PEMANFAATAN MODEL UTAUT UNTUK MENGANALISIS PERILAKU PENGGUNA PADA SISTEM E-TICKET PT.X

Ahmad Huzaemi[1], Sufa Atin[2]

[1,2]Teknik Informatika - Universitas Komputer Indonesia
Jl. Dipatiukur No.112-116 Bandung, Indonesia
E-mail : ahmad.huzaemi@windowslive.com, sufaatin@email.unikom.ac.id,

ABSTRAK

PT.X merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara di Indonesia yang bergerak dibidang jasa transportasi. Didalam proses penjulaan tiketnya PT X sudah menerapkan sebuah sistem e-ticket sebagai alternative bagi pelangga untuk melakukan pembelian tiket. Sudah beberapa tahun e-ticket diterapkan di perusahaan tersebut, namun pengguna jasa transportasi di PT.X, hingga saat ini belum banyak yang menggunakan sistem tersebut. Pihak PT.X menyaranakan adanya penelitian untuk menganalisis penerimaan penggunaan sistem e-ticket di PT.X guna pengembangan Sistem E-ticket selanjutnya. Salah satu model yang dapat digunakan untuk menganalisis perilaku penggunaan teknologi adalah model *Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT adalah salah satu model yang digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap penerimaan pengguna pada sistem yang sedang diterapkan. Pengurukan dilakukan dengan memperhatikan beberapa indikator pengukuran, yaitu : *performance expectancy* (PE), *effort expectancy* (EE), *social influence* (SI), *facilitating conditions* (FC), *gender* (G), *age* (A), *experience* (E), *voluntariness of use* (VoU), *behavioral intention* (BI), dan *use behavior* (UB). Penelitian ini memperoleh variabel yang mempengaruhi penerimaan penggunaan e-ticket di PT.X yang meliputi ekspektansi kinerja (PE), ekspektasni usaha (EE), dan pengaruh sosial (SI) berpengaruh positif terhadap niat dari penggunaan sistem (BI) dengan pemoderasinya jenis kelamin (G), usia (A), dan pengalaman (E).

Kata kunci : sistem, e-ticket, UTAUT, PE, EE, SI, BI

1. PENDAHULUAN

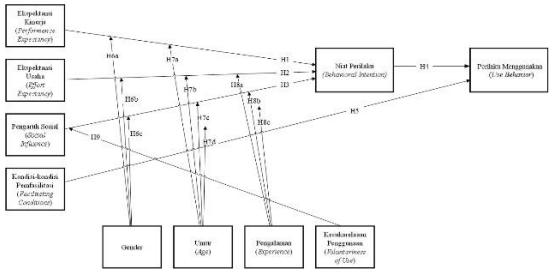
PT.X adalah suatu Perusahaan milik negara yang bergerak dibidang transportasi. Sebagai salah satu perusahaan jasa angkutan darat terbesar di Indonesia, PT.X juga mengikuti perusahaan jasa angkutan lain di Indonesia. Layanan PT.X meliputi layanan angkutan penumpang dan barang.

Beberapa tahun terakhir PT.X menerapkan Sistem pembelian tiket secara online yang disebut dengan e-ticket. Sistem tersebut dibangun dengan maksud untuk memudahkan pembeli dalam pembelian tiket yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja secara online. Dalam perkembangannya dari 758.434 tiket yang terjual dari bulan Juli sampai September 2015 tiket yang terjual secara online sebanyak 197.340 dan sisanya 561.094 atau 74% pembelian tiket dilakukan di loket . Banyaknya pembelian tiket yang dilakukan lewat loket mengakibatkan penumpukan penumpang yang akan membeli tiket di PT.X. Penumpukan pembelian tiket diloket dianggap PT.X dapat menurunkan efektivitas pada saat penjualan tiket dan juga menyebabkan antrian yang sangat panjang yang diakibatkan keterbatasan sumber manusia yang melayani pembelina tiket. Peralihan penjualan tiket dengan e-ticket perlu dilakukan untuk menekan penumpukan pembelian tiket di loket. Dibutuhkan penelitian yang diperlukan untuk mengetahui factor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penumpang dalam menggunakan sistem e-ticket. Salah satu medel yang dapat digunakan untuk mengetahui factor apa saja yang dapat mempengaruhi penumpang menggunakan sistem e-ticket adalah dengan menggunakan metode UTAUT.

