

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI TRAVELOKA DENGAN MENERAPKAN METODE TAM (Technology Acceptance Model)

Ayu Yuni Widowati¹, Cahyani Budihartanti²

Program Studi Sistem Informasi – STMIK Nusa Mandiri Jakarta^{1,2}

ayuyuniw.ay@gmail.com¹, cahyani.cbh@nusamandiri.ac.id²

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) dalam kepuasan pengguna terhadap aplikasi Traveloka. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui teknik path analysis. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis deskriptif dengan menggunakan skala likert. Hasil penelitian membuktikan bahwa hubungan yang terjadi antara variabel X (Persepsi Kemudahan Pemakaian dan Persepsi Kemanfaatan) dengan variabel Y (Persepsi Minat Perilaku) berpengaruh positif signifikan dalam penerapan sistem kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Traveloka di Jakarta. Berdasarkan analisa hubungan koefisiensi korelasi, baik secara manual maupun menggunakan SPSS adalah 106,3. Nilai korelasi sebesar ini adalah kuat positif. Hubungan bersifat kuat positif artinya terjadi hubungan searah antara variabel X dan variabel Y.

Kata Kunci: Analisa Kepuasan Pengguna Traveloka, Technology Acceptance Model (TAM) dan SPSS.

I. PENDAHULUAN

Traveloka merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan pemesanan tiket pesawat dan reservasi hotel secara *online*. Traveloka pertama kali didirikan oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma dan Albert yang pada awalnya hanya sebuah konsep untuk melihat dan membandingkan harga. Pada tahun 2013 Traveloka berubah menjadi situs reservasi yang kosentrasi dalam pemesanan tiket pesawat. Kemudian pada bulan maret 2014 Traveloka masuk ke bisnis reservasi kamar hotel dan pada bulan Juli 2014 situs pemesanan hotel melalui Traveloka telah tersedia. Sedangkan pada tahun 2017, dilansir dari situs Traveloka sudah menyediakan pemesanan tiket kereta api, tiket perjalanan wisata, paket wisata, tiket pertunjukan seni, pulsa pascabayar dan internet yang bekerja sama dengan vendor-vendor yang dilakukan untuk dapat terus memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen.

Permasalahan pada penelitian ini adalah menurunnya jumlah pengunjung Traveloka, salah satunya disebabkan oleh banyaknya industri *Online Travel Agent*. Hal ini menyebabkan persaingan harga yang sangat kompetitif diantara *Online Travel Agent*. Banyaknya perusahaan yang mulai merambah di bidang *Online Travel Agent* membuat konsumen lebih mudah untuk berpaling pada perusahaan lain karena banyaknya pilihan yang ditawarkan. Pada sebelumnya apabila ingin membaca berita harus membeli koran atau majalah terlebih dahulu, beritanya pun adalah kejadian yang terjadi sehari sebelumnya. Namun, saat ini tidak perlu repot-repot lagi untuk membaca berita melalui cara tersebut, cukup ambil *smartphone*, klik portal berita dan semua berita sudah bisa dibaca, dan tentunya lebih *up to date*. Hal ini menjadi tantangan sendiri bagi Traveloka untuk dapat terus memberikan inovasi baru dan mempertahankan loyalitas konsumennya.

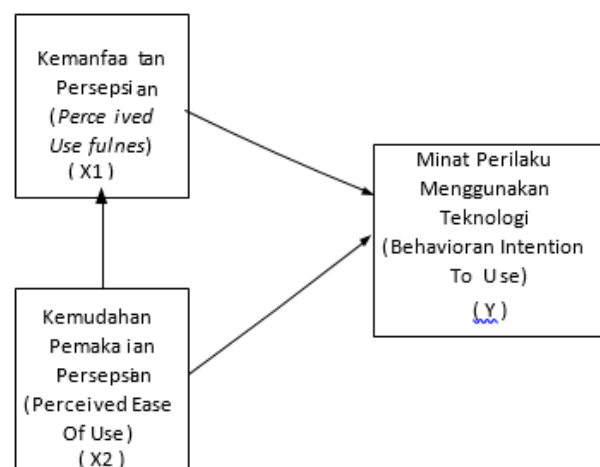
Dalam penelitian (Supeno, 2018) Menyatakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*)

merupakan faktor yang sangat penting bagi keberlangsungan dan perkembangan perusahaan. Dari kepuasan pelanggan akan timbul kesetiaan pelanggan (*customer loyalty*) yang diharapkan oleh semua perusahaan.

