



UNIVERSITAS PGRI  
**ADI BUANA**  
SURABAYA

**SKRIPSI**

*ANALISIS TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) TERHADAP  
PENGUNAAN MEDIA SOSIAL WHATSAPP DALAM PENJUALAN  
TOKO KELONTONG*

ALVIN FEBRIANTO

NIM. 163700119

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

2020

**SKRIPSI**

**ANALISIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP  
PENGUNAAN MEDIA SOSIAL *WHATSAPP* DALAM PENJUALAN  
TOKO KELONTONG**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelara Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

**ALVIN FEBRIANTO**

**NIM. 163700119**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

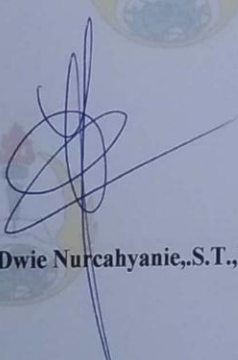
**2020**

**Lembar Persetujuan Pembimbing**

**Tugas Akhir ini Dinyatakan Siap diujikan**

**Surabaya, 02 Juni 2020**

**Pembimbing,**

  
**(Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T)**



**Lembar Persetujuan Panitia Ujian**

**Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Panitia Ujian Tugas Akhir  
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik  
Pada tanggal 16 Juni 2020**

**Panitia Ujian,**

**Ketua : Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T.**  
**Dekan**



**Sekretaris : M. Nushron Ali Mukhtar, S.T., M.T.**  
**Ketua Jurusan/Prodi**

A handwritten signature in blue ink, corresponding to the name of the secretary.

**Anggota : Muhammad Abdul Jumali, S. T., M. T.**  
**Penguji I**

A handwritten signature in blue ink, corresponding to the name of the member.

**: M. Nushron Ali Mukhtar, S.T., M.T.**  
**Penguji II**

A handwritten signature in blue ink, corresponding to the name of the member.

**Surat Pernyataan Keaslian Karya Tugas Akhir**

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Alvin Febrianto

NIM : 163700119

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Fakultas Teknik

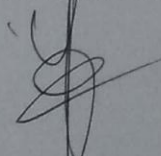
Judul Tugas Akhir : Analisis *Technology Acceptance Model* (Tam)  
Terhadap Penggunaan Media Sosial *Whatsapp* Dalam  
Penjualan Toko Kelontong

Dosen Pembimbing : Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T.

Menyatakan bahwa Tugas Akhir tersebut adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya. Demikian surat pernyataan saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 02 Juni 2020

Dosen Pembimbing,



Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T.

Mahasiswa,



Alvin Febrianto

## **MOTTO**

“Ketika Semua Hal Di Sekitarmu Terasa Begitu Berat, Tunjukkan Pada Mereka Seberapa Kuat Dirimu Sebenarnya”

“Jangan Selalu Memaksakan Diri Untuk Melakukan Segalanya Dengan Benar, Karena Kadang Kesalahan Dapat Membuat Pribadi Yang Lebih Baik”

“Orang Kuat Menyadari Betul Kelemahannya, Orang Lemah Tidak Menyadari Kelebihannya”

“Orang Hebat Tidak Terlahir Dari Sesuatu Yang Hebat, Mereka Memulainya Dengan Berani Mencoba Saat Belum Terasa Hebat”

“Orang Terkuat Bukan Mereka Yang Selalu Menang, Melainkan Mereka Yang Tetap Tegar Ketika Mereka Jatuh”

## KATA PENGANTAR



Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT, Karena atas ridho-NYA Proposal Penelitian dengan judul “**Analisis *Technology Acceptance Model (TAM)* Terhadap Penggunaan Media Sosial *Whatsapp* Dalam Penjualan Toko Kelontong**” ini berhasil diselesaikan. Dengan adanya proposal ini diharapkan dapat mempermudah dan menjembatani mahasiswa untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