UTAUT adalah salah satu medel adalah salah satu dari model penelitian penerimaan teknologi yang dikembangkan dari model penerimaan sebelumnya, yaitu : TAM, TPB, TRA, dan sebagainya. Model penelitian ini mempunyai empat konstruk yang dianggap mempunyai peran utama yang berpengaruh langsung terhadap penerimaan pemakai dan perilaku pemakai. Keempat konstruk tersebut adalah ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*).

2. ISI PENELITIAN

Pada penelitian ini, penulis menggunakan semua variabel asli dari model UTAUT tanpa mengurangi atau menambahkan variabel ekstrenal. Hal tersebut dikarenakan bahwa semua variabel konstruk utama dan variabel moderasi dianggap penting untuk menentukan niat perilaku pengguna dalam menggunakan sistem e-ticket, sehingga dikarenakan tidak pemangkasan variabel dalam pengambilan variabel yang digunakan seperti pada penelitian sebelumnya. Berikut adalah gambar keterkaitan antar variabel :



Gambar 1. Relasi Antar Variabel

2.1 Variabel Penelitian

Penyusunan kuesioner dilakukan dengan cara menentukan jumlah dan isi butir kuesioner yang mengacu pada definisi masing-masing dari variabel penelitian yang ditentukan berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.

2.2 Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data penelitian, pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan membangikan kuesioner. Wawancara dilakukan terhadap staf Humas PT.X untuk mengetahui fenomena yang sedang terjadi sesungguhnya dari permasalahan, dan kuesioner sebagai sumber data dari proses penelitian yang dilakukan. Pengumpulan data kuesioner dilakukan dengan menggunakan 2 cara yaitu dengan cara pengumpulan data dan instrumen penelitian.

2.2.1 Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan cara menetukan populasi dan sampel yang akan dijadikan objek penelitian.

1) Populasi yang digunakan adalah pengguna e-ticket di PT.X.

2) Sampel sebesar 105 reponden, sampel tersebut diambil sekitar 10% atau dari rata-rata jumlah pengguna *e-ticket* PT.X perhari di yang berkisar 1.016 orang.

Tabel 1. Variabel Penelitian

Nama Variabel	Jumlah Pertanyaan	Nomer Variabel	Nomer Butir
Performance Expectancy	6	PE1, PE2 PE3, PE4 PE5, PE6	1, 2 3, 4 5, 6
Effort Expectancy	5	EE1, EE2 EE3, EE4 EE5	7,8 9, 10 11
Social Influence	2	SI1, SI2	12, 13
Voluntarines of Use	1	V1	14
Facilitating Conditions	2	FC1, FC2	15, 16
Behavior Intention	2	BI1, BI2	17, 18
Gender	1	G1	
Age	1	A1	
Experience	2	E1, E2	19, 20
Use Behavior	1	UB1	21

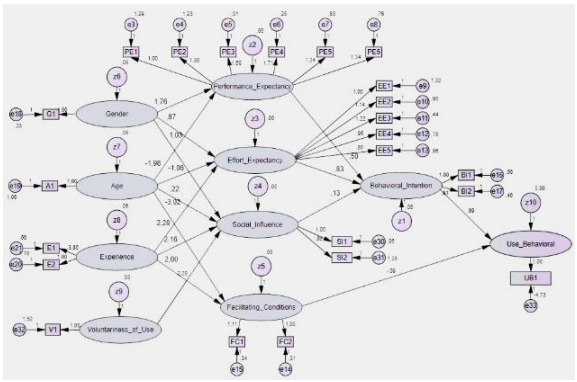
2.2.2 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner sebagai instrumen penelitian. Pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada kuesioner dibagi menjadi beberapa kategori sesuai dengan variabel yang telah ditentukan pada sub bab indikator dan variabel penelitian.

Masing-masing pertanyaan dijawab dengan menggunakan skala likert berupa interval dari pernyataan nomor 5 sampai dengan nomor 1 , dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju.

