

SKRIPSI

EVALUASI KEPUASAAN PENGGUNA GRAB SEBAGAI TRANSPORTASI ONLINE MELALUI PENDEKATAN TAM

**(Studi Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas
Merdeka Malang)**



Oleh :
MELANIA SEINDANG
Nim: 20083000053

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
2024

**EVALUASI KEPUASAAN PENGGUNA GRAB SEBAGAI
TRANSPORTASI ONLINE MELALUI PENDEKATAN TAM
(Studi Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas
Merdeka Malang)**



SKRIPSI

Diajukan kepada
Program S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi (S.Kom)

Oleh :

Melania Seindang

NIM: 20083000053

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2024**

MOTTO

“Percayalah kepada TUHAN dengan segenap hatimu dan jangan bersandar pada pengertianmu sendiri; dalam segala jalanmu berserah diri kepada-Nya, niscaya Dia akan meluruskan jalanmu”

“Amsal 3:5-6”

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Melania Scindang
NIM : 20083000053
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Bidang Kajian : Sistem Informasi Manajemen
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kepuasan Pengguna Grab sebagai Transportasi Online Melalui Pendekatan TAM (Studi Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang)

Malang, 02 Juli 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi S1
Sistem Informasi



Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd.

NIDN. 0711059203

Dosen Pembimbing



Ahmad Rofiqul Muslikh, S. Kom., M. Kom

NIDN. 0724038903

Dekan Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si

NIDN. 0716031601

LEMBAR PENGESAHAN

Dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Melania Seindang
NIM : 20083000053
Judul : Evaluasi Kepuasan Pengguna Grab sebagai Transportasi Online
Melalui Pendekatan TAM (Studi Mahasiswa Fakultas Teknologi
Informasi Universitas Merdeka Malang)

Telah dipertahankan di depan Dosen penguji

Hari : Rabu
Tanggal : 17 Juli 2024
Tempat : Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang

Susunan Penguji

Ketua Penguji


Drs. Anis Zubair, M.Kom

NIDN. 0701116703

Sekretaris Penguji


Ahmad Rofiqul Muslikh, S.kom., M.Kom

NIDN. 0724038903

Anggota Penguji


Listanto Tri Utomo, S.Kom., M.M

NIDN. 0729118904

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi
Malang, 29 Juli 2024


Dekan Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang
Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si
NIDN. 0716037601

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Melania Seindang
NIM : 20083000053
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul : Evaluasi Kepuasan Pengguna Grab sebagai TransportasOnline Melalui Pendekatan TAM (Studi Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang)
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :

“Evaluasi Kepuasan Pengguna Grab sebagai TransportasOnline Melalui Pendekatan TAM (Studi Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang) ”

adalah benar-benar hasil karya saya dan bukan karya orang lain (plagiasi/jiplakan) serta tidak didasarkan pada data palsu, baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 21 Juli 2024



membuat pernyataan,


Melania Seindang

ABSTRAK

Grab adalah perusahaan yang menyediakan layanan transportasi berbasis digital yang terus meningkatkan mutu layanannya. Grab menawarkan berbagai pilihan layanan, mulai dari transportasi, pengiriman barang, hingga pengantaran makanan. Namun, aplikasi Grab sering menghadapi masalah seperti gangguan saat digunakan, ketidakakuratan titik lokasi, dan orderan fiktif yang diterima oleh driver. Masalah-masalah ini dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan masalah tersebut, penting untuk mengkaji aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi Grab. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna dan memberikan gambaran tentang kesuksesan implementasi sistem berdasarkan persepsi pengguna menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM). Metode TAM diterapkan dengan beberapa variabel seperti persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap pengguna, minat untuk tetap menggunakan, dan penggunaan sesungguhnya. Metodologi penelitian melibatkan beberapa tahap, termasuk identifikasi masalah terkait objek penelitian, dan pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen memiliki kontribusi sebesar 74,8% terhadap kepuasan pengguna, sementara sisanya sebesar 25,2% disebabkan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model regresi linear ini. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, tetapi ada faktor lain yang juga berperan.

Kata Kunci : Aplikasi Grab, Analisis Kepuasan Pengguna, ,Technology Acceptance Model

ABSTRACT

Grab is a company that provides digital-based transportation services that continues to improve the quality of its services. Grab offers a variety of service options, from transportation, goods delivery, to food delivery. However, the Grab application often faces problems such as interference when used, inaccurate location points, and fictitious orders received by drivers. These issues can affect user satisfaction. Based on these problems, it is important to examine the aspects that influence user satisfaction with the performance of the Grab application. This research aims to measure user satisfaction and provide an overview of the success of system implementation based on user perceptions using the Technology Acceptance Model (TAM) method. The TAM method is applied with several variables such as perceived ease of use, perceived usefulness, user attitudes, interest in continuing to use, and actual use. The research methodology involves several stages, including identifying problems related to the research object, and collecting data through questionnaires distributed to students at the Faculty of Information Technology, Merdeka University, Malang. The research results show that the independent variable contributes 74.8% to user satisfaction, while the remaining 25.2% is caused by other variables not included in this linear regression model. This shows that the independent variable has a significant effect on user satisfaction, but there are other factors that also play a role.