Ucapan terimakasih dan penghargaan perlu penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa bimbingan, arahan, saran, dukungan dan kemudahan sejak awal sampai akhir penyusunan Tugas Akhir. Tidak lupa ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT, yang telah meridhoi saya dan memberikan keberkahan dalam pengerjaan tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Wiyono dan Ibu Ikas Nuriyati, serta adik saya Aldo Fadra Witanto yang telah mendoakan dan memberikan dorongan untuk menyelesaikan perkuliahan saya serta menggapai cita-cita.
3. Ibu Yunia Dwie Nurcahyanie, ST., MT, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas PGRI Adibuana Surabaya dan dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam proses perkuliahan sampai penulisan tugas akhir ini.
4. Bapak M. Nushron Ali Mukhtar, ST., MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
5. Seluruh dosen beserta staff di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri yang telah membantu selama proses perkuliahan.
6. Mustaghfiri Asror, Ari Purnomo Aji, Muhammad Faizin, M. Samsul Ajiz, Yusril Rizal Abdillah, Amril Rizal dan Handika Hendriawan yang telah membantu dan berkontribusi selama proses perkuliahan hingga penulisan tugas akhir ini.
7. Pak Nino, Pak Adit, Pak Rene, dan Pak Dion yang telah memberikan sebuah bantuan pembiayaan kuliah dalam bentuk kerjasama di bidang olahraga.
8. Reni Aulia Safitri, selaku kekasih yang selalu memberikan semangat moral untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

9. Serta teman-teman seperjuangan Program studi Teknik Industri angkatan 2016 saya mengucapkan terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca. Penulis mengucapkan terimakasih dan semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membaca.

Surabaya, 2 Juni 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

Halaman Judul -----	i
Halaman Pengajuan Proposal-----	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing -----	iii
Halaman Pengesahan Proposal -----	iv
Surat Pernyataan Keaslian Karya Tugas Akhir -----	v
Motto-----	vi
Kata Pengantar-----	vii
Daftar Isi-----	ix
Daftar Gambar -----	xii
Daftar Tabel -----	xiv
Daftar Rumus -----	xv
Daftar Lampiran -----	xvi
Abstrak-----	xvii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang-----	1
B. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	
1. Ruang Lingkup -----	8
2. Batasan Masalah-----	8
C. Rumusan Masalah -----	8
D. Hipotesis -----	9
E. Tujuan dan Manfaat	
1. Tujuan-----	10
2. Manfaat -----	10

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Media Sosial-----	12
B. <i>Whatsapp</i>	

1. Sejarah <i>Whatsapp</i> -----	14
2. Fitur Pelengkap-----	14
3. Dampak Pengguna -----	15
C. <i>Technology Acceptance Model</i> -----	16
D. Variabel-Variabel Konstruk Dalam Penelitian -----	17
1. <i>Perceived Usefulness</i> -----	17
2. <i>Perceived Ease Of Use</i> -----	17
3. <i>Attitude Toward</i> -----	18
4. <i>Trust</i> -----	18
5. <i>Intention To Use</i> -----	19
6. <i>Subjective Norm</i> -----	19
7. <i>Perceived Behaviour Control</i> -----	20
E. <i>Structural Equation Model</i>	
1. Jenis Variabel Dalam SEM -----	21
2. Jenis Model Dalam SEM-----	21
3. Jenis Kesalahan Dalam SEM -----	21
F. <i>Partial Least Square</i>	
1. Model Dalam PLS -----	21
2. Langkah-Langkah Tahapan <i>Partial Least Square</i> -----	23
G. Penelitian Terdahulu -----	30
H. Kerangka Konseptual -----	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian -----	35
B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	
1. Variabel-----	36
2. Definisi Operasional Variabel-----	36
C. Populasi dan Penentuan Sampel	
1. Populasi-----	38
2. Sampel -----	38
D. Metode Pengumpulan Data -----	39
E. Metode Analisa Data-----	39
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Penyajian Data	

