



**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI  
MYREPUBLIC MENGGUNAKAN METODE TAM**

**SKRIPSI**

**oleh:**

**BOB DICKY**

**181410005**

**diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer (S.Kom.)**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINADARMA  
PALEMBANG  
2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI MYREPUBLIC  
MENGUNAKAN METODE TAM**

**BOB DICKY**

**181410005**

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

Pembimbing



**Megawaty, M. Kom**

**Palembang, 24 September 2022**  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,



Universitas Bina Darma  
Fakultas Ilmu Komputer

**Dr. Tata Sutabri** SKom, MMSI, MKM

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI MYREPUBLIC MENGGUNAKAN METODE TAM" Oleh "Bob Dicky", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Sabtu tanggal 24 September 2022.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Megawaty, M. Kom
2. Anggota : Alek Wijaya, S.Kom., M.I.T.
3. Anggota : Taqrim Ibad, M.Kom

(.....)

(.....)

(.....)

**Mengetahui,**  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

Universitas Bina Darma  
Fakultas Ilmu Komputer

**Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bob Dicky  
NIM : 181410005

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Juli 2022  
Yang membuat pernyataan,



Bob Dicky  
NIM 181410005

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### *Motto*

“Banyak kegagalan hidup terjadi pada orang-orang yang tidak menyadari seberapa dekat mereka dengan kesuksesan ketika mereka menyerah”  
(Yepi kusmeta, 2021)

### Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan teruntuk:

1. Kedua orangtuaku yang senantiasa selalu memberikan do'a dan dukungan, kalian adalah segalanya bagiku;
2. Keluarga yang selalu memberi support, serta doa sampai saya berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi;
3. Pasangan yang telah mendampingi saya dan memberi motivasi untuk menyelesaikan masa skripsi tepat pada waktunya
4. Dosen pembimbing yang selalu membantu saya, memberikan saran baik masukan sehingga skripsi ini dapat di susun dengan baik sebagai mana mestinya.
5. Sahabat, teman, organisasi sataf kariyawan Myrepublice telah bekerjasama dan membantu selama proses di lokasi penelitian

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan aplikasi My Republik menggunakan metode TAM. Jenis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan persen kesalahan dalam penarikan sampel 10% yaitu 100 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara langsung yaitu dengan cara survei langsung menggunakan google form (*online*) dengan pengukuran variabel skala *likert*. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda variabel yang memiliki pengaruh terhadap kondisi nyata pengguna informasi adalah variabel *perceived usefulness*, ( $X_1$ ), *Perceived Ease of Use* ( $X_2$ ) *Attitude Toward Using* ( $X_4$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kondisi nyata *Actual Technology Usage* ( $Y$ ) sedangkan yang tidak memiliki pengaruh adalah *Behavioral Intention To Use* ( $X_3$ ). Berdasarkan analisa hubungan koefisiensi korelasi menggunakan SPSS adalah 63.812. Berdasarkan nilai R Square sebesar 0,836, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $X_4$  secara bersama-sama terhadap  $Y$  adalah sebesar 72,9% sedangkan sisanya 27,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya atau sebab-sebab lain diluar model.

Kata Kunci: kepuasan Pelanggan, *Zoom Meeting*, TAM (*technology acceptance model*)

## **ABSTRACT**

*This study aims to measure the service quality of the My Republik application using the TAM method. The type of data in this study is quantitative. Sample determination using the slovin formula with a percent error in sampling of 10% which is 100 respondents. Data collection in this study was carried out directly, namely by means of a direct survey using google form (online) with variable measurements of the likert scale. Based on the results of multiple regression analysis, the variables that have an influence on the real conditions of information users are perceived usefulness variables, (X1), Perceived Ease of Use (X2) Attitude Toward Using (X4) has a significant influence on the real conditions of Actual Technology Usage (Y) while those that have no influence are Behavioral Intention To Use (X3). Based on the analysis of the correlation coefficient relationship using SPSS is 63,812. Based on the R Square value of 0.836, this implies that the influence of the variables X1, X2, X3, and X4 together on Y is 72.9% while the remaining 27.9% is influenced by other variables or other causes outside the model.*

*Keywords: Customer satisfaction, Zoom Meeting, TAM (technology acceptance model)*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur di panjatkan ke hadirat Allah swt. Yang Maha Kuasa, atas segala nikmat serta karuniaNya yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Skripsi ini berjudul “Pengukuran Kualitas Layanan Aplikasi Myrepublic Menggunakan Metode TAM.” Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.) di Program Studi Sistem Informasi; Fakultas Ilmu Komputer; Universitas Bina Darma Palembang. Penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik atas bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. Rektor Universitas Bina Darma Palembang;
2. Dedi Syamsuar, M.I.T, Ph.D Dekan Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma Palembang;
3. Zaid Amin, M.Kom., Ph.D. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang;
4. Megawaty, M.Kom sebagai Pembimbing yang telah membimbing penulis dengan tulus dan sabar serta memberikan arahan sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan;
5. Dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma yang telah mendidik serta memberikan ilmu pengetahuan;
6. Pegawai Myrepublic di Palembang atas partisipasinya dalam penelitian ini;



7. Almamater: Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma Palembang, atas kesempatan yang diberikan untuk menimba ilmu di Lembaga ini.