2.3 Pengujian Kelayakan Model

Pada penelitian ini, proses pengujian kelayakan model yang digunakan adalah pengujian SEM. Pengujian SEM yang dilakukan dengan cara menilai kriteria *goodness of fit* (GOF). Sebelum melakukan proses menilai kriteria *goodness of fit*, langkah yang harus dilakukan adalah menggambar diagram *path*. Diagram path dibuat untuk melihat relasi antar variabel yang digunakan. Berikut adalah gambar pada penelitian ini :



Gambar 2. Diagram *Path*

Berdasarkan output dari diagram path, maka diperoleh penilaian *goodness of fit.* Hasil penilaian *goodness of fit* dapat dilihat pada tabel 2.

Dari 9 kategori terdapat 6 kategori dinyatakan fit, dan ada 3 kategori dinyatakan kurang baik, secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa model dalam penelitian ini adalah fit, karena pada dasarnya kategori yang fit lebih besar dari pada kategori yang kurang baik.

Tabel 2 Menilai Kriteria *goodness of fit*

Ukuran GOF	**Tingkat Fit yang Baik**	**Hasil**	**Penilaian GOF**
Chi-Square	Nilai yang kecil	929,969	Kurang Baik
p-value	P ≥ 0,05	0,000	Kurang Baik
RMSEA	≥ 0,08	0,131	Baik (*Good Fit*)
ECVI	Nilai yang mendekati ECVI *Saturated* atau lebih kecil dari *independence model*	D* = 4,928 S* = 2,421 I* = 13,286	Baik (*Good Fit*)
CFI	≥ 0.90	0,709	Kurang Baik
PCFI	*Range values* antara 0-1	0,623	Baik (*Good Fit*)
AIC	Nilai yang mendekati AIC *Saturated* atau lebih kecil dari *independence model*	D* = 1029,969 S* = 506,000 I* = 2776,692	Baik (*Good Fit*)
NCP	*Nilai Default Model* < Nilai *Independence Model*	D* = 729,969 S* = 0,000 I* =2501,692	Baik (*Good Fit*)
CMIN/Df	< 5	4,615	Baik (*Good Fit*)

2.4 Analisis Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis dilakukan dengan melihat signifikasi p-value sebagai dasar menerima atau menolak hipotesis nol. Nilai signifikasi yang digunakan adalah p-value 0,05 (significance level = 5%), terdapat juga kriteria penerimaan sebagai berikut :

a. Apabila nilai probability (P) < 0,05 berarti variabel eksogen berpengaruh positif pada variabel endogen. Apabila nilai probability (P) > 0.05 maka variabel eksogen tidak berpengaruh pada variabel endogen.

b. Apabila Probability (P) menghasilkan nilai < 0.05 ditunjukkan dengan tanda (***), maka variabel eksogen sangat berpengaruh pada variabel endogen.

Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis seperti yang ditunjukkan pada tabel 3. Maka diketahui bahwa :

1) H1 = Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) mempunyai pengaruh terhadap niat perilaku (*behavioral intention*).
Pada kolom P, terlihat nilai *behavioral intention* ← *performance expectancy* adalah ***, nilai tersebut merupakan nilai yang jauh berada dibawah 0,05. Dengan kata lain *performance expectancy* terdapat hubungan positif ayng signifikan terhadap *behavioral intention*.

2) H2 = Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) mempunyai pengaruh terhadap niat perilaku (*behavioral intention*).
Pada kolom P, terlihat nilai *behavioral intention* ← *effort expectancy* adalah ***, nilai tersebut merupakan nilai yang jauh berada dibawah dari 0,05. Dengan kata lain *effort expectancy* terdapat hubungan positif yang signifikan terhadap *behavioral intention*.

3) H3 = Pengaruh sosial (*social influence*) mempunyai pengaruh terhadap niat perilaku (*behavioral intention*).
Pada kolom P, terlihat nilai *behavioral intention* ← *social influence* adalah 0,205 nilai tersebut merupakan nilai yang berada diatas 0,05. Dengan kata lain *social influence* tidak terdapat hubungan terhadap *behavioral intention*.

4) H4 = Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) mempunyai pengaruh terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*).
Pada kolom P, terlihat nilai *use behavior* ← *facilitating conditions* adalah 0,323, nilai tersebut merupakan nilai yang berada diatas 0,05. Dengan kata lain *facilitating conditions* tidak terdapat hubungan terhadap *behavioral intention*.

