

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
WEBSITE STMIK AMIKOM PURWOKERTO MENGGUNAKAN  
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

**SKRIPSI**



Disusun oleh :

**Amalia Febri Ragil Safitri**

**14.12.0195**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO  
2018**

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
WEBSITE STMIK AMIKOM PURWOKERTO MENGGUNAKAN  
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1  
pada Program Studi Sitem Informasi



Disusun oleh :

**Amalia Febri Ragil Safitri**

**14.12.0195**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO  
2018**

## PERSETUJUAN

### Skripsi

# ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TERHADAP KUALITAS LAYANAN WEBSITE STMIK AMIKOM PURWOKERTO MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Amalia Febri Ragil Safitri**

**14.12.0195**

Telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi

Pada tanggal 10 Februari 2018

**Dosen Pembimbing**

**Nurfaizah, M.Kom.**

**NIDN. 0625028801**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Tanggal 28 Februari 2018

**Kepala Program Studi Sistem Informasi**

**STMIK AMIKOM Purwokerto**

**Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom.**

**NIK. 2012.09.1.008**

**PENGESAHAN**

**Skripsi**

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
WEBSITE STMIK AMIKOM PURWOKERTO MENGGUNAKAN  
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Amalia Febri Ragil Safitri**

**14.12.0195**

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Pada tanggal 28 Februari 2018

**Purwadi, M.Kom.**  
**NIDN. 0628018101**

**Hendra Marcos, S.T., M.Eng.**  
**NIDN. 0616037701**

**Nurfaizah, M.Kom.**  
**NIDN. 0625028801**

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Tanggal 28 Februari 2018

**Ketua STMIK AMIKOM Purwokerto**

**Dr. Berlilana, M.Si.**  
**NIK. 2005.09.1.001**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

---

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Amalia Febri Ragil Safitri  
NIM : 14.12.0195  
Program Studi : Sistem Informasi  
Perguruan Tinggi : STMIK AMIKOM PURWOKERTO

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut :

Judul Skripsi : Analisis Perilaku Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Website STMIK AMIKOM Purwokerto Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM).

Dosen Pembimbing : Nurfaizah, M.Kom

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 10 Februari 2017

Yang menyatakan,

Amalia Febri Ragil Safitri

## *MOTTO*

*Karena Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu Ada  
Kemudahan (Qs. Al-Insyirah: 5)*

*Hai Orang-orang Mukmin, Jika Kamu Menolong (Agama)  
ALLAH, Niscaya DIA Akan Menolongmu dan Meneguhkan  
Kedudukanmu (Q.S. Muhammad : 7)*

*Barang Siapa Menempuh Jalan Untuk Mencari Ilmu, Maka  
ALLAH Akan Memudahkan Jalan Baginya ke Surga  
(HR. Muslim)*



## PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan rasa syukur atas kehendak Allah SWT, saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Perilaku Pengguna Terhadap Kualitas Layanan *Website* STMIK AMIKOM Purwokerto Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)”.

Saya menyadari masih banyak kekurangan pada laporan ini. Kekurangan ini dikarenakan keterbatasan ilmu dan pemahaman penelitian saya tentang laporan ini. Akan tetapi saya sudah berusaha dengan kemampuan saya untuk membuat laporan ini dengan sebaik-baiknya.

Dalam pembuatan laporan ini, saya menyadari banyak bantuan yang telah diberikan oleh orang-orang yang disekitar saya.

Saya ingin memberikan rasa hormat dan terimakasih saya kepada :

1. STMIK AMIKOM Purwokerto yang merupakan tempat dimana saya menghabiskan waktu untuk menuntut ilmu dan belajar.
2. Dosen pembimbing yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan tugas dengan penuh senyuman, keikhlasan dan ketabahan, Ibu Nurfaizah, M.Kom
3. Kepada keluarga tercinta Ayah, Ibu dan Kakak-kakak saya yang sudah sepenuhnya mendoakan, mendukung dan selalu memotivasi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini, terimakasih karena kalian selalu ada untuk menguatkan saya.
4. Teman-teman LDK IMAM khususnya akhwaters yang selalu memberikan semangat dan mendoakan.

5. Teman-teman seperjuangan Aulal, Isma, Ita, Jihan, Dita, Ratna dan Awan yang selalu memberi dukungan.
6. Semua pihak yang membantu dan mendoakan untuk kelancaran skripsi ini.

