



**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE HALLO
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE UTAUT 2**

KARYA AKHIR

ARYAWIRA ADHI PRADANA

161410181

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2023**



**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE HALLO
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE UTAUT 2**

ARYAWIRA ADHI PRADANA

161410181

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana
Komputer**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2023

HALAMAN PENGESAHAN

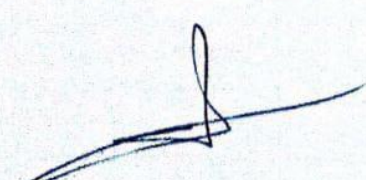
ARYAWIRA ADHI PRADANA

161410181

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

Palembang, 28 Agustus 2023
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,

Pembimbing


Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.


Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "" Oleh "Aryawira Adhi Pradana", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Senin tanggal 28 Agustus 2023.

Komisi Penguji

1. Ketua : Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.
2. Anggota : Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom.
3. Anggota : Rahayu Amalia, M.Kom



Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Ketua,



Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aryawira Adhi Pradana

NIM : 161410181

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, 28 Agustus 2023

Yang Membuat pernyataan,



ARYAWIRA ADHI PRADANA

NIM. 161410181

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Hiduplah dengan rendah hati, Tidak peduli seberapa kekayaanmu”

(Ali bin abi Thalib)

Persembahkan Kepada:

- Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat, serta hidayatnya sehingga saya bisa menyelesaikan karya ini.
- Kedua Orang tuaku, yang senantiasa mendoakanku tiada henti, motivasiku, yang selalu mendukungku dan selalu ada untukku.
- Keluargaku, yang selalu mendoakan, memotivasi serta menyemangati.
- Dosen pembimbingku yang selalu sabar membimbing dan memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
- Teman teman seperjuangan Sistem Informasi yang selalu berbagi semangat maupun pemikiran satu sama lain.
- Terimakasih Almamater Biru kebanggan.

ABSTRAK

Sistem informasi telah berkembang seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat dan terbukti berperan dalam berbagai kegiatan. Hallo Palembang merupakan wadah informasi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat palembang mulai dari daftar acara hingga pusat laporan dan pengaduan masyarakat, akan tetapi seiring dalam penggunaan Website Hallo Palembang dibutuhkan evaluasi terhadap penggunaannya selama ini agar kedepannya menjadi bahan pertimbangan untuk upgrade ataupun penambahan fitur baru. Metode penilaian yang dilakukan adalah model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) yang dimana model ini melihat niat dan perilaku pengguna teknologi informasi yang telah diberikan oleh Hallo Palembang. Penelitian ini menggunakan sampel yaitu masyarakat yang ada di Kota Palembang yang menggunakan ataupun mengakses Website tersebut. Serta bertujuan untuk mendapatkan variabel yang signifikan terhadap penerimaan pengguna Hallo Palembang. Hasil Analisa Kepuasan Website Hello Palembang menggunakan metode UTAUT 2 diharapkan dapat menjadi lebih cepat dan efisien dalam mengetahui minat dan perilaku masyarakat yang menggunakan.

Kata Kunci: Hallo Palembang, UTAUT2, Website, Analisa, Kepuasan

ABSTRACT

Information systems have developed along with the rapid development of information technology and are proven to play a role in various activities. Hallo Palembang is an information forum managed by the Communication and Informatics Office of the City of Palembang which aims to provide services to every Palembang community, starting from the event list to the report center and community complaints, however, along with using the Hallo Palembang Website, an evaluation of its use so far is needed so that in the future it will become material for consideration for upgrading or adding new features. The assessment method used is the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) model in which this model looks at the intentions and behavior of information technology users that have been given by Hallo Palembang. This study uses a sample, namely the people in Palembang City who use or access the website. As well as aiming to get variables that are significant to the acceptance of Hallo Palembang users. The results of the Hello Palembang Website Satisfaction Analysis using the UTAUT 2 method are expected to be faster and more efficient in knowing the interests and behavior of the people who use it.

Keywords: Hello Palembang, UTAUT2, Website, Analysis, Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr Wb

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir kuliah yang berjudul **“Analisa Kepuasan Pengguna Website Hallo Palembang Menggunakan Metode Utaut 2”**. Penelitian ini disusun untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada program sarjana Fakultas Ilmu Komputer Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.

Penyusunan Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, motivasi serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan penelitian ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
3. Ibu Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D. Selaku Kaprodi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
4. Ibu Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi Universitas Bina Darma Palembang.
5. Seluruh Dosen Jurusan Sistem Informasi yang telah memberikan tambahan ilmu bagi penulis selama perkuliahan dan Staf Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
6. Untuk kedua Orang Tua dan Kakak sama Adik saya yang telah mendukung saya selama perkuliahan selama ini.
7. Dan untuk Wiwid Aryani terima kasih telah mendukung dan memotivasi saya untuk menyelesaikan perkuliahan atau sarjana ini.

Semoga Allah membalas semua kebaikan kalian dengan lebih baik sebanyak banyaknya, aamiin. Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Wassalamualaikum wr wb.