Keywords: *Grab Application, User Satisfaction Analysis, Technology Acceptance Model*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karuniannya yang telah di limpahkan kepada saya , sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “EVALUASI KEPUASAAN PENGGUNA GRAB SEBAGAI TRANSPORTASI ONLINE MELALUI PENDEKATAN TAM (Studi Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang)”.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat bantuan baik berupa bimbingan, saran, motivasi dan arahan dari berbagai pihak yang merupakan hal yang tidak bisa dinilai dengan materi. Oleh karena itu dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

- 1) Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan Hikmat dan Anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- 2) Cinta pertama dan sekaligus menjadi sosok yang menginspirasi, menjadi panutan bagi penulis yaitu Ayah Tercinta Titus Terong dan Ibu Tersayang Maria G. Sanung, Kedua adik tercinta saya Oktavianus Hendro dan Silviana M. Purnama yang senantiasa memberikan nasehat dan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terimakasih atas segala kasih sayang dan cinta yang diberikan dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita, kalian adalah yang terbaik.
- 3) Bapak Ahmad Rofiqul Muslikh, S.Kom., M.Kom, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran dan pengarahan kepada penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
- 4) Bapak Haris Satriyawan, S.Pt., S.Si., M.M, selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan bantuan selama penulis menempuh studi di Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
- 5) Untuk Orang baik Blasius Bill Joice Malirmasele yang selalu setia mendukung dan mendengarkan keluh kesah selama pengerjaan

tugas akhir , yang setia membantu selama proses penyusunan tugas akhir saya serta yang selalu setia bersama saya mulai dari semester satu hingga sampai proses penyusunan tugas akhir ini hingga selesai.

- 6) Untuk sahabat seperjuangan, Veneria Ananda Putri, Geofani Ninda Malo, Stevanya Dewi Kirana, Liliosa Indriani, Modesta Ina Kartikawati , Fransiska Armelia Adut, Aurelia Manehat, Paulina Enjelika Putri Varlan dkk yang telah menjadi rekan, dan saudara selama proses perkuliahan serta selalu memberikan motivasi , dukungan dan semangat kepada penulis.
- 7) Teman-teman kelas S1 Sistem Informasi terima kasih telah banyak berbagi ilmu ditengah kesibukannya menyusun laporan Skripsi ini, memberikan semangat satu sama lain dan memberikan pelajaran berharga.
- 8) Untuk teman dan adik-adik tercinta, Pen, Sary, Lista, Celina, Gres, Nanda dan Elfy, yang selalu mendukung dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari laporan ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritikan dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga laporan Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis khususnya.

Akhir kata penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan imbalan yang setimpal kepada mereka yang telah memberikan bantuan dan dapat menjadikan semua bantuan menjadi ibadah.

Malang, 21 Juli 2024

Melania Seindang

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karuniannya yang telah di limpahkan kepada saya , sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“EVALUASI KEPUASAAN PENGGUNA GRAB SEBAGAI TRANSPORTASI ONLINE MELALUI PENDEKATAN TAM (Studi Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang)”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi pada Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang mendukung dan memberikan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis dengan penuh hormat mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Ahmad Rofiqul Muslikh,S.Kom.,M.Kom, selaku dosen pembimbing.
2. Bapak Drs. Anis Zubair, M.Kom selaku dosen penguji 1, dan Bapak Listanto Tri Utomo, S.Kom.,M.M. , Selaku Dosen Penguji 11.
3. Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd. , selaku Ketua Prodi S1 Sistem Informasi.
4. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, S.E., M.Si, Selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
5. Bapak Haris Satriyawan, S.Pt., S.Si., M.M, selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan bantuan selama penulis menempuh studi di Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
6. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang
7. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa
8. Teman-teman Fakultas Teknologi Informasi angkatan 2020

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kelemahan. Oleh sebab itu, penulis berharap adanya kritikan dan saran demi perbaikan karya yang akan datang. Penulis mohon maaf apabila ada kesalahan kata yang kurang berkenan.