1. <i>Perceived Usefulness</i> -----	44
2. <i>Perceived Ease Of Use</i> -----	44
3. <i>Atittude Toward</i> -----	45
4. <i>Trust</i> -----	46
5. <i>Intention To Use</i> -----	47
6. <i>Subjective Norm</i> -----	47
7. <i>Perceived Behaviour Control</i> -----	48
<b>B. Analis Data</b>	
1. Uji Validitas & Uji Realibilitas -----	50
2. Konseptualisasi Model -----	51
3. Mengkontruksi Diagram Jalur-----	51
4. Estimasi Parameter Model-----	52
5. Evaluasi Model Pengukuran Dan Model Struktural -----	52
6. Pengujian <i>Resampling Bootstraping</i> -----	53
7. Pengujian Hipotesis-----	54
<b>C. Pembahasan</b> -----	55
 <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
 A. Simpulan-----	57
B. Saran -----	58
 DAFTAR PUSTAKA -----	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Tempat Toko Beras Hitam-----	7
Gambar 1.2 Foto Toko Beras Hitam-----	7
Gambar 2.1 Konstruk Dasar Dari Metode TAM-----	16
Gambar 2.2 Model Refleksif -----	22
Gambar 2.3 Model Formatif -----	22
Gambar 2.4 Langkah Langkah Tahapan PLS -----	23
Gambar 2.5 Konstruk Diagram Jalur -----	26
Gambar 2.6 Kerangka Konseptual -----	34
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian -----	35
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian PLS -----	36
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin -----	42
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur-----	42
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir-----	43
Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan -----	43
Gambar 4.5 Kriteria Dan Persentase Variabel <i>Perceived Usefulness</i> -----	44
Gambar 4.6 Kriteria Dan Persentase Variabel <i>Perceived Ease Of Use</i> -----	45
Gambar 4.7 Kriteria Dan Persentase Variabel <i>Attitude Toward</i> -----	46
Gambar 4.8 Kriteria Dan Persentase Variabel <i>Trust</i> -----	46
Gambar 4.9 Kriteria Dan Persentase Variabel <i>Intention To Use</i> -----	47
Gambar 4.10 Kriteria Dan Persentase Variabel <i>Subjective Norm</i> -----	48
Gambar 4.11 Kriteria Dan Persentase Variabel <i>Perceived Behaviour</i> <i>Contol</i> -----	49
Gambar 4.12 Diagram Jalur-----	51

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kelebihan dan Kekurangan Alat Pengolah Data SEM -----	4
Tabel 1.2 Batas Wilayah -----	5
Tabel 1.3 Komposisi Penduduk Menurut Mata Pencaharian -----	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu -----	30
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu -----	31
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu -----	31
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu -----	32
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu -----	33
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel -----	36
Tabel 4.1 Skor Angket Kuesioner -----	41
Tabel 4.2 Hasil Pengumpulan Kuesioner -----	41
Tabel 4.3 Nilai <i>Composite Reliability</i> Masing-Masing Variabel -----	51
Tabel 4.4 Koefisien Model Struktural -----	52
Tabel 4.5 Nilai R <sup>2</sup> dan Q <sup>2</sup> -----	52
Tabel 4.6 Pengujian T statistik <i>Resampling Bootstrapping</i> -----	53



## DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 Persamaan Pengukuran Validitas -----	24
Rumus 2.2 Persamaan Pengukuran Realibilitas-----	24
Rumus 2.3 Persamaan Pengukuran Variabel Laten Eksogen -----	26
Rumus 2.4 Persamaan Pengukuran Variabel Laten Endogen-----	27
Rumus 2.5 Persamaan Pengukuran <i>Inner Model</i> -----	27
Rumus 3.1 Perhitungan Sampel -----	39

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian -----	62
Lampiran 2. Data Nama & Alamat Responden -----	67
Lampiran 3. Data Analisis PLS -----	68
Lampiran 4. Uji Normal Multivariat -----	75
Lampiran 5. Koefisien Model Pengukuran Variabel -----	76
Lampiran 6. Cross Loading 37 Indikator -----	77
Lampiran 7. Cross Loading 35 Indikator -----	78
Lampiran 8. Diagram Jalur 37 Indikator -----	79
Lampiran 9. Diagram Jalur 35 Indikator -----	80
Lampiran 10. Berita Acara Bimbingan Tugas Akhir-----	81
Lampiran 11. Berita Acara Ujian Tugas Akhir -----	82
Lampiran 12. Form Revisi Tugas Akhit -----	83