II. LANDASAN TEORI

Tinjauan Pustaka

Menurut (Jogiyanto, 2007:111) menyimpulkan bahwa model penerimaan teknologi *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. TAM dikembangkan oleh Davis et al, berdasarkan model TRA. TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*).



Gambar 1 *Technology Acceptance Model*
Sumber: (Jogiyanto, 2007:113)

Analisis Data

Hipotesis penelitian ini akan diuji dengan analisis SEM

(Struktural Equation Model) dengan program AMOS

Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat (Azwar & Saifuddin, 2009).

Jika panjang suatu benda yang ingin diukur, maka alat yang digunakan adalah meteran. Suatu instrumen penelitian dikatakan valid, bila:

1. Jika koefisien korelasi *Product moment* melebihi 0,3
2. Jika koefisien korelasi product moment > r-tabel (α ; n-2), = jumlah sampel
3. Nilai Sig. $\leq \alpha$

Maka rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas menggunakan teknik korelasi product moment:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana: n = Jumlah responden
 X = Skor variabel (jawaban responden)
 Y = Skor variabel untuk responden n

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran relative sama apabila pengukuran tersebut dilakukan beberapa kali dengan menggunakan alat pengukur yang sama (Dwi, 2016).

Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian yang telah dilakukan untuk mengetahui apakah data telah berdistribusi normal atau tidak. Dapat dikatakan normal jika nilai *skewness* tidak lebih dari ± 3 dan nilai *kurtosis* ± 7 (Loanata & Tileng, 2016).

Statistical Product and Service Solutions (SPSS)

Menurut (Priyastama, 2017:15) SPSS merupakan paket program statistika yang paling banyak pemakaiannya di dunia. SPSS pertama kali muncul pada versi PC dengan nama SPSS/PC+ pada tahun 1984 dengan sistem Dos kemudian mengeluarkan versi Window pada 1992.

Hal ini disebabkan SPSS yang sebetulnya diperuntukkan bagi pengelola data statistik untuk ilmu sosial (*Statistical Package for the social Sciene*) kemudian diperluas untuk produksi di pabrik, riset ilmu sains sehingga namanya berubah menjadi (*Statistical Product and Service Solution*).

III. METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini diarahkan untuk menganalisis dan mendeskripsikan data mengenai Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka Dengan Menerapkan Metode TAM (*Technology Acceptance Model*) dengan unsur-unsur pokok yang ditemukan sesuai dengan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan ruang lingkup. Penelitian ini merupakan penelitian survei karena dilakukan dengan menggunakan

(*Analysis of Moment Structure*).

kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok.

Instrumen

Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah dengan memberikan kuesioner mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi Traveloka. Kuesioner yang diberikan berbentuk tabel dimana responden diminta untuk memberikan tanda *checklist* (\checkmark) dalam kolom yang disediakan sesuai dengan alternatif jawaban yang dipilih. Alternatif jawaban pada kolom menggunakan skala *likert*. Yang menerangkan : Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), Sangat Setuju (SS).

Tabel 1. Instrumen Penelitian (Kuesioner)

Variabel	Jumlah Pernyataan	S T S	T S	N	S	S S	Variabel Indikator
Persepsi Kemudahan Pemakaian (Perceived ease of use)	Interaksi pengguna menggunakan aplikasi Traveloka jelas dan mudah dipahami						X1
	Saya merasa dengan adanya aplikasi Traveloka sangat fleksibel untuk digunakan						X2
	Saya tidak merasa aplikasi Traveloka suatu sistem yang rumit						X3
	Mudah bagi pengguna menggunakan aplikasi Traveloka						X4
	Saya tidak mengalami kebingungan dan kesusahan pada saat menggunakan aplikasi Traveloka						X5
Persepsi Terhadap Kemudahan (Perceived Usefulness)	Adanya aplikasi Traveloka menguntungkan bagi saya						X6
	Aplikasi Traveloka sangat mempermudah bagi pengguna						X7
	Aplikasi Traveloka tidak membuang						X8