Penulis berdoa kepada Allah swt. semoga kebaikan yang mereka berikan kepada penulis mendapatkan balasan yang setimpal. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan aplikasi dalam menunjang perkuliahan di Universitas.

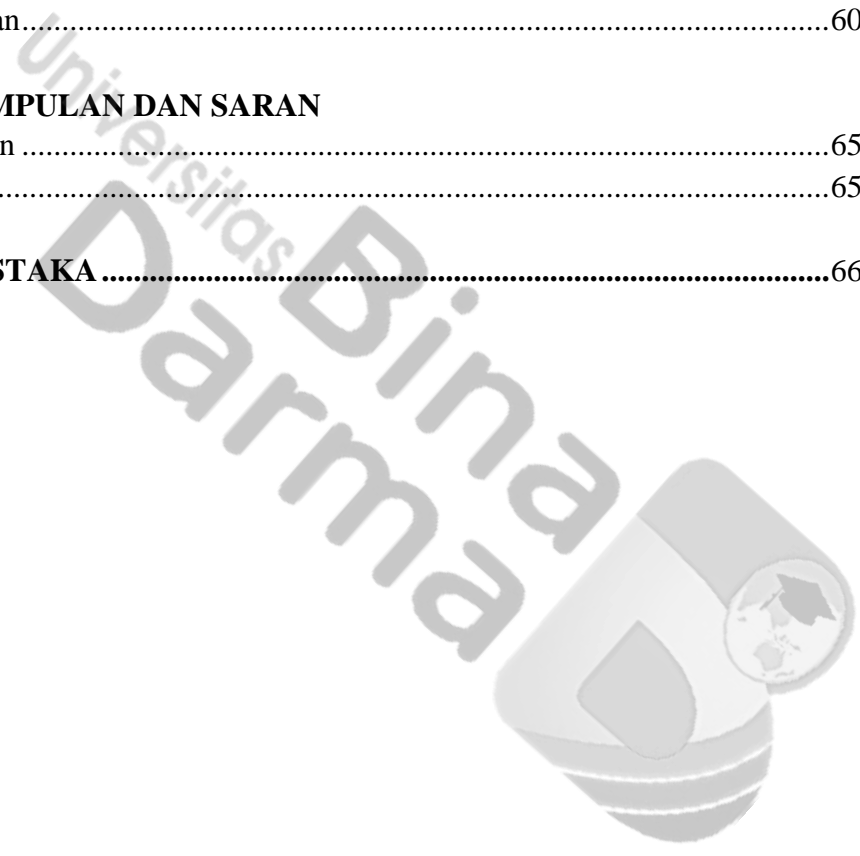
Palembang, 24 September 2022  
Penulis,

Bob Dicky  
NIM 181410005

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sitematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA/LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Sistem Informasi .....	10
2.2 Kualitas .....	11
2.3 Kualitas Pelayanan .....	14
2.4 Indikator Pengukuran Aplikasi .....	16
2.5 Kualitas Sistem .....	17
2.6 Kualitas layanan Aplikasi .....	18
2.7 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.8 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	21
2.9 Penelitian Terdahulu .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Tahapan Penelitian .....	29
3.3 Lokasi Penelitian.....	30
3.4 Populasi dan Sampel .....	30
3.5 Jenis Data, Instrumen Penelitian, dan Metode Pengumpulan Data .....	31
3.6 Variabel Penelitian .....	32
3.7 Menentukan Model dan Hipotesis .....	33
3.8 Teknik Analisis Data.....	33

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Data Penelitian.....	42
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	42
4.1.2 Data Penelitian.....	42
4.2 Analisis Data .....	44
4.2.1 Uji Kualitas Data .....	44
4.2.2 Uji Asumsi Klasik .....	55
4.2.3 Pengujian Hipotesis .....	57
4.3 Pembahasan.....	60
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran .....	65
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>



## DAFTAR GAMBAR

Halaman

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Gambar 2.1 Konstruksi *Technology Acceptance Model* (TAM) .....22

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Gambar 3.1 Diagram TAM .....32