Tabel 3 Uji Hipotesis

			P
Performance Expectancy	←	Gender	***
Effort Expectancy	←	Gender	***
Performance Expectancy	←	Age	***
Effort Expectancy	←	Age	***
Effort Expectancy	←	Experience	***
Social Influence	←	Gender	,023
Social Influence	←	Age	,585
Social Influence	←	Experience	***
Social Influence	←	Voluntariness of Use	***
Behavioral Intention	←	Performance Expectancy	***
Behavioral Intention	←	Effort Expectancy	***
Facilitating Conditions	←	Age	***
Facilitating Conditions	←	Experience	***
Behavioral Intention	←	Social_Influence	,205
Use Behavioral	←	Facilitating Conditions	,323
Use Behavioral	←	Behavioral Intention	***

5) H5 = Niat perilaku (*behavioral intention*) mempunyai pengaruh terhadap perrilaku menggunakan (*use behavior*).
Pada kolom P, terlihat nilai *use behavior* ←*behavioral intention* adalah ***, nilai tersebut merupakan nilai yang jauh berada dibawah dari 0,05. Dengan kata lain *behavioral intention* terdapat hubungan positif yang signifikan terhadap *use behavior*.

6) H6a = Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) yang dipengaruhi oleh pemoderasi *gender*.
Pada kolom P, terlihat nilai *performance expectancy* ← *gender* adalah *** , nilai tersebut merupakan nilai yang jauh berada dibawah 0,05. Dengan kata lain *geder* terdapat hubungan positif yang signifikan terhadap *performance expectancy*.

7) H6b = Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) yang dipengaruhi oleh pemoderasi *gender.*
Pada kolom P, terlihat nilai *effort expectancy* ← *gender* adalah ***, nilai tersebut merupakan nilai yang jauh berada dibawah 0,05. Dengan kata lain *gender* terdapat hubungan positif yang signifikan terhadap *effort expectancy*.

8) H6c = Pengaruh sosial (*social influence*) yang dipengaruhi oleh pemoderasi *gender.*
Pada kolom P, terlihat nilai *social influence* ← *gender* adalah 0,023 , nilai tersebut merupakan nilai yang berada dibawah 0,05. Dengan kata lain *gender* terdapat hubungan positif terhadap *social influence.*

9) H7a = Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) yang dipengaruhi oleh pemoderasi umur (*age*).
Pada kolom P, terlihat nilai *performance expectancy* ← *age* adalah ***, nilai tersebut merupakan nilai yang jauh berada dibawah 0,05. Dengan kata lain *age* terdapat hubungan positif yang signifikan terhadap *performance expectancy*.

10) H7b = Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) yang dipengaruhi oleh pemoderasi umur (*age*).
Pada kolom P, terlihat nilai *effort expectancy* ← *age* adalah ***, nilai tersebut merupakan nilai yang berada dibawah 0,05. Dengan kata lain *age* terdapat hubungan positif yang signifikan terhadap *effort expectancy*.

11) H7c = Pengaruh sosial (*social influence*) yang dipengaruhi oleh pemoderasi umur (*age*).
Pada kolom P, terlihat nilai *social influence* ← *age* adalah 0,585, nilai tersebut merupakan nilai yang berada diatas 0,05. Dengan kata lain *age* tidak terdapat hubungan terhadap *social influence.*

12) H7d = Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) yang dipengaruhi oleh pemoderasi umur (*age*).
Pada kolom P, terlihat nilai *pacilitating conditions* ← *age* adalah ***, nilai tersebut merupakan nilai yang jauh berada dibawah 0,05. Dengan kata lain *age* terdapat hubungan positif yang signifikan terhadap *facilitating conditions*.

13) H8a = Ekspektansi usaha (*effotr expectancy*) yang dipengaruhi oleh pemoderasi pengalaman (*experience*).
Pada kolom P, terlihat nilai *effort expectancy* ← *experience* adalah ***, nilai tersebut merupakan nilai yang jauh berada dibawah 0,05. Dengan kata lain *experience* tidak terdapat hubungan positif yang signifikan terhadap *effort expectancy*.

14) H8b = Pengaruh sosial (*social influence*) yang dipengaruhi oleh pemoderasi pengalaman (*experience*).
Pada kolom P, terlihat nilai *social influence* ← *experience* adalah ***, nilai tersebut merupakan nilai yang jauh berada dibawah 0,05. Dengan kata lain *age* terdapat hubungan positif yang signifikan terhadap *social influence*.