Terimakasih semuanya, semoga kebaikan dan bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Aamiin YA Rabbal alamin.

Purwokerto, 10 Februari 2018

Amalia Febri Ragil Safitri





## KATA PENGANTAR

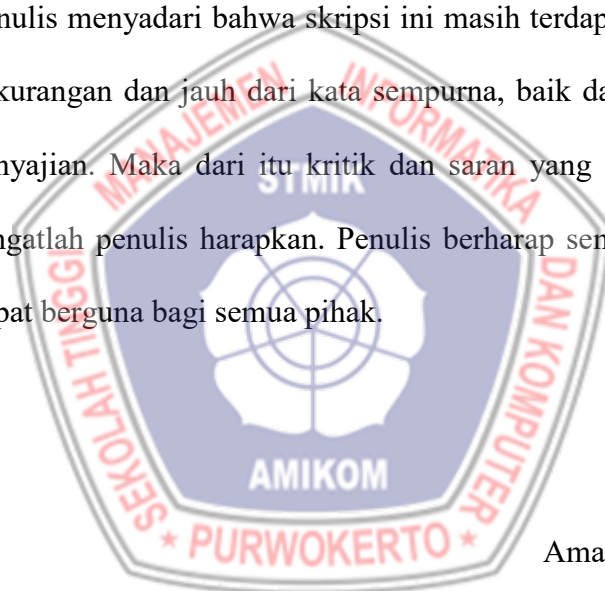
Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan karunia dan limpahan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang penulis susun berjudul “Analisis Perilaku Pengguna Terhadap Kualitas Layanan *Website* STMIK AMIKOM Purwokerto Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM).”

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak dibantu oleh beberapa pihak, oleh karenanya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Berlilana, SP., S.Kom., M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AMIKOM Purwokerto.
2. Bapak Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
3. Ibu Nurfaizah, M.Kom. selaku dosen pembimbing. Terimakasih atas bimbingan yang selama ini diberikan, semoga ilmu yang diberikan bermanfaat bagi penulis.
4. Bapak Hendra Marcos, S.T., M.Eng. selaku pembina LDK IMAM yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya.
5. Seluruh karyawan dan staff pengajar (Dosen) Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AMIKOM Purwokerto atas limpahan ilmu yang diperoleh penulis selama menuntut ilmu di program studi Sistem Informasi.

6. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua teman-teman STMIK AMIKOM Purwokerto SI/TI angkatan 2014.
8. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih banyak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan, kekurangan dan jauh dari kata sempurna, baik dari penulisan ataupun penyajian. Maka dari itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangatlah penulis harapkan. Penulis berharap semoga hasil skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak.



Penulis,

Amalia Febri Ragil Safitri

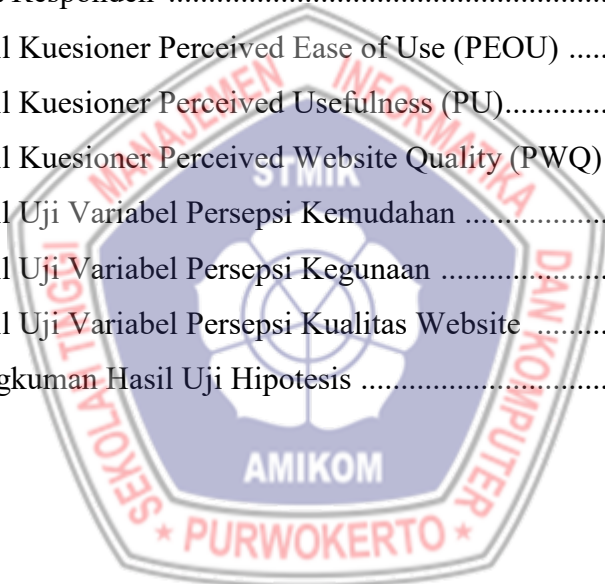
## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN SURAT PERNYATAAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
RINGKASAN .....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori .....	7
1. Definisi Analisis .....	7
2. Definisi Perilaku Pengguna .....	8
3. Definisi Kualitas Layanan .....	8
4. Definisi <i>Website</i> .....	9
5. <i>Tecnology Acceptance Model (TAM)</i> .....	11
6. Ekstensi Model TAM .....	16
7. Definisi Populasi dan Sampel .....	21

