

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI
MANFAAT, DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT
MENGUNAKAN APLIKASI DOMPET ELEKTRONIK
DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Aplikasi OVO)**

SKRIPSI



Nama : Redha Aini Syifa

NIM : 43118010177

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI
MANFAAT, DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT
MENGUNAKAN APLIKASI DOMPET ELEKTRONIK
DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Aplikasi OVO)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Redha Aini Syifa

NIM : 43118010177

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri, apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 13 April 2022



Redha Aini Syifa

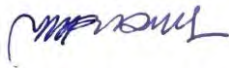
NIM : 43118010177

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Redha Aini Syifa
NIM : 43118010177
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI
MANFAAT, DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT
MENGUNAKAN APLIKASI DOMPET ELEKTRONIK
DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI (Studi pada Aplikasi OVO)
Tanggal Sidang : 13/04/2022

Disahkan oleh:

Pembimbing,



Dr. Tafiprios, SE, MM

Ketua Penguji,



Dr. Daru Asih, M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Erna Sofriana Imaningsih,
SE, M.Si

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 05221315



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan anugerah, kemudahan, serta rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Citra Merek Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Dompot Elektronik dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Aplikasi OVO)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya kepada Bapak Dr. Tafiprios, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya, memberikan saran, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Serta penulis ingin berterimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip Diposumarto, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmu dan bantuan administratifnya

5. Kedua orang tua, Bapak Jajang Supriadi dan Ibu Supriyati, Kakak tercinta Whildhan Faturrohman Firdaus beserta istri Dwi Marcelita Farid atas doa dan dukungannya baik secara moril maupun material
6. Para senior khususnya kakak Farley Dharmawan dan Roby Wasdirogo yang selalu membantu, memberikan semangat, motivasi, masukan, dan bertukar pikiran
7. Sahabat-sahabat seperjuangan Nindy Elsa Saputri, Muhammad Ilham Syachrony, dan Muhamad Ario yang selalu memberikan semangat dan masukan dalam mengerjakan skripsi
8. Teman kecil saya Adinda Aisya Alya Putri dan Annisa Ayu Febianti yang selalu memberikan semangat serta canda tawa dan memberikan motivasi untuk selalu berkembang
9. Sahabat-sahabat jauh Berliana Frisilia, Rizqia Vyantri, dan Lutfiah Attalah yang selalu memberikan semangat untuk memberikan yang terbaik
10. Seluruh teman-teman seperjuangan Manajemen S1 2018 atas bantuan dan motivasinya
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih untuk semuanya atas bantuan, motivasi, serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir

kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan pada skripsi ini.

Jakarta, 16 Juli 2021

Penulis

Redha Aini Syifa



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	15
1. Tujuan Penelitian	15
2. Kontribusi Penelitian.....	16
BAB II	18
A. Kajian Pustaka	18
1. Manajemen Pemasaran.....	18
2. Perilaku Konsumen	19
3. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	20
4. <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	22
5. Dompot Elektronik (<i>E-Wallet</i>).....	23
6. Minat Menggunakan	23

7. Kepercayaan.....	26
8. Persepsi Kemudahan Penggunaan	27
9. Persepsi Manfaat	29
10. Citra Merek	31
11. Penelitian Terdahulu	34
12. Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	39
B. Rerangka Pemikiran	46
C. Hipotesis	46
BAB III.....	48
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	48
1. Waktu Penelitian	48
2. Tempat Penelitian.....	48
B. Desain Penelitian.....	48
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	49
1. Definisi Variabel	50
2. Operasional Variabel.....	52
D. Skala Pengukuran Variabel.....	54
E. Populasi dan Sampel Penelitian	55
1. Populasi Penelitian	55
2. Sampel Penelitian.....	55
F. Teknik Pengumpulan Data	56
G. Metode Analisis Data.....	56
1. IBM SPSS <i>Statistic</i> 25	56
2. Partial Least <i>Square</i> (PLS).....	57
BAB IV	62

A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	62
B.	Statistik Deskriptif.....	63
	1. Deskripsi Responden.....	63
	2. Deskripsi Variabel.....	66
C.	Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	69
	1. Evaluasi Measurement (<i>Outer Model</i>).....	70
	2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	75
	3. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	79
D.	Pembahasan Hasil Penelitian	86
BAB V	93
A.	Kesimpulan.....	93
B.	Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	105



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1. 1	Lembaga yang Menerbitkan Uang Elektronik atas Izin BI.....	2
Tabel 1. 2	Hasil Kuesioner Pra-survei	11
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3. 1	Operasional Variabel.....	53
Tabel 3. 2	Instrumen Skala Likert.....	54
Tabel 4. 1	Jenis Kelamin Responden	63
Tabel 4. 2	Pendidikan Terakhir Responden	64
Tabel 4. 3	Pekerjaan Responden	64
Tabel 4. 4	Pendapatan Perbulan	65
Tabel 4. 5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Persepsi Kemudahan	66
Tabel 4. 6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Persepsi Manfaat	66
Tabel 4. 7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Citra Merek	67
Tabel 4. 8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan	68
Tabel 4. 9	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Minat Menggunakan	69
Tabel 4. 10	Hasil Pengujian Convergent Validity	70
Tabel 4. 11	Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross Loading)	72
Tabel 4. 12	Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Critetion)	73
Tabel 4. 13	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	74
Tabel 4. 14	Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	74
Tabel 4. 15	Hasil Uji Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).....	75
Tabel 4. 16	Hasil Uji Nilai R-Square	75
Tabel 4. 17	Hasil Uji Nilai Q-Square (Q ²).....	77
Tabel 4. 18	Hasil Uji Effect Size (f-square).....	77
Tabel 4. 19	Hasil Uji Variance Inflation Factor (VIF).....	78
Tabel 4. 20	Hasil T-Statistics Pengaruh Langsung (Bootstrapping).....	80
Tabel 4. 21	Hasil T-Statistics Pengaruh Tidak Langsung.....	82
Tabel 4. 22	Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1. 1	Metode Pembayaran saat Transaksi Belanja Online	4
Gambar 1. 2	Nilai Transaksi Uang Elektronik	5
Gambar 1. 3	Volume Transaksi E-Wallet di Indonesia	6
Gambar 1. 4	Daftar Aplikasi E-Wallet Terbesar di Indonesia Berdasarkan Jumlah Download Aplikasi	7
Gambar 1. 5	Daftar Aplikasi E-Wallet Terbesar di Indonesia Berdasarkan Jumlah Download Aplikasi	8
Gambar 2. 1	Rerangka Pemikiran	46
Gambar 4. 1	Hasil Algoritma PLS	70
Gambar 4. 2	Hasil Uji Bootstrapping	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1:	Kuesioner Pra Survei.....	105
Lampiran 2:	Hasil Pra Survei.....	106
Lampiran 3:	Kuesioner Penelitian.....	107
Lampiran 4:	Hasil <i>Output</i> SPSS 25.....	111
Lampiran 5:	Hasil <i>Output</i> SEM-PLS 3.0.....	114



UNIVERSITAS
MERCU BUANA