

**PENGARUH PRINSIP TECHNOLOGY ACCEPTENCE MODEL (TAM)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI IPOTGO**

THESIS



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

Dick Archandana Pratama

2201021011

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAGEMENT**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama: Dick Archandana Pratama

NIM: 2201021011

Tanda Tangan: 

Tanggal: 4 Oktober 2024

Jakarta, Oktober 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Thesis Berjudul:

Tesis ini diajukan oleh:

Nama: Dick Archandana Pratama

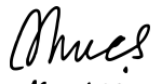


NIM: 2201021011

Program Studi: Magister Management

Judul Tesis: PENGARUH PRINSIP TECHNOLOGY ACCEPTENCE MODEL (TAM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI IPOTGO

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen - Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin Saggaff Shihab, SE., MSc., MBA., PhD (.....) 
Penguji : Dr. Jerry Heikal, ST, MM ()
Penguji : Dr. Ign Oka Widana, SE, MM ()

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal: 4 Oktober 2024

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Dick Archandana Pratama

NIM: 2201021011

Program Studi: Magister Management

Jenis Tesis: Riset Bisnis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

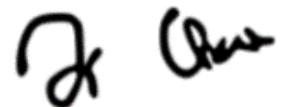
PENGARUH PRINSIP TECHNOLOGY ACCEPTENCE MODEL (TAM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI IPOTGO beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada Tanggal: 4 Oktober 2024

Yang Menyatakan



Dick Archandana Pratama

PENGARUH PRINSIP TECHNOLOGY ACCEPTENCE MODEL (TAM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI IPOTGO

Dick Archandana Pratama

ABSTARCT

The data collected in this study were 110 respondents who had interacted with the IpotGo application with dimensions from the Technology Acceptence Model consisting of easy to use, usefulness, enjoyment, and safety where the questionnaire data used a Likert scale from 1-5 which represented dissatisfied to very satisfied.

The results of the questionnaire collected were then processed SEM PLS and using several methode to evaluate variable, dimension, hypothesis which descriptive statistics, correlations, evaluate construct validity and reliability. The results of the analysis of customer satisfaction, namely the dimensions of the Technology Acceptence Model consisting of easy to use, usefulness, enjoyment, and safety are Easy to use affects the value of customer satisfaction in making investments. Usefulness, has a low significant effect on investment satisfaction in the application. Enjoyment affects customer satisfaction in making investment interactions. Safety related to the security that will be obtained as one of the value propositions offered by the application has the highest level of influence on customer satisfaction in making online investments on the Ipot Go Application platform.

This research can be useful for investors who want to invest online to facilitate the investment transaction process in a flexible manner and is also useful for online investment application developers as material for continuous evaluation in developing application features.

Kata Kunci: Technology Acceptance Model, Aplikasi Investasi IpotGo, Customer Satisfaction

PENGARUH PRINSIP TECHNOLOGY ACCEPTENCE MODEL (TAM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI IPOTGO

Dick Archandana Pratama

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk melakukan penilaian terkait tingkat kenyamanan pengguna aplikasi investasi online dalam melakukan investasi pada aplikasi IpotGo. Adapun data yang dikumpulkan pada penelitian ini sejumlah 110 responden yang sudah pernah melakukan interaksi pada aplikasi IpotGo dengan dimensi dari *Technology Acceptence Model* yang terdiri dari *easy to use*, *usefulness*, *enjoyment*, dan *safety* yang mana data kuesioner menggunakan skala likert dari 1-5 yang merepresentasikan tidak puas hingga sangat puas. Hasil kuesioner yang dihimpun lalu diolah menggunakan metode SEM PLS untuk dilakukan penilaian terhadap beberapa variabel dan dimensi yang diukur serta menggunakan metode penelitian deksriptif statistic, serta uji korelasi, evaluasi validitas dan realibitias konstruk hingga menguji nilai hipotesis.