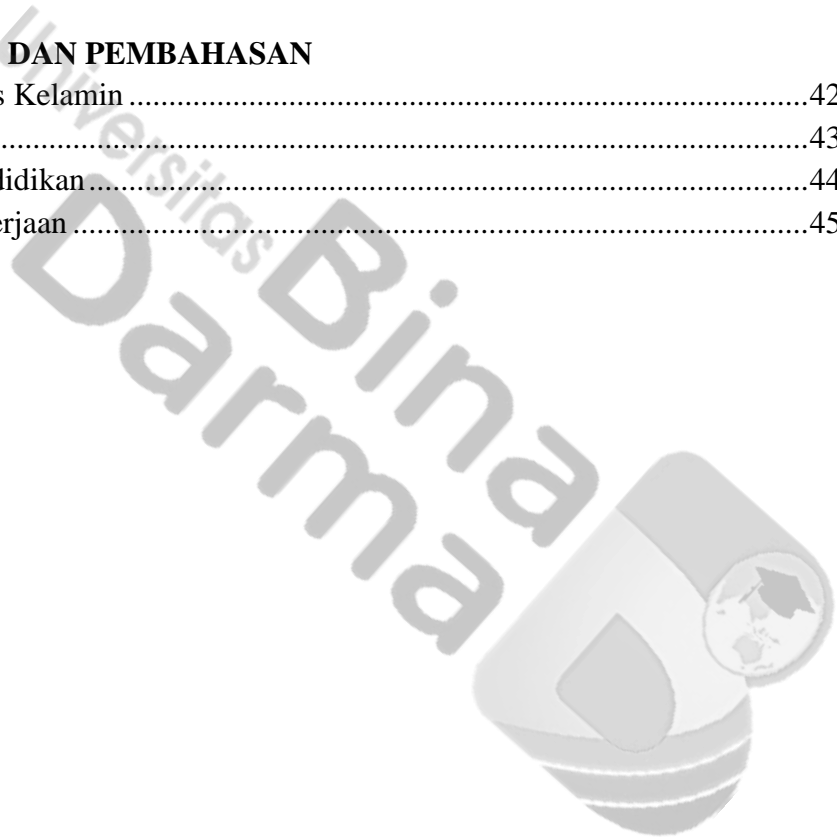
### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Gambar 4.1 Jenis Kelamin .....42

Gambar 4.2 Usia.....43

Gambar 4.3 Pendidikan.....44

Gambar 4.4 Pekerjaan.....45



## DAFTAR TABEL

Halaman

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Tabel 3.1 Skala Likert .....	24
Tabel 3.2 Rekapitulasi Kuisisioner .....	35
Tabel 3.3 Rekapitulasi <i>Perceived Usefulness</i> .....	35
Tabel 3.4 Rekapitulasi <i>Perceived Ease Of Use</i> .....	35
Tabel 3.5 Rekapitulasi <i>Attitude Toward Using</i> .....	36
Tabel 3.6 Rekapitulasi <i>Behavioral Intention To Use</i> .....	36
Tabel 3.7 Rekapitulasi <i>Actual Technology Usage</i> .....	37
Tabel 3.8 Hasil uji validitas .....	38
Tabel 3.9 Tingkat Reliabilitas .....	39
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	39

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tabel 4.1 Data Penelitian .....	43
Tabel 4.2 Data Usia.....	43
Tabel 4.3 Data Pendidikan .....	44
Tabel 4.4 Data Pekerjaan .....	45
Tabel 4.5 Validitas <i>perceived usefulness</i> (X1).....	46
Tabel 4.6 Validitas <i>perceived ease of use</i> (X2).....	47
Tabel 4.7 Validitas <i>attitude toward using</i> (X3) .....	48
Tabel 4.8 Validitas <i>behavioral intention to use</i> (X4).....	49
Tabel 4.9 Validitas <i>actual technology usage to use</i> (Y) .....	50
Tabel 4.10 <i>Case processing summary perceived usefulness</i> .....	50
Tabel 4.11 <i>Reliability statistics perceived usefulness</i> .....	51
Tabel 4.12 <i>Case processing summary perceived ease of use</i> .....	51
Tabel 4.13 <i>Reliability statistics perceived ease of use</i> .....	52
Tabel 4.14 <i>Reliability statistics attitude toward using</i> .....	53
Tabel 4.15 <i>Case processing summary attitude toward using</i> .....	53
Tabel 4.16 <i>Reliability statistics behavioral intention to use</i> .....	54
Tabel 4.17 <i>Case processing summary behavioral intention to use</i> .....	54
Tabel 4.18 <i>Reliability statistics actual technology usage</i> .....	55
Tabel 4.19 <i>Case processing summary actual technology usage</i> .....	55
Tabel 4.20 Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test.....	56
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.22 Uji t .....	58
Tabel 4.23 Uji F (Anova) .....	60
Tabel 4.24 Uji Determinasi .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	73
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian .....	74
Lampiran 4 Data Validitas dan Reliabilitas .....	75
Lampiran 5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	76
Lampiran 6 Data Penelitian.....	93
Lampiran 7 Uji Normalitas Data.....	94
Lampiran 8 Uji Multikolinearitas.....	95
Lampiran 9 Regresi linier berganda .....	9