Palembang, 28 Agustus 2023

Aryawira Adhi Pradana



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	2
1.4. Tujuan dan Manfaat	3
1.4.1. Tujuan Penelitian	3
1.4.2. Manfaat Penelitian	3
1.5. Sistematika Penulisan	3
1.5.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	3
1.5.2 Alat Dan Bahan	4
1.5.2.1 Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	4
1.5.2.2 Bahan	4
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	4
1.5.4 Metode Analisis Kepuasan Pengguna	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Tampilan Website Hallo Palembang	7
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1. Pengertian Analisis	10
2.2.2. Model UTAUT 2	11
2.3. Populasi	16
2.4. Sample	16
2.4.1. Teknik Sampling	16
2.4.2. Skala Pengukuran	18
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN	20
3.1. Hipotesis	20
3.2. Operasi dan Pengukuran Variabel UTAUT	22
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.3.1. Populasi	26
3.2.1. Sampel	27

3.4. Skala Pengukuran Variabel	29
3.5. Metode Pengumpulan Data	29
3.5.1. Data Primer	29
3.5.2. Data Skunder	30
3.6. Penyusunan Instrument Penelitian.....	30
3.6.1. Ekspetasi kinerja (<i>Performance Expectancy</i>).....	31
3.6.2. Ekspetasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>).....	32
3.6.3. Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)	32
3.6.4. Kondisi Fasilitas (<i>Facilitating Condition</i>).....	33
3.6.5. Niat Untuk Berperilaku (<i>behavioran Intention</i>)	33
3.6.6. Perilaku Menggunakan Teknologi (<i>Use Behavior</i>)	34
3.7. Uji Instrument Penelitian.....	34
3.7.1. Uji Validasi.....	35
3.7.2 Uji Reliabilitas	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Hasil Penelitian	41
4.2. Uji Asumsi Klasik.....	41
4.3. Uji Regresi Berganda	49
4.4. Pengujian Hipotesis	51
4.5. Hasil Hipotesis.....	55
4.6. Uji Variabel UTAUT 2	56
BAB V PENUTUP	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halama
Gambar 2.1 Tampilan <i>Home</i> Website Hallo Palembang	7
Gambar 2.2 Tampilan <i>Home</i> Website Hallo Palembang	8
Gambar 2.3 Tampilan <i>Home</i> Website Hallo Palembang	8
Gambar 2.4 Tampilan Beranda Informasi Layanan	9
Gambar2.5 Model UTAUT 2	13
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	20
Gambar 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Ekspetasi Kinerja	40
Gambar 4.1 Grafik Normal P-P Plot Pada Variabel Dependent Y1	42
Gambar 4.2 Grafik Normal P-P Plot Pada Variabel Dependend Y2	43
Gambar 4.3 Uji Heteokedastisitas X1, X2, X3, Terhadap Y1	48
Gambar 4.4 Uji Heteokedastisitas X1, X2, X3, Y1 Terhadap Y2	48
Gambar 4.5 Uji Heteokedastisitas X4 Terhadap Y2	49

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Ukuran Skala Likert.....	19
Tabel 3.1 Hipotesis Penelitian	21
Tabel 3.2 Variabel-variabel Penelitian	23
Tabel 3.3 Jumlah Susunan Personalia Pengelola Website.....	27
Tabel 3.4 Jumlah Penyedia Barang dan Jasa Website.....	27
Tabel 3.5 Tabel Skala Likert.....	29
Tabel 3.6 Instrumen Penelitian	31
Tabel 3.7 Item-item Kuesioner Ekspektasi Kinerja	31
Tabel 3.8 Item-item Kuesioner Ekspektasi Usaha	32
Tabel 3.9 Item-item Kuesioner Pengaruh Sosial.....	33
Tabel 3.10 Item-item Kuesioner Kondisi Fasilitas.....	33
Tabel 3.11 Item-item Kuesioner Niat Untuk Berperilaku	34
Tabel 3.12 Item-item Kuesioner Perilaku Pengguna.....	34
Tabel 3.13 Uji Coba Validitas Variabel.....	36
Tabel 3.14 Hasil Analisis Uji Validasi Instrumen.....	38
Tabel 3.15 Interpretasi Nilai	39
Tabel 3.16 Uji Coba Soal Reliabilitas Variabel	39
Tabel 3.17 Rekap Hasil Uji Reliabel Dari Setiap Variabel	40
Tabel 4.1 Hasil Uji Multikolinieritas X1, X2, X3 Terhadap Y1	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinieritas X1, X2, X3, Y1 Terhadap Y2.....	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas X4 Terhadap Y2.....	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Autokorelasi X1, X2, X3 Terhadap Y1	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Autokorelasi X1, X2, X3, Y1 Terhadap Y2	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Autokorelasi X4 Terhadap Y2.....	47
Tabel 4.7 Hasil Regresi X1, X2, X3 Ke Y1	49
Tabel 4.8 Hasil Regresi X1, X2, X3, Y1 Ke Y2.....	50
Tabel 4.9 Hasil Regresi X4 Ke Y2.....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji F X1, X2, X3 Ke Y1	51
Tabel 4.11 Hasil Uji F X1, X2, X3, Y1 Ke Y2	51

Tabel 4.12 Hasil Uji F X4 Ke Y2	52
Tabel 4.13 Hasil Uji T X1, X2, X3 Ke Y1.....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji T X1, X2, X3, Y1 Ke Y2.....	54
Tabel 4.15 Hasil Uji T X4 Ke Y2	55
Tabel 4.16 Hasil Hipotesis H1, H2, H3, H4, dan H5	55
Tabel 4.17 Hasil Uji X1 Terhadap Y1 Di Moderasi Oleh Gender.....	57
Tabel 4.18 Hasil Uji X2 Terhadap Y1 Di Moderasi Oleh Gender.....	57
Tabel 4.19 Hasil Uji X3 Terhadap Y1 Di Moderasi Oleh Gender.....	58
Tabel 4.20 Hasil Hipotesis H6, H7 dan H8	58
Tabel 4.21 Hasil Uji X2 Terhadap Y1 Di Moderasi Oleh Experience	59
Tabel 4.22 Hasil Uji X3 Terhadap Y1 Di Moderasi Oleh Experience	59
Tabel 4.23 Hasil Uji X4 Terhadap Y2 Di Moderasi Oleh Experience	60
Tabel 4.24 Hasil Hipotesis H9, H10, dan H11.....	60

Universitas Bina
Dharma