	waktu banyak						
	Secara keseluruhan aplikasi Traveloka sangat bermanfaat bagi saya						X9
	Dengan adanya aplikasi Traveloka lebih praktis dan cepat						X10
Persepsi minat perilaku untuk tetap menggunakan teknologi informasi (Behavioral Intention To Use)	Sistem aplikasi Traveloka sangat membantu saya untuk memesan tiket						Y1
	Saya dapat menghemat waktu dalam menggunakan aplikasi Traveloka						Y2
	Saya merasa puas dan nyaman dengan adanya aplikasi Traveloka						Y3
	Saya merasa bangga dengan adanya aplikasi Traveloka						Y4
	Saya sangat tidak tertarik untuk menggunakan aplikasi Traveloka						Y5

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Skala Likert

Menurut (Sugiyono, 2017:93) Skala *likert* digunakan untuk untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabe penelitian.

Dengan *skala likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Metode Pengumpulan Data

Menurut (Siregar, 2017:39) pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data premier dan sekunder dalam suatu penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotetis yang telah dirumuskan.

Metode pengumpulan data yang penulis lakukan dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut

- a. Kuesioner
Penulis melakukan penyebaran kuesioner dimaksudkan untuk mendapatkan data umum mengenai konsumen, untuk mendapatkan data variable perspektif yang mempengaruhi pengguna Traveloka. Penyebaran kuesioner menggunakan pertanyaan semi terbuka, dimana pertanyaan yang disediakan pilihan jawabannya tetapi masih ada kemungkinan bagi responden untuk memberikan jawaban yang sesuai dengan keadaan pengguna.
- b. Studi Kepustakaan
Penulis melakukan studi pustaka dengan mengumpulkan data literatur-literatur yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya pada buku ilmiah, jurnal dan lainnya.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam lain. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna Traveloka dengan total keseluruhan 50 orang responden.

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data, di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data Responden

Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan berisi 15 pertanyaan dan kuesioner ini sudah disebarakan sebanyak 50 responden yang terdiri dari masyarakat yang menggunakan aplikasi Traveloka. Data demografi responden yang menjadi objek penelitian ini pada dasarnya diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin. Responden yang menjawab kuesioner sebanyak 50 pengguna aplikasi Traveloka. Kuesioner disebarakan secara langsung kepada responden.

Penyebaran kuesioner dilakukan penelitian secara langsung dengan meminta responden mengisi kuesioner yang diberikan. Penyebaran kuesioner secara langsung dimaksudkan untuk mendapatkan tingkat pengambilan kuesioner dengan keseluruhan. Penyebaran kuesioner berdasarkan jumlah sampel yang dibutuhkan.

Kuesioner yang dibagikan mendapat respon dengan baik. Semua kuesioner dapat digunakan hasilnya tanpa adanya proses sortir kuesioner yang tidak memenuhi syarat. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 50 orang, kuesioner yang mendapatkan respon sebanyak 50 kuesioner, tidak ada kuesioner digugurkan dan jumlah kuesioner yang digunakan sebanyak 50 kuesioner.

Tabel 2. Sampel dan Tingkat Pengembalian

Jumlah kuesioner yang dibagikan	50
Jumlah kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	50
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	0
Tingkat pengembalian (<i>respons rate</i>)	
Tingkat pengembalian yang digunakan (<i>usable respons rate</i>)	

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Kriteria Sampel

Setelah pengumpulan data sudah dilakukan melalui kuesioner, maka selanjutnya penelitian mengelompokan kriteria sampel yang diolah *software IBM SPSS Statistic 21*. Pengelompokan sampel penelitian ini berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 3. Data Sampel

Jenis kelamin	Jumlah responden	Presentase
laki - laki	30	60,00%
perempuan	20	40,00%
jumlah	50	100,00%

