

Dimas Aditya Dwi Putranto, 2019, **Analisis Minat Perilaku Pengguna Aplikasi Pemesanan Hotel Online Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Theory of Planned Behavior (TPB)***. Skripsi ini dibawah bimbingan Purbandini, S.Si., M.Kom. dan Dra. Rini Semiati, M.Si.. Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya.

ABSTRAK

Teknologi informasi dan komputer, terutama internet, telah mengubah konteks sosial ekonomi industri pariwisata dan perhotelan. Dengan maraknya aktivitas penggunaan teknologi internet di dunia, Indonesia sebagai negara berkembang mencoba untuk beradaptasi dan mempelajari kemajuan teknologi itu. Peranan internet mempengaruhi gaya hidup masyarakat dan berdampak pada perilaku masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Mayoritas masyarakat memilih aplikasi reservasi hotel secara *online* berdasarkan pengalaman dari reservasi sebelumnya, selain itu beberapa aplikasi reservasi hotel secara *online* juga menawarkan diskon dan produk yang menguntungkan.

Beberapa *developer* teknologi membuat aplikasi pemesanan hotel online yang memudahkan konsumen untuk mengakses melalui *smartphone* yang dimilikinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui minat dan perilaku dari pengguna aplikasi pemesanan hotel *online* dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Theory of Planned Behavior (TPB)* dan memberikan rekomendasi untuk memperbaiki aplikasi pemesanan hotel *online* agar dapat meningkatkan kualitas layanan aplikasi berdasarkan minat perilaku pengguna. Tahapan dalam penelitian ini yaitu meliputi penentuan model dan hipotesis, penentuan populasi dan sampel, perancangan kuesioner, penyebaran dan pengumpulan kuesioner, pengolahan data, analisis hasil dan penyusunan rekomendasi.

Penelitian ini menggunakan 423 responden dari pengguna aplikasi pemesanan hotel *online*. Pengolahan data menggunakan metode PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan model hanya mampu menjelaskan 44,2% varians pada pembentukan *behavioral actual* aplikasi pemesanan hotel *online*. Rekomendasi yang dapat diberikan, pihak aplikasi pemesanan hotel *online* adalah dapat memberikan promo yang dapat menarik banyak pelanggan dan informasi pada aplikasi harus selalu *up to date* agar manfaat yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan aplikasi pemesanan hotel *online* dapat meningkat.

Keyword: *TAM, TPB, Minat, Perilaku, Hotel Online*

Dimas Aditya Dwi Putranto, 2019, **Analysis of User Behavior Interest in Online Hotel Booking Applications Using The *Technology Acceptance Model (TAM)* and *Theory of Planned Behavior (TPB)***. This undergraduate thesis was supervised by Purbandini, S.Si., M.Kom. dan Dra. Rini Semiati, M.Si.. Information System Bachelor Degree Study Program, Faculty of Science and Technology, Airlangga University, Surabaya.

ABSTRACT

Information and computer technology, especially the internet, has changed the socioeconomic context of the tourism and hospitality industry. With the rise of internet technology usage activities in the world, Indonesia as a developing country is trying to adapt and study the technology progress. The role of internet affects peoples lifestyles and impacts peoples behavior in meeting their needs. The majority of people choose the hotel reservation application online based on experience from previous reservation applications online also offer discounts and profitable products.

Some technology developers make online hotel booking applications that make it easy for consumers to access via their smartphone. This study aims to determine the interests and behavior of users of online hotel booking applications using the Technology Acceptance Model (TAM) and Theory of Planned Behavior (TPB) models and provide recommendations for improving online hotel booking applications in order to improve the quality of application services based on user behavior interests. The stages in this study include the determination of models and hypotheses, population and sample determination, questionnaire design, distribution and collection of questionnaires, data processing, analysis of results and compilation of recommendations.

This study uses 423 respondents from users of online hotel booking applications. Data processing using PLS-SEM method. The results showed the model was only able to explain 44,2% of the variance in the formation of the behavioral actual of online hotel booking applications. Recommendations that can be given, the online hotel booking application is able to provide promos that can attract many customers and information on the application must always be up to date so that the benefits felt by users when using the online hotel booking application can increase.

Keyword: TAM, TPB, Interest, Behavior, Online Hotel