15) H8c = Kondisi-kondisi Pemfasilitas (*facilitating conditions*) yang dipengaruhi oleh pemoderasi pengalaman (*experience*).
Pada kolom P, terlihat nilai *facilitating conditions* ← *experience* adalah ***, nilai tersebut merupakan nilai yang berada dibawah 0,05. Dengan kata lain *experince* terdapat hubungan positif yang signifikan terhadap *facilitating conditions*.

16) H9 = Pengaruh sosial (*social influence*) yang dipengaruhi oleh kesukarelaan pengguna (*voluntariness of use*).
Pada kolom P, terlihat nilai *social influence* ← *voluntariness of use* adalah *** nilai tersebut merupakan nilai yang berada diatas 0,05. Dengan kata lain *voluntariness of use* terdapat hubungan positif yang signifikan terhadap *social influence*.

Tabel 4 Hasil Uji Hipotesis

No	Keputusan	Pengertian
H1	Diterima	Pada penelitian ini, sistem *e-ticket* PT.X akan digunakan apabila memiliki banyak keuntungan, keuntungan tersebut bisa berupa bahwa menggunakan sistem akan lebih cepat dibandingkan tanpa sistem atau sebagainya
H2	Diterima	Pada penelitian ini, sistem *e-ticket* PT.X akan digunakan apabila sistem yang dibangun dapat meringankan proses kerja, artinya dengan menggunakan sistem tersebut menjadi lebih mudah dalam proses membeli *e-ticket* PT.X
H3	Ditolak	Pada penelitian ini, orang-orang dan lingkungan sekitar berpengaruh terhadap pengguna sistem *e-ticket* PT.X untuk menggunakan sistem, hal tersebut dapat berupa gengsi atau mengikuti gaya hidup yang serba praktis
H4	Ditolak	Pada penelitian ini, ketersediaan perangkat yang dimiliki pengguna dapat mempengaruhi menggunakan *e-ticket* PT.X, artinya penggunakan tidak akan memnggunakan sistem apabila tidak mempunyai perangkat yang dapat mengoprasikan sistem
H5	Diterima	Pada penelitian ini, semakin besar niat penumpang dalam pengguna sistem *e-ticket* PT.X dalam menggunakan sistem tersebut, maka semakin besar juga kemungkin menggunakannya
H6a	Diterima	Pada penelitian ini, jenis kelamin memoderasi PE terhadap BI karena menggunakan sistem *e-ticket* PT.X membawa banyak keuntungan, pendapat tersebut lebih cenderung merujuk terhadap jenis kelamin laki-laki

Bersambung,

Tabel 4 Hasil Uji Hipotesis (Lanjutan)

No	Keputusan	Pengertian
H6b	Diterima	Pada penelitian ini, jenis kelamin memoderasi EE terhadap BI karena menggunakan sistem *e-ticket* PT.X mudah digunakan, pendapat tersebut lebih cenderung merujuk terhadap jenis kelamin perempuan
H6c	Diterima	Pada penelitian ini, jenis kelamin memoderasi SI terhadap BI karena menggunakan sistem *e-ticket* PT.X berdasarkan faktor lingkungan, pendapat tersebut lebih cenderung merujuk terhadap jenis kelamin perempuan
H7a	Diterima	Pada penelitian ini, usia memoderasi PE terhadap BI karena menggunakan sistem *e-ticket* PT.X membawa banyak keuntungan, pendapat tersebut lebih cenderung merujuk terhadap kaum orang tua
H7b	Diterima	Pada penelitian ini, usia memoderasi EE terhadap BI karena menggunakan sistem *e-ticket* PT.X mudah digunakan, pendapat tersebut lebih cenderung merujuk terhadap kaum orang tua
H7c	Ditolak	Pada penelitian ini,usia memoderasi SI terhadap BI karena menggunakan sistem tiket *online* berdasarkan faktor lingkungan, pendapat tersebut cenderung merujuk terhadap kaum muda
H7d	Diterima	Pada penelitian ini, usia memoderasi FC terhadap BI karena menggunakan sistem tiket *online* berdasarkan ketersediaan perangkat, pendapat tersebut terlontarkan baik dari kaum muda maupun orang tua
H8a	Diterima	Pada penelitian ini, pengalaman memoderasi PE terhadap BI karena dengan pernah menggunakan sistem *e-ticket* PT.X dan sistem tersebut mudah digunakan, maka penggukan akan sering menggunakan sistem tersebut