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Jenis Kelamin

Dari hasil perhitungan data descriptive kelompok responden berjenis kelamin laki-laki jumlahnya sebanyak 30 orang dengan persentase 60,00% dari 50 total resonden. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 20 orang persentase 40,00%. Berikut table data sampel berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4. Tabel Keputusan Uji Validitas Manual

Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keputusan
X1	0.508	0,278	Valid
X2	0.362	0,278	Valid
X3	0.640	0,278	Valid
X4	0.688	0,278	Valid
X5	0.402	0,278	Valid
X6	0.492	0,278	Valid
X7	0.388	0,278	Valid
X8	0.687	0,278	Valid
X9	0.524	0,278	Valid
X10	0.757	0,278	Valid
Y1	0.783	0,278	Valid
Y2	0.439	0,278	Valid
Y3	0.677	0,278	Valid
Y4	3.218	0,278	Valid
Y5	0.442	0,278	Valid

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Diperoleh dari hasil penelitian bahwa seluruh item memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05 (5%) dan rhitung > rtabel, maka rhitung menunjkan lebih besar dari rtabel sebesar 0,278. Hal ini menunjkan bahwa setiap pernyataan yang diukur pada variabel kemanfaatan persepsian adalah valid.

Tabel 5. Uji Validitas X1 Menggunakan SPSS

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	17.68	2.426	.409	.475
p2	17.58	3.106	.183	.607
p3	17.50	2.541	.630	.367
p4	17.54	2.866	.389	.493
p5	17.54	3.356	.140	.616

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Uji Validitas Tiap Butir Pernyataan: Interaksi pengguna menggunakan Aplikasi Traveloka jelas dan mudah dipahami (X1)

Tabel 6. Uji Validitas X6 Menggunakan SPSS

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p6	18.02	2.551	.368	.594
p7	17.98	2.591	.196	.692
p8	17.92	2.320	.523	.522
p9	18.04	2.407	.371	.594
P10	17.88	2.271	.566	.502

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Uji Validitas Tiap Butir Pernyataan: Adanya aplikasi Traveloka menguntungkan bagi saya (X6).

Uji Validitas Y1 Menggunakan SPSS

Tabel 7. Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p11	17.88	2.393	.521	.543
p12	18.00	2.490	.321	.640
p13	17.98	2.020	.611	.480
p14	18.00	2.776	.272	.652
p15	17.90	2.704	.313	.635

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Uji Validitas Tiap Butir Pernyataan: Sistem aplikasi Traveloka sangat membantu saya untuk memesan tiket (Y1)

Analisis Uji Validitas

a. Hasil uji Validitas X1 menggunakan SPSS dengan

sampel (N) sebanyak 50 orang responden. Hasil perhitungan korelasi product moment person pernyataan: Interaksi pengguna menggunakan aplikasi Traveloka jelas dan mudah dipahami (X₁) sebesar 0,508, pernyataan: Saya merasa dengan adanya aplikasi Traveloka sangat fleksibel untuk digunakan (X₂) sebesar 0,362, pernyataan: Saya tidak merasa aplikasi Traveloka suatu sistem yang rumit (X₃) sebesar 0,640, pernyataan: Mudah bagi pengguna menggunakan aplikasi Traveloka (X₄) sebesar 0,688, pernyataan: Saya tidak mengalami kebingungan dan kesusahan pada saat menggunakan aplikasi Traveloka (X₅) sebesar 0,402.