Hasil dari Analisa dari kepuasan pelanggan yakni dengan dimensi *Technology Acceptence Model* yang terdiri dari *easy to use*, *usefulness*, *enjoyment*, dan *safety* adalah *Easy to use* berpengaruh terhadap nilai kepuasan pelanggan dalam melakukan investasi. *Usefulness*, berpengaruh dengan siginifikanis rendah terhadap kepuasan investasi pada apalikasi. *Enjoyment* (Kenyamanan) berpengaruh terhadap kepuasann pelanggan dalam melakukan interaksi investasi. *Safety* terkait keamanan yang akan didapatkan sebagai salah satu *value propostion* yang ditawarkan aplikasi memiliki tingkat pengaruh yang paling tinggi terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan investasi online pada platform Aplikasi Ipot Go.

Penelitian ini dapat bermanfaat pada investor yang ingin melakukan investasi secara daring untuk memudahkan proses transaksi investasi secara flexible pun bermanfaat terhadap pengembang aplikasi investasi online sebagai bahan evaluasi berkelanjutan dalam mengembangkan fitur aplikasi.

Kata Kunci: *Technology Acceptance Model*, Aplikasi Investasi IpotGo, *Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tesis dengan judul “**IMPLEMENTASI TECHNOLOGY ACCEPTENCE MODEL (TAM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI IPOTGO.**”

Tujuan dari penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Magister Manajemen pada Program Studi Pasca Sarjana Universitas Bakrie.

Di dalam proses penulisan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing.
2. Bapak Arief Suharko, Ph.D. selaku Kepala Program Studi Magister Management Bakrie.
3. Istri tercinta Fadhilah Natasha, S.T yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan support selama saya mengerjakan thesis ini.
4. Arsene Makkiya Pratama selaku anak pertama yan selalu memberikan keceriaan dan semangat untuk menyelesaikan thesis ini.
5. Ibu, Ayah, Mama, Papa, Kakak, Adik yang selalu memberikan motivasi, doa, dan dukungan kepada saya untuk segera menyelesaikan thesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu saran beserta kritikan yang membangun sangat diharapkan. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Oktober 2024

Dick Archandana Pratama

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
ABSTARCT	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2	7
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS	7
2.1 Ipot GO	7
2.2 <i>Technology Acceptance Model</i>	7
2.2.1 <i>Ease of Use</i>	8
2.2.2 <i>Usefulness</i>	8
2.2.3 <i>Enjoyment</i>	9
2.2.4 <i>Safety</i>	9
2.3 Kepuasan Pelanggan	10
2.3 Penelitian Terdahulu	11
2.4 Kerangka Pemikiran	16
2.4 Hubungan Antar Variabel	16
BAB 3 METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Sistematika Penelitian	20
3.3 Ruang Lingkup	21

3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	21
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.6 Teknik Pengujian.....	23
3.6.1 <i>Measurement Model</i>	23
3.6.2 Pengujian Structural Model.....	25
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1. Hasil Penelitian	26
4.1.1 Deskripsi Responden.....	26
4.1.2 Statistik Deskriptif	27
4.2 Pembahasan	31
4.2.1 Analisis Partial Least Square	31
4.2.2.1 Evaluasi Validitas Konstruk	32
4.2.2.2 Evaluasi Realibilitas Konstruk	34
4.2.3 Pengujian <i>Structural Equation Model (SEM)</i> berbasis <i>Partial Least Square (PLS)</i>	35
4.2.3.1 <i>Colienarity</i>	35
4.2.3.2 Koefisien Determinasi.....	36
4.2.5 Pembahasan Penelitian.....	39
4.2.6 Rekomendasi kepada Perusahaan IpotGo.....	42
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Keterbatasan & Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peningkatan Jumlah Pengguna Internet	1
Gambar 3. 1 Sistematika Pemecahan Masalah.....	20
Gambar 4. 1 Diagram Jalur Partial Least Square.....	31
Gambar 4. 2 Model Akhir Penelitian	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Unduhan dan Review Aplikasi Trading Sekuritas	2
Tabel 1. 2 Jumlah Volume, Nilai, dan Frekuensi dari Transaksi Sekuritas	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	22
Tabel 4. 1 Karakteristik Data.....	26
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif	27
Tabel 4. 3 Tabel Oater Loading	32
Tabel 4. 4 Average Variance Extracted (AVE)	33
Tabel 4. 5 Tabel Cross Correlation	34
Tabel 4. 6 Reliabilitas Konstruk	35
Tabel 4. 7. Colinearity IVF	36
Tabel 4. 8 Koefisien Determinasi	36
Tabel 4. 9 Uji Hipotesis	38