Malang, 19 Juni 2024

Melania Seindang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1 Manfaat bagi peneliti	7
1.6.2 Manfaat bagi universitas	7
1.6.3 Manfaat bagi perusahaan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Analisis.....	8

2.1.2	Kepuasan Pengguna	9
2.1.3	Transportasi Online	10
2.1.4	Grab.....	11
2.1.5	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
2.1.6	Statistical Product and Service Solution (SPSS)	15
2.1.7	Kuesioner	16
2.2	Penelitian Terdahulu.....	16
2.3	Uji Hipotesis	22
BAB 111 METODE PENELITIAN		24
3.1	Desain Penelitian.....	24
3.2	Lokasi Penelitian.....	26
3.3	Teknik Pengumpulan Data	26
3.4	Populasi dan sampel.....	33
3.5	Persiapan Instrumen Penelitian	35
3.6	Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAAN		44
4.1	Hasil Dan Pembahasan	44
4.1.1	Deskripsi Responden Penelitian	44
4.1.2	Uji validitas variabel X dan Y	49
4.1.2.1	Uji validitas PEOU (Perceived Ease of Use).....	49
4.1.2.2	Uji validitas PU(Perceived Usefulness).....	51
4.1.2.3	Uji validitas ATU (Attitude Toward Using).....	52
4.1.2.4	Uji validitas BIU (Behavioral Intention To Use)	53
4.1.2.5	Uji validitas ASU (Actual Systems Usage).....	54
4.1.2.6	Uji validitas US (User Satisfaction).....	55
4.1.3	Uji Realibilitas Variabel X dan Y	57
4.1.3.1	Uji Realibilitas variabel PEOU (Perceived Ease of Use)	57
4.1.3.2	Uji Realibilitas PU(Perceived Usefulness)	57
4.1.3.3	Uji Realibilitas ATU (Attitude Toward Using).....	57

4.1.3.4 Uji Realibilitas BIU (Behavioral Intention To Use)	58
4.1.3.5 Uji Realibilitas ASU (Actual Systems Usage).....	58
4.1.3.6 Uji Realibilitas US (User Satisfaction).....	58
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	59
4.1.4.1 Uji Normalitas	59
4.1.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.1.4.3 Uji Multikolinearitas	62
4.1.5 Uji Regresi Linear Berganda	62
4.1.6 Uji t (Parsial).....	64
4.1.7 Uji f (simultan)	66
4.1.7 Uji Koefisien Determinasi	68
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
BAB V PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
HASIL CEK PLAGIASI	76
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Daftar Indikator Kuesioner.....	27
Tabel 3.2 Skala Likert	35
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Angkatan.....	44
Tabel 4.3 Hasil Uji dimensi Perceived Ease Of Use.....	45
Tabel 4.4 Hasil uji dimensi perceived usefulness	46
Tabel 4.5 Hasil Uji dimensi Attitude Toward Using	47
Tabel 4.6 Hasil Uji dimensi Behavioral Intention To Use	47
Tabel 4.7 Hasil Uji dimensi Actual Sytems Usage	48
Tabel 4.8 Hasil Uji dimensi User Satisfaction	49
Tabel 4.9 Hasil Uji validitas kuesioner variabel PEOU(X1)	50
Tabel 4.10 Hasil Uji validitas kuesioner variabel PU(X2).....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji validitas kuesioner variabel ATU(X3)	52
Tabel 4.12 Hasil Uji validitas kuesioner variabel BIU(X4).....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji validitas kuesioner variabel ASU(X5)	54
Tabel 4.14 Hasil Uji validitas kuesioner variabel US(Y).....	55
Tabel 4.15 Ringkasan Uji Validitas variabel X dan Y	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Realibilitas kuesioner variabel PEOU(X1).....	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Realibilitas kuesioner variabel PU(X2)	57
Tabel 4.18 Hasil Uji Realibilitas kuesioner variabel ATU(X3).....	57
Tabel 4.19 Hasil Uji Realibilitas kuesioner variabel BIU(X4)	58
Tabel 4.20 Hasil Uji Realibilitas kuesioner variabel ASU(X5)	58
Tabel 4.21 Hasil Uji Realibilitas kuesioner variabel US(Y)	58
Tabel 4.22 Ringkasan Uji Realibilitas variabel X dan Y	59
Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas.....	60

Tabel 4.24 Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.25 Hasil Uji Regresi linear berganda	63
Tabel 4.26 Uji signifikan pengaruh parsial (Uji t)	66
Tabel 4.27 Uji signifikan pengaruh simultan (Uji f).....	67
Tabel 4.28 Uji Koefisien Determinasi.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Variable Metode TAM.....	15
Gambar 2.2 Hipotesis Penelitian.....	22
Gambar 3.1 Desain Penelitian	24
Gambar 4.1 Normal Probability Plot.....	60
Gambar 4.2 Diagram Scatterplot.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pernyataan Kuesioner.....	77
Lampiran 2 Tabulasi Data Variabel X Dan Y.....	79
Lampiran 3 Asumsi Klasik.....	92
Lampiran 4 Keterangan Persetujuan Skripsi.....	94