- b. Hasil uji Validitas X2 menggunakan SPSS dengan sampel (N) sebanyak 50 orang responden. Hasil perhitungan korelasi product moment person pernyataan: Adanya aplikasi Traveloka menguntungkan bagi saya (X₆) sebesar 0,492, pernyataan: Aplikasi Traveloka sangat mempermudah bagi pengguna (X₇) sebesar 0,388, pernyataan: Aplikasi Traveloka tidak membuang waktu banyak (X₈) sebesar 0,687, pernyataan: Secara keseluruhan aplikasi Traveloka sangat bermanfaat bagi saya (X₉) sebesar 0,524, pernyataan: Dengan adanya aplikasi Traveloka lebih praktis dan cepat (X₁₀) sebesar 0,757.
- c. Hasil uji Validitas Y1 adalah hasil uji yang menggunakan SPSS dengan sampel (N) sebanyak 50 orang responden. Hasil perhitungan korelasi product moment person pernyataan: Sistem aplikasi Traveloka sangat membantu saya untuk memesan tiket (Y₁) sebesar 0,783, pernyataan; Saya dapat menghemat waktu dalam menggunakan aplikasi Traveloka (Y₂) sebesar 0,439, pernyataan: Saya merasa puas dan nyaman dengan adanya aplikasi Traveloka (Y₃) sebesar 0,677, pernyataan: Saya merasa bangga dengan adanya aplikasi Traveloka (Y₄) sebesar 3,218, pernyataan: Saya sangat tidak tertarik untuk menggunakan aplikasi Traveloka (Y₅) sebesar 0,442.
- d. tabel output correlations yang diperoleh dari perhitungan SPSS, dapat dianalisa bahwa uji validitas data pada koefisien korelasi antara tiap butir variabel dengan r_{tabel} product moment (signifikasi 5% uji 2 sisi, dan N =50) menunjukkan nilai r_{tabel} yang didapat adalah 0,278.

Uji Reliabilitas Instrumen

Tabel 8. Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,823	15

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Analisis reliabilitas dengan teknik Cronbach Alpha yang diketahui nilainya adalah 0,823 (0,6) jika reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang balik, sedangkan instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliabel, karena nilai $r_{11} = 0,823 > 0,6$, output nilai yang dihasilkan dari analisis reliabilitas adalah 0,823 maka hasil reliable.

Tabel 9. Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Total	,123	50	,055*	,933	50	,007

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Hasil Perhitungan dengan menggunakan SPSS

Tabel 10. Correlations

Uji Normalitas Instrumen

Analisis dari hasil tests of normality menggunakan metode Kolmogorov-smirnov memakai kriteria pengujian yaitu, jika signifikasi >0.05, maka data terdistribusi normal, sedangkan jika signifikasi <0.05, maka data tidak terdistribusi secara normal. Karena hasil analisis data “total” memiliki signifikasi > 0.05 (0.2 > 0.05), maka data “total” berdistribusi normal.

		variabel_ bebas	variabel_ nonbebas
Pearson Correlation	variabel_bebas	1.000	.106.3
	variabel_nonbebas	.106.3	1.000
Sig. (1-tailed)	variabel_bebas		.000
	variabel_nonbebas	.000	
N	variabel_bebas	50	50
	variabel_nonbebas	50	50

***.Correlation is significant at the 0.01 level (2 tailed)

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Tabel 11. Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
variabel_bebas	44.42	3.5	50
variabel_non_bebas	22.44	1.886	50

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Tabel 12. Correlations

		variabel_ bebas	variabel_n on_bebas
Pearson Correlation	variabel_bebas	1	0.633
	variabel_non_bebas	0.633	1

Sig. (1-tailed)	variabel_bebas	0	0
	variabel_non_bebas		
N	variabel_bebas	50	50

variabel_non_bebas	50	50
--------------------	----	----

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)
 Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Tabel 13. Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.633 ^a	0.401	0.388	2.737

a. Dependent Variable: variabel_bebas
 b. Predictors: (Constant), variabel_non_bebas
 Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Tabel 14. ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	240.515	1	240.515	32.099	.000 ^b
1 Residual	359.665	48	7.493		
Total	600.18	49			

a. Predictors: (Constant), variabel_non_bebas
 b. Dependent Variable: variabel_bebas
 Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Tabel 16. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	18.061	4.668		3.869	.000			
1 variabel_non_bebas	1.175	.207	.633	5.666	.000	.633	.633	.633

a. Dependent Variable: variabel_bebas
 Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Pembahasan Tabel Hasil SPSS dan Analisis

