

**PENGARUH DIMENSI *USABILITY* TERHADAP LOYALITAS  
PENGGUNA PEMBELIAN TIKET *ONLINE***



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen pada Program Studi Manajemen

Disusun Oleh  
**ATHALIA SANDRA MIFDHAF ABDILLA**  
NIM 1952100049

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS VETERAN BANGUN NUSANTARA  
SUKOHARJO**

**2023**

## MOTTO

“Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya.”

(QS.Yasin Ayat 40)

“Jangan bersedih . Sesungguhnya pertolongan akan datang Bersama kesabaran”

(HR. Ahmad)

“Ada mimpi yang harus menjadi nyata, sukses itu sulit akan tetapi lebih sulit lagi jika kita tidak sukses.”

(Arkan)

“Sudahi rasa insecuremu, teruslah memperbaiki diri, jangan malu untuk bertanya kepada yang lebih berpengalaman, cari ilmu sebanyak-banyaknya, semangat untuk menghadapi masalah dan cobaan yang ada”

(Athalia)

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur atas rahmat Allah SWT serta dengan kerendahan hati, karya sederhana ini saya persembahkan untuk:

- 1) Alhamdulillah, terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat kesempatan, kesehatan, kekuatan dan kesabaran yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan sangat baik.
- 2) Almater (Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo).
- 3) Terkhusus kedua orang tua saya Ayah Purwadi, Mama Yani dan keluarga besar saya om, tante, nenek, kakek, calon suami dan calon mertua yang sudah memberikan dukungan dan doa yang luar biasa sehingga saya mampu menyelesaikan tanggung jawab saya pada jenjang pendidikan ini.
- 4) Untuk Mas calon yang selalu memberi semangat dan dukungan sekaligus menjadi teman ribut dan tempat saya untuk berkeluh kesah selama ini.
- 5) Bapak Salman dan Ibu Ariyani selaku pembimbing skripsi yang selalu senantiasa memberikan arahan, dukungan dan bimbinganya.
- 6) Sahabat saya Gemilang(Mila), yang selalu selalu menyemangati, menemani dan membantu saya dalam pengerjaan skripsi ini. Teman-teman Consisten dan teman teman yang semangat, teman-teman kelas Reguler angkatan 2019 saya dan seluruh teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
- 7) Dan yang terakhir saya sangat berterima kasih terhadap diri saya sendiri yang sudah mau bertahan sejauh ini meskipun banyak sekali rintangan dan halangan yang datang. Dan untuk kedepannya semoga bisa terus berproses dan berusaha untuk lebih baik lagi.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH DIMENSI *USABILITY* TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA PEMBELIAN TIKET *ONLINE*” untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya, semoga kita semua memperoleh syafaatnya dihari akhir nanti.

Penulis menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini berkat dorongan, dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

- 1) Ibu Gusita Arnawati Putri, S.E., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Veteran Bangun Nusantara, yang telah memberikan permohonan izin untuk melakukan penelitian skripsi.
- 2) Bapak Yoppy Syahrial, S.E., M.M, Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Veteran Bangun Nusantara dan selaku pembimbing I yang telah mengarahkan serta memberikan bimbingan sehingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik.
- 3) Bapak Ardian Prima Putra, S.E., MM, Ketua Program Studi Manajemen Universitas Veteran Bangun Nusantara, yang telah memberikan fasilitas dalam menyelesaikan studi maupun penyusunan skripsi.

- 4) Bapak Salman Faris Insani, S.E., MM, Selaku pembimbing I, yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, motivasi, dan saran untuk penyusunan skripsi.
- 5) Ibu Ariyani Wahyu Wijayanti, S.E., MM, Selaku pembimbing II, yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, motivasi, dan saran untuk penyusunan skripsi.
- 6) Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta segenap Karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Veteran Bangun Nusantara yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan informasi selama proses pendidikan.
- 7) Kedua Orang tua dan Keluarga besar yang tidak pernah lelah memberikan dukungan, semangat serta doa yang luar biasa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
- 8) Sahabat-sahabat dan orang tercinta penulis yang telah menjadi tempat mencurahkan segala keluh kesah dan juga memberikan semangat yang luar biasa sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi tepat waktu.
- 9) Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Manajemen tahun akademik 2019/2020 Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo, yang telah bekerjasama dengan baik dalam menyelesaikan studi maupun penyusunan skripsi.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan pengetahuan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang nantinya dapat dijadikan referensi bagi

penulis. Dan penulis juga berharap bahwa penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak berkepentingan.

Sukoharjo, September 2023



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dimensi *Usability* terhadap loyalitas semua pengguna aplikasi pembelian tiket *online* di Indonesia. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 112 responden. Teknik analisis menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi desain berpengaruh signifikan positif terhadap niat berkelanjutan untuk menggunakan dan loyalitas aplikasi *mobile*, utilitas aplikasi berpengaruh signifikan positif terhadap niat berkelanjutan untuk menggunakan dan loyalitas aplikasi *mobile*, grafik antar muka pengguna berpengaruh signifikan negatif terhadap niat berkelanjutan untuk menggunakan dan loyalitas aplikasi *mobile*, *input* antar muka pengguna berpengaruh signifikan positif terhadap niat berkelanjutan untuk menggunakan dan loyalitas aplikasi *mobile*, *output* antar muka pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap niat berkelanjutan untuk menggunakan dan loyalitas aplikasi *mobile*, struktur antar muka pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap niat berkelanjutan untuk menggunakan dan loyalitas aplikasi *mobile*.

**Kata Kunci :** *Usability, continued Intention To Use, mobile Application loyalty*



## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat penelitian.....	13
E. Sistematika Penyusunan Skripsi.....	13
BAB II KAJIAN TEORITIS .....	15
A. Kajian Teoritis.....	15
B. Posisi Studi.....	22
C. Kerangka Berpikir .....	24
D. Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
B. Metode Penelitian.....	31



C.	Populasi dan Sampling .....	31
D.	Desain Penelitian .....	32
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	33
F.	Metode Analisis Data .....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		41
A.	Diskripsi Data Responden .....	41
3.	Usia Responden .....	44
4.	Pendidikan Responden .....	44
5.	Pekerjaan Responden .....	45
B.	Analisis Konfirmatori Faktor (CFA) First Order .....	45
C.	Uji Kecukupan Sampel .....	59
D.	Penilaian Model <i>Fit</i> .....	63
E.	Modifikasi Model Struktural .....	66
F.	Uji Hipotesis (Analisis Kausalitas) .....	69
G.	Pembahasan .....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		82
A.	Kesimpulan.....	82
B.	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....		85