

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, MOTIVASI  
HEDONIS DAN UTILITARIAN TERHADAP NIAT  
MENGUNAKAN UANG ELEKTRONIK GO-PAY**

**SKRIPSI**

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



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Nama : Dwi Arianto**

**NIM 43117110244**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2022**

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, MOTIVASI  
HEDONIS DAN UTILITARIAN TERHADAP NIAT  
MENGUNAKAN UANG ELEKTRONIK GO-PAY**

**SKRIPSI**



**Nama : Dwi Arianto  
NIM 43117110244**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi Arianto

Nim : 43117110244

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari 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 pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 12 Oktober 2022



Dwi Arianto

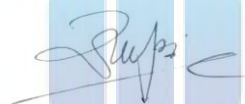
NIM : 43117110244

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dwi Arianto  
NIM : 43117110244  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE, MOTIVASI HEDONIS  
DAN UTILITARIAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN  
UANGELEKTRONIK GO-PAY  
Tanggal Sidang : 5 Oktober 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Ir. Zulfitri MP, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis      Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 10221708



Please Scan QRCode to  
Verify

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Perceived Ease of Use*, Motivasi Hedonis dan Utilitarian Terhadap Niat Menggunakan Uang Elektronik Go-Pay”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan bapak Dr. Zulfitri, M.P., M.M yang telah memberikan saran, waktu, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Harwikarya, M.T selaku Plt Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, M.M., Selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua orang tua tercinta, Kakak tercinta, Adik tercinta yang selalu memberi dukungan dan doa yang tiada hentinya selalu kepada penulis.
6. Kepada sahabat seperjuangan, terima kasih untuk selalu memberikan semangat dan doa yang luar biasa kepada penulis.

7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 12 Oktober 2022

Dwi Arianto  
NIM: 43117110244



## DAFTAR ISI

Keterangan	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kontribusi Penelitian	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA PENGEMBANGAN HIPOTESIS DAN KERANGKA KONSEPTUAL</b> .....	<b>15</b>
A. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	15
B. Niat Menggunakan ( <i>Intention to Use</i> )	17
1. Pengertian Niat Menggunakan	17
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat	18
3. Aspek Niat Penggunaan	19
4. Dimensi dan Indikator Niat Menggunakan	20
C. Persepsi Kemudahan	22
1. Pengertian Persepsi Kemudahan	22
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemudahan Dalam Menggunakan Teknologi .....	23
3. Dimensi dan Indikator <i>Perceived Ease of Use</i>	24
D. Motivasi Hedonis	25

1. Pengertian Motivasi Hedonis	25
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Hedonis	26
3. Dimensi dan Indikator Motivasi Hedonis	26
E. Utilitarian	29
1. Pengertian Utilitarian	29
2. Faktor-Faktor Utilitarian	30
3. Dimensi dan Indikator Utilitarian	31
F. Penelitian Terdahulu	32
G. Pengembangan Hipotesis	34
H. Kerangka Konseptual	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian	38
B. Desain Penelitian	38
C. Definisi dan Operasional Variabel	42
1. Definisi Variabel	42
2. Operasional Variabel	40
D. Pengukuran Variabel	42
E. Populasi dan Sampel Penelitian	42
1. Populasi	42
2. Sampel	43
3. Teknik Sampling	43
F. Teknik Pengumpulan Data	44
G. Metode Analisis Data	45
1. Analisa Deskriptif Responden Dan Variabel	45
2. Uji Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	46
3. Uji Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	48
4. Uji Hipotesis	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
1. Profil Gopay	50
2. Fitur Umum Layanan Go-Pay	51



B. Statistik Deskriptif	51
1. Karakteristik Responden	52
2. Deskripsi Variabel	56
C. Hasil Uji Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	61
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> )	61
2. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> )	70
D. Pembahasan Hasil Penelitian	75
1. Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap Niat Menggunakan	75
2. Pengaruh Motivasi Hedonis Terhadap Niat Menggunakan	76
3. Pengaruh Utilitarian Terhadap Niat Menggunakan	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan	79
B. Saran	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Jumlah Pengguna <i>e-wallet</i> Periode 2019 - 2021.....	3
1.2	Keluhan Pelanggan Gopay.....	6
1.3	Pra Survey Penelitian.....	9
2.1	Penelitian Terdahulu.....	32
3.1	Operasionalisasi Variabel Niat Menggunakan (Y).....	40
3.2	Operasionalisasi Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (X <sub>1</sub> ).....	40
3.3	Operasionalisasi Variabel Motivasi Hedonis (X <sub>2</sub> ) .....	41
3.4	Operasionalisasi Variabel Utilitarian (X <sub>3</sub> ) .....	41
3.5	Skala Likert .....	42
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.2	Responden Berdasarkan Status .....	53
4.3	Responden Berdasarkan usia.....	53
4.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
4.5	Responden Berdasarkan Jabatan .....	55
4.6	Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	55
4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Perceived Ease Of Use</i> .....	56
4.8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Motivasi Hedonis.....	57
4.9	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Utilitarian .....	59
4.10	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Niat Menggunakan.....	60
4.11	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	62
4.12	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi) .....	64
4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Cross loadings</i> ).....	66
4.14	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Fornell Lacker Criterium</i> )	67
4.15	Hasil Pengujian <i>Average Variant Extracted</i> (AVE).....	68
4.16	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> .....	69
4.17	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> .....	70
4.18	Nilai R <sup>2</sup> Variabel Endogen .....	71

4.19	Hasil <i>Predictive Relevance</i> ( $Q^2$ ).....	72
4.20	Hasil Pengujian Hipotesis .....	73



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
1.1	OVO Kalahkan Gopay dan ShopeePay.....	2
1.2	Fenomena Permasalahan Pengguna Go-Pay.....	5
2.1	Kerangka Konseptual .....	37
4.1	Hasil Algoritma PLS .....	62
4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi).....	64
4.3	Hasil Uji <i>Boostrapping</i> .....	74



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Keterangan	Halaman
1.	Kuesioner .....	88
2.	Karakteristik Responden .....	96
3.	Hasil Jawaban Responden .....	100
4.	Hasil Deskripsi Responden .....	110
5.	Hasil Uji Model Pengukuran Outer Model .....	111
6.	Hasil Uji Model Struktural .....	115

