *Partial Least Square (PLS)*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara Perceived Usefulness terhadap Customer Satisfaction, persepsi kemudahan terhadap Customer Satisfaction, persepsi resiko terhadap customer satisfaction, persepsi manfaat terhadap reuse intention, persepsi kemudahan terhadap reuse intention, Perceived Risk terhadap Reuse intention, customer satisfaction terhadap reuse intention, Perceived Usefulness terhadap Reuse intention melalui Customer Satisfaction, Perceived Ease of Use terhadap Reuse intention melalui Customer Satisfaction, dan Perceived Risk terhadap Reuse intention melalui Customer Satisfaction.

Kata Kunci: *Technology Acceptance Model, Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Of Risk, Reuse intention, Customer Satisfaction*



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Reuse Intention Pada Aplikasi Gojek dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediating

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Stefan Loranthifolia

NIM : 55120110028

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 24 Agustus 2022

Mengesahkan

Pembimbing



(Djumarno, Prof. Dr, MBA)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si)



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Analisis Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Reuse intention Pada Aplikasi Gojek dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediating

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Stefan Loranthifolia

NIM : 55120110028

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 8 Agustus 2022

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 8 Agustus 2022



(Stefan Loranthifolia)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Stefan Loranthi Folia
NIM : 55120110028
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“Niat Menggunakan Kembali Aplikasi Dompot Digital Go-Pay; Pendekatan Teori Technology Acceptance Model (TAM) dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 29 Juli 2022, didapatkan nilai persentase sebesar 29%.

Jakarta, 29 Juli 2022
Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkatnya yang memampukan penulis untuk menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap *Reuse Intention* Pada Aplikasi Gojek dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel *Mediating*” dengan tepat pada waktunya. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Profesor Djumarno sebagai Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengathuan, masukan, dan saran yang sangat bermanfaat dalam penulis menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari apabila tanpa bantuan dari berbagai pihak maka mustahil Tesis ini dapat selesai dengan tepat waktu. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Harwikarya, selaku Plt Rektor Universitas Mercu Buana;
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si Sang Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana;
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM Sang Kaprodi, selaku Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana;
4. ...Sang Ketua Penguji, selaku ketua penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini;
5. ...Sang Penguji, selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik;
6. Pengguna Gojek yang menggunakan fitur Go-Pay, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini;
7. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini;
8. Mentari Tridika yang selalu memberikan semangat, doa, dan membantu penulis baik dalam memberikan inspirasi hingga menemani dalam perjalanan penulisan Tesis ini;
9. Teman-teman sekelas penulis yang menjadi tempat bertukar pikiran dan membantu menyelesaikan masalah yang terjadi dalam penulisan Tesis ini;
10. NPure sebagai tempat penulis bekerja yang bersedia memberikan waktu dan tempat agar penulis dapat menyelesaikan Tesis secara tepat waktu;

Sebagai manusia biasa, dalam penulisanan Tesis ini penulis menyadari bahwa

masih terdapat kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dari penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam Tesis ini. Semoga tesis ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan studi kepustakaan bagi mahasiswa lain yang menyusun tesis dengan tema serupa.

Jakarta, 24 Agustus 2022

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN SIMILARITY	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Kontribusi Penelitian.....	15
1.5.1 Kontribusi Teoritis.....	15
1.5.2 Kontribusi Praktis.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	16
2.1 Kajian Teori.....	16
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	16
2.1.2 <i>Reuse intention</i>	24
2.1.2.1 Pengertian <i>Reuse intention</i>	24
2.1.2.2 Dimensi dan Indikator <i>Reuse intention</i>	25
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	25

2.1.3.1 Pengertian <i>Customer Satisfaction</i>	25
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i>	26
2.1.3.3 Dimensi dan Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Pengembangan Hipotesis	48
2.4 Kerangka Konseptual	54
BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1 Desain Penelitian.....	56
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	56
3.2.1 Variabel Bebas (Variabel Independen)	56
3.2.2 Variabel Terikat (Variabel Dependen).....	58
3.2.3 Variabel Intervening.....	59
3.3 Populasi dan Sampel.....	61
3.3.1 Populasi	61
3.3.2 Sampel.....	61
3.4 Metode Pengumpulan Data	62
3.5 Metode Analisis Data	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	70
4.2 Statistik Deskriptif.....	72
4.2.1 Deskripsi Responden.....	72
4.2.2 Deskripsi Variabel.....	75
4.3 Hasil Analisis <i>Partial Least Square</i>	81
4.3.1 Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model).....	82

4.3.1.1 Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity)	82
4.3.1.2 Uji Validitas Diskriminan	86
4.3.1.3 Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	89
4.3.1.4 Uji Cronbach's Alpha.....	90
4.3.2 Hasil Uji Inner Model.....	91
4.3.2.1 Koefisien Determinasi (R^2)	91
4.3.2.2 Koefisien Determinasi f-square (f^2).....	92
4.3.2.3 Uji Nilai VIF Inner Model.....	93
4.3.2.4 Pengujian Hipotesis	94
4.3.2.5 Uji Goodness of FIT Model	99
4.3.2.6 Uji Nilai Predictive Relevance (Q Square).....	100
4.3.2.7 Hasil Pengujian Hipotesis/Path Koefisien.....	101
4.4 Pembahasan	102
BAB V PENUTUP.....	122
5.1 Kesimpulan.....	122
5.1 Saran.....	124
5.1.1 Saran Teoritis	124
5.1.2 Saran Praktis.....	124
DAFTAR PUSTAKA.....	127
Lampiran I. Kuesioner Penelitian.....	133
Lampiran II. Rekapitulasi Hasil Penelitian	137
Lampiran III. Hasil SmartPLS.....	145

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Prasurvei Terhadap Pengguna Gojek	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	59
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Likert.....	63
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	73
Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan	74
Tabel 4.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan.....	75
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Persepsi Manfaat (X1)	76
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Persepsi Kemudahan (X2)	77
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Persepsi Resiko (X3).....	78
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel <i>Reuse intention</i> (Y)	79
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	81
Tabel 4.10 Uji Validitas Konvergen	83
Tabel 4.11 Uji Validitas Diskriminan dari nilai <i>Cross Loading</i>	87
Tabel 4.12 Uji Validitas Diskriminan dari Tabel Fornell-larcker Criterion	89
Tabel 4.13 Heterotrait-Monotrait Ratio	89
Tabel 4.14 <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	90
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Internal.....	91
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi (R^2).....	91
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>f-Square</i> (f^2).....	92
Tabel 4.18 Uji Nilai VIF Inner Model	93
Tabel 4.19 Uji Pengaruh Langsung.....	95
Tabel 4.20 Uji Pengaruh Tidak Langsung	98
Tabel 4.21 Model Fit.....	100
Tabel 4.22 Predictive Relevance Q^2	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Bulanan Pengguna Aktif Gojek Nov 2021-Mei 2022	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian Untuk Pengaruh Langsung	54
Gambar 4.1 Validitas Konvergen.....	86
Gambar 4. 2 Nilai VIF Inner Model	94