Bersambung,

Tabel 4 Hasil Uji Hipotesis (Lanjutan)

No	Keputusan	Pengertian
H8b	Diterima	Pada penelitian ini, pengalaman memoderasi PE terhadap BI karena orang-orang sekitar pernah menggunakan sistem *e-ticket* PT.X dan sistem tersebut mudah digunakan, maka penggukan akan sering menggunakan sistem tersebut
H8c	Diterima	Pada penelitian ini, pengalaman memoderasi PE terhadap BI berdasarkan tingkat pengetahuan pengguna dalam sistem *e-ticket* PT.X sehingga pengguna dapat menggunakan sistem dengan perangkat yang tersedia
H9	Diterima	Pada penelitian ini, kesukarelaan pengguna dalam menggunakan *e-ticket* PT.X bersarkan pengaruh dari lingkukang sosial dari pengguna itu sendiri

3. PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan selama pengerjaan tugas akhir ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor-faktor yang sangat mempengaruhi untuk pengingkatan penerimaan pengguna pada sistem *e-ticket* di PT. X yaitu faktor pengaruh sosial (*social influence*), kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*), dan usia (*age*) dinilai masih kurang pengaruhnya terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengguna dalam menggunakan sistem, sehingga diperlukan beberapa penanggulangan terkait dalam proses pengembangan sistem.

2. Penambahan menu atau fitur baru yakni isi saldo diharapkan meningkantakan pengguna sistem *e-ticket* di PT.X yang digunakan sebagai rekomendasi pembangunan sistem yang mewakili rekomendasi dari faktor penerimaan kondisi-kondisi pemfasilitasi.

3.2 Saran

Adapun saran dalam penelitian ini , yaitu:

1. Pada penelitian ini model UTAUT yang digunakan tidak ditambahkan variabel eksternal, seperti variabel kecemasan (*anxiety*) dan kualitas informasi (*quality information*)

2. Pada saat akan melakukan penelitian pengembangan, terlebih dahulu lebih baik pelajari dahulu model yang akan digunakan dan sesuaikan dengan yang akan dilakukan, jangan terlalu banyak indikator penelitian karena tidak baik pada saat variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel lainnya, akan terjadi pembiasan pada penelitian atau bisa disebut juga membuat model menjadi kurang baik, serta harus diingat bahwa penelitian yang dilakukan memiliki waktu dan sumber daya yang terbatas, sehingga sangat penting untuk membaca literatur yang banyak agar model sesuai dengan yang penelitian yang akan dilakukan.

3. Untuk penelitian yang dalam menganalisis pengguan sistem *e-ticket* Pt.X, bisa menambahkan jumlah responden dengan pemilihan responden yang lebih merata dari karakteristiknya, seperti usia dan jenis kelamin. Semakin banyaknya jumlah responden dengan karakteristik yang merata, maka semakin baik hasil yang didapat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada PT.X yang sudah bersedia menjadi mitra dalam penelitian in.

DAFTAR PUSTAKA

[1] A.-B. B. Ladjamudin, Analisi dan Desain Sistem Informasi, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005, p. XVIII + 492.

[2] .. A. M. P. Prof. Jogiyanto HM, Sistem Informasi Keprilakuan, Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2008, p. 299.

[3] WikiPedia. [Online]. Available: https://id.wikipedia.org/wiki/Situs_web. [Diakses Maret 2016].

[4] A. H. Suyanto, Step By Step: Web Design Theory & Practices, Yogyakarta: Andi, 2009.

[5] Sugiyono, Statistik Nonparameteris Untuk Penelitian, Bandung: Alfabeta, 2015.

[6] Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods), Bandung: Alfabeta, 2014.

[7] U. Dachlan, Panduan Lengkap Strucktural Equation Modeling, Semarang: Lentera Ilmu, 2014.

[8] U. Sekaran, Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Jakarta: Salemba Empat, 2006.

[9] M. Drs. Subana, M.Pd. dan Sudrajat. S.Pd., Dasar-dasar Penelitian Ilmiah, Bandung: CV Pustaka Setia, 2001.

[10] F. Boy, "Analisis Perilaku Pengguna Pada Website Sistem Informasi Akademik Universitas Langlangbuana Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)," Unikom, Bandung, 2016.