8. <i>Statistical Product and Service Solution (SPSS)</i> .....	24
9. <i>Skala Likert</i> .....	26
B. Penelitian Sebelumnya .....	26
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	34
B. Metode Pengumpulan Data .....	34
C. Alat Dan Bahan Penelitian .....	36
D. Konsep Penelitian.....	38
<b>BAB IV. PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Objek Penelitian.....	48
B. Hasil dan Pembahasan.....	51
1. Olah Data Keusioner .....	51
2. Konsep <i>Technology Acceptance Model</i> .....	55
3. Uji Validitas Dan Realibilitas .....	56
4. Uji Hipotesis .....	62
5. Hasil Hipotesis .....	77
<b>BAB V. PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

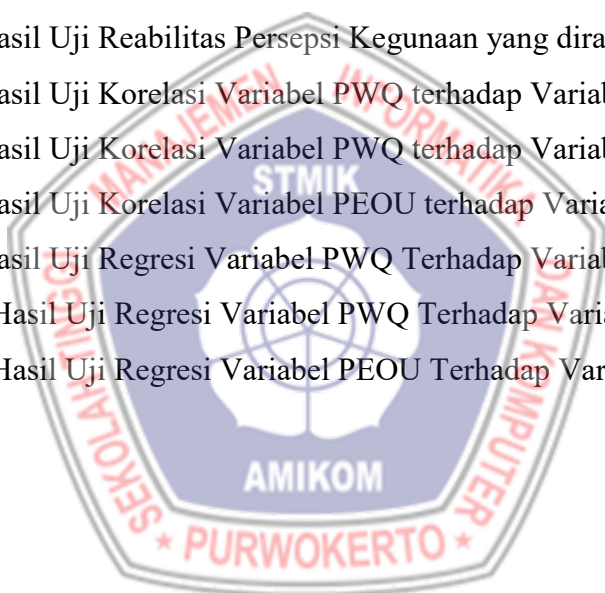
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Detail Penelitian Sebelumnya .....	27
Tabel 3.1 Kisi-kisi Kuesioner Penelitian .....	37
Tabel 3.2 Skala Likert .....	45
Tabel 3.3 Indikator Pernyataan PEOU.....	45
Tabel 3.4 Indikator Pernyataan PU .....	45
Tabel 3.5 Indikator Pernyataan PWQ .....	46
Tabel 4.1 Data Responden .....	52
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Perceived Ease of Use (PEOU) .....	52
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Perceived Usefulness (PU).....	53
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Perceived Website Quality (PWQ) .....	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Variabel Persepsi Kemudahan .....	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Variabel Persepsi Kegunaan .....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Variabel Persepsi Kualitas Website .....	58
Tabel 4.8 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis .....	76



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Technology Acceptance Model .....	12
Gambar 3.1 Kerangka Berfikir .....	39
Gambar 3.2 Hipotesis Penelitian .....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	51
Gambar 4.2 Hasil Uji Anova Hipotesis .....	55
Gambar 4.3 Hasil Uji Reabilitas Persepsi Kualitas Website.....	60
Gambar 4.4 Hasil Uji Reabilitas Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	61
Gambar 4.5 Hasil Uji Reabilitas Persepsi Kegunaan yang dirasakan.....	61
Gambar 4.6 Hasil Uji Korelasi Variabel PWQ terhadap Variabel PU .....	63
Gambar 4.7 Hasil Uji Korelasi Variabel PWQ terhadap Variabel PEOU .....	63
Gambar 4.8 Hasil Uji Korelasi Variabel PEOU terhadap Variabel PU.....	64
Gambar 4.9 Hasil Uji Regresi Variabel PWQ Terhadap Variabel PU .....	65
Gambar 4.10 Hasil Uji Regresi Variabel PWQ Terhadap Variabel PEOU.....	69
Gambar 4.11 Hasil Uji Regresi Variabel PEOU Terhadap Variabel PU.....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Data Kuesioner
- Lampiran 2. Data Responden
- Lampiran 3. Data Hasil Kuesioner Responden
- Lampiran 4. Hasil Output SPSS
- Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi

