

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, CITRA MEREK
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN APLIKASI *E-WALLET* OVO**

SKRIPSI



PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, CITRA MEREK
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN APLIKASI *E-WALLET* OVO**

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



Nama : Ahmad Badawi Nasution

NIM : 43118110249

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Badawi Nasution

NIM : 43118110249

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 proposal ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUAHA

Jakarta, 21 Mei 2023



Ahmad Badawi Nasution

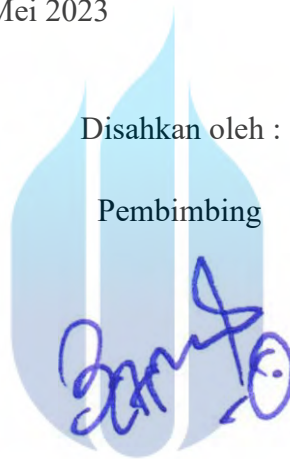
43118110249

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Badawi Nasution
NIM : 43118110249
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, CITRA
MEREK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI E-
WALLET OVO
Tanggal Sidang : 25 Mei 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Yennida Parmariza, S.Sos., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 06232494



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Citra Merek, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi *E-Wallet* OVO”. Penelitian ini merupakan syarat tugas untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Penyusunan proposal ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, Khususnya Ibu Yennida Parmariza, S.Sos., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya serta motivasi, saran, waktu luang selama bimbingan, sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesaikannya skripsi penelitian ini dan dengan segala kerendahan hati penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak_ selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.

5. Kedua orang tua tercinta, Bapak dan Ibu yang memberikan dukungan, semangat dan motivasi serta kasih sayang yang tiada hentinya.
6. Teman seperjuangan yang selalu membantu, memberikan semangat, motivasi, dan bertukar pikiran.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Mei 2023

Ahmad Badawi Nasution

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kontribusi Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	14
A. Kajian Pustaka	14
1. Perilaku Konsumen	14
2. Keputusan Menggunakan	16
3. Persepsi Kemudahan	20
4. Citra Merek.....	22
5. Kepercayaan	26

B.	Penelitian Terdahulu.....	27
C.	Hubungan Antar Variabel.....	31
D.	Kerangka Konseptual.....	34
BAB III METODE PENELITIAN		36
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
B.	Desain Penelitian	36
C.	Definisi dan Operasional Variabel.....	37
1.	Definisi Variabel.....	37
2.	Operasional Variabel	38
D.	Skala Pengukuran	40
E.	Populasi dan Sampel.....	41
1.	Populasi Penelitian	41
2.	Sampel Penelitian	41
F.	Metode Pengumpulan Data.....	42
G.	Metode Analisis Data	43
1.	Analisis Deskriptif.....	43
2.	Uji Instrumen.....	44
3.	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	45
4.	Langkah-Langkah Pengujian Analisis PLS	46
a.	Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	46
b.	Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49

B.	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	51
1.	Deskripsi Responden	51
2.	Deskripsi Variabel	54
C.	Hasil Analisa Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	54
1.	Evaluasi <i>Measurement Model</i> (<i>Outer Model</i>)	55
2.	Evaluasi Uji Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>)	65
3.	Evaluasi Uji Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>)	66
D.	Pembahasan Hasil Penelitian	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		70
A.	Simpulan	70
B.	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN		78



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Lembaga yang Menerbitkan Uang Elektronik Atas Izin Bank Indonesia.....	2
1.2	Hasil Pra-Survei	9
2.1	Penelitian Terdahulu	27
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	38
3.2	Skala Likert	40
4.1	Jenis Kelamin Responden	51
4.2	Usia Responden.....	52
4.3	Pekerjaan Responden	52
4.4	Pengeluaran per Bulan Responden	53
4.5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Persepsi Kemudahan	54
4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Citra Merek.....	54
4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan	55
4.8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Menggunakan	56
4.9	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	58
4.10	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	60
4.11	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	61
4.12	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross Loadings</i>)	62
4.13	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell-Lacker Criterion</i>)	63
4.14	Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha's</i>	64

4.15	Hasil Uji Nilai R-Square (R^2)	65
4.16	Hasil Uji Q-square (Q^2)	66
4.17	Hasil Uji Hipotesis (<i>Boostraping</i>).....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Nilai Transaksi Uang Elektronik Periode 2008 – 2019	3
1.2	Metode Pembayaran saat Transaksi Belanja Online	4
1.3	Volume Transaksi E-Wallet di Indonesia tahun 2020	5
2.1	Daftar Aplikasi E-Wallet Terbesar di Indonesia Berdasarkan Jumlah Download Aplikasi	7
2.1	Kerangka Konseptual	34
4.1	Hasil Algoritma PLS	58
4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	60
4.3	Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	67



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	79
2	Lampiran 2: Tabulasi Hasil Kuesioner Responden.....	83
3	Lampiran 3: Hasil <i>Output</i> Responden.....	102
4	Lampiran 4: Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	105