- Dari table **Descriptive Statistic** diatas, dapat dianalisis sebagai berikut:
 - Jumlah responden yang menjadi sampel adalah 50 orang.
 - Rata-rata untuk kemudahan pemakaian dan kemanfaatan sebesar 48,85 dengan standar deviasi sebesar 4,064 dengan standar deviasi sebesar 4,064 artinya jika dihubungkan dengan rata-rata dengan kemudahan pemakaian dan kemanfaatan sebesar $48,85 \pm 4,064$.
 - Rata-rata untuk minat perilaku menggunakan aplikasi atau teknologi sebesar 19,00 dengan standar deviasi sebesar 3,038 dengan standar deviasi sebesar 3,038 artinya jika dihubungkan dengan rata-rata minat perilaku menggunakan sebesar 19,00 mahasiswa, maka minat perilaku pengguna informasi akan berkisar $19,00 \pm 3,038$.
- Dari table **Correlations** menunjukkan bahwa koefisien korelasi antara kemudahan pemakaian dan kemanfaatan dengan minat perilaku menggunakan teknologi adalah $r = 0,505$, maka dapat disimpulkan antara kemudahan pemakaian dan kemanfaatan dengan minat perilaku menggunakan teknologi terhadap penerimaan aplikasi Traveloka terjadi hubungan yang kuat (positif), karena

- koefisien kurang dari 1 dan lebih dari 0. Arti positif adalah hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel nonbebas (Y) searah. Jadi semakin tinggi kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Traveloka, maka semakin meningkat minat seseorang dalam menggunakannya. Begitu juga sebaliknya semakin menurun kemudahan dan kemanfaatan maka semakin menurun minat seseorang dalam menggunakannya.
- Hasil analisis dari table **Model Summary** menunjukkan bahwa kontribusi yang disumbangkan kemudahan pemakaian dan kemanfaatan (X) terhadap minat perilaku menggunakan teknologi (Y) = 25,5% dengan nilai r sebesar 0,505.
 - Dari table **Annova** dapat dianalisis:
 - Membuat hipotesis dalam uraian kalimat
 Ho: model regresi linier sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi penerimaan aplikasi Traveloka yang dipengaruhi oleh kemudahan pemakaian, kemanfaatan, dan minat perilaku menggunakan teknologi.
 - Kaidah pengujian
 Berdasarkan perbandingan antara F_{hitung} dan F_{tabel}
 Jika : $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka Ho diterima
 Jika : $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka Ho ditolak.
 Dimana nilai F_{hitung} dari table anova sebesar 8,541 dan nilai F_{tabel} dari table F = 4,24

- c. Membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel}
Ternyata : $F_{hitung} = 8,541 > F_{tabel} 4,24$, maka H_0 ditolak.
- d. Keputusan
Model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi penerimaan aplikasi Traveloka yang dipengaruhi oleh kemudahan pemakaian, kemanfaatan dan minat perilaku menggunakan teknologi.
5. Dari table **Coefficients** diatas dapat dianalisis bahwa model untuk persamaan regresi untuk memperkirakan penerimaan aplikasi Traveloka yang dipengaruhi oleh kemudahan pemakaian, kemanfaatan dan minat perilaku menggunakan teknologi adalah $Y = 0,570 + 0,377 X$. dimana Y adalah minat perilaku menggunakan teknologi, sedangkan X adalah kemudahan pemakaian dan kemanfaatan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka Dengan Menerapkan Metode TAM (*Technology Acceptance Model*) dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

- Berdasarkan analisa hubungan koefisien korelasi, baik secara manual maupun menggunakan SPSS, dapat disimpulkan bahwa hubungan yang terjadi antara variabel X (persepsi kemudahan pemakai dan persepsi kemanfaatan) dengan variabel Y (persepsi minat perilaku menggunakan teknologi) dalam Analisa sistem kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Traveloka adalah 0,630. Nilai korelasi sebesar ini adalah kuat positif. Hubungan bersifat kuat positif artinya terjadi hubungan searah antara variabel X dan variabel Y . Bila kemudahan pemakaian dan kemanfaatan semakin baik maka minat menggunakan teknologi semakin meningkat.
 - Kontribusi pengaruh variabel X (Kemudahan pemakai dan kemanfaatan) dengan variabel Y (Minat perilaku menggunakan teknologi) dalam Analisa sistem kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Traveloka adalah sebesar 0,397%.
 - Hasil perhitungan korelasi product moment person didapat nilai t_{hitung} 1040,67 dengan taraf signifikansi 5% maka nilai t_{tabel} 1,625 dianalisa. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak, sehingga H_a diterima. Dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan pemakai dan kemanfaatan dengan minat perilaku menggunakan terhadap Analisa sistem kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Traveloka
 - Faktor-faktor yang mendorong pengguna memakai aplikasi Traveloka
 - Faktor X_1 (persepsi kemudahan Pemakai) terhadap Y (minat perilaku menggunakan teknologi) cukup kuat 0,545 artinya terjadi hubungan yang searah antara X_1 dengan Y .
 - Faktor X_2 (persepsi kemudahan Pemakai) terhadap Y (minat perilaku menggunakan teknologi) cukup kuat 0,545 artinya terjadi hubungan yang searah antara X_2 dengan Y .
- Faktor X_1 (persepsi kemudahan Pemakai) antara X_2 (persepsi kemanfaatan) terhadap Y (minat perilaku

menggunakan teknologi) cukup kuat 0,729 artinya terjadi hubungan yang searah antara X_1 dan X_2 dengan Y dan saling mempengaruhi.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, S. fahkry zamzam. (2014). model penelitian kuantitatif berbasis sem-amos. In D. wuri Handayani (Ed.), *deepublish*. yogyakarta.
- Chandra, G. (2016). Analisis Penerimaan Pengguna Pada Website Lazada Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam) Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika (Komputa).
- Darmaningtyas, I. G. B., & Suardana, K. A. (2017). E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) dalam Penggunaan Software Oleh Auditor yang Berimplikasi Pada Kinerja Auditor Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , (Unud) Bali , Indonesia email : tyas.darm. 21, 2448–2478.
- Devi, N. L. N. S., & Suartana, I. W. (2014). Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 6(1), 167–184. Retrieved from <http://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/7797>
- Dwi, S. (2016). Analisis Penerimaan Sistem Informasi Pengolahan Data Statistik Rutin (Sistr) Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Studi Kasus : BKKBN Provinsi Riau). 2(1), 50–53.
- Hamrul, H., Soedijono, B., & Amborowati, A. (2013). Mengukur Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Akademik (Studi Kasus Penerapan Sistem Informasi Stmik Dipanegara Makassar). Seminar Nasional Informatika 2013, 2013(semnasIF), 140–146. <https://doi.org/ISSN:1979-2328>
- Jogiyanto. (2007). Sistem Informasi Keperilakuan.
- Loanata, T., & Tileng, K. G. (2016). Pengaruh Trust dan Perceived Risk pada Intention To Use Menggunakan Technology Acceptance Model (Studi Kasus Pada Situs E-Commerce Traveloka). *System*, 2(1), 64–73. Retrieved from <https://journal.uc.ac.id/index.php/JUISI/article/view/117/110>
- Priyastama. (2017). Buku Sakti Kuasai SPSS.
- Priyono, A. (2017). metode penelitian kuantitatif. In Jurnal Siasat Bisnis (Vol. 21). <https://doi.org/10.20885/jsb.vol21.iss1.art6>
- Siregar, S. (2017). Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Bisnis.
- Sugiyono. (2017). metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. In Alfabeta. bandung: Alfabeta
- Supardi. (2014). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian Konsep Statistika Yang Lebih Komprehensif* (Adikita). Jakarta: Change Publication.
- Supeno, W. (2018). Analisis Penilaian Kepuasan

- Pelayanan Hotel Pelanggan Traveloka (Studi Kasus Hotel di Area Malioboro Yogyakarta). XVI(1).
- Syafrizal, A., & Dwiandiyanta, B. Y. (2015). *Penerapan Model Technology Acceptance Model (TAM) untuk Pemahaman Media Pembelajaran Berbasis Multimedia Interaktif*. 2(1), 9–14.
- Udayana, E. A. U. (2016). *Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use dan Penggunaan Software Audit Pada Kinerja Auditor Internal*. 17, 1485–1515.
- Yadi. (2018). *Analisa usability pada website traveloka*. (75), 172–180.