

**PENGARUH PENGETAHUAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
MANFAAT, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
LINKAJA
(Studi pada Pengunjung Starbucks di Tangerang Selatan)**

SKRIPSI

**Skripsi Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Manajemen S1**



**NAMA : INTAN YOLANDA PUTRI
NIM 43117010329**

**Program Studi Manajemen S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Intan Yolanda Putri

Nim 43117010329

Program studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

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 pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 9 juni 2021



Intan Yolanda Putri
43117010329

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Intan Yolanda Putri

NIM : 43117010329

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : PENGARUH PENGETAHUAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
MANFAAT, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
LINKAJA
(Studi pada Pengunjung Starbucks di Tangerang Selatan)

Tanggal Sidang : 9 Juni 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Rina Astini, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of perceived ease of use, perceived benefits, perceived trust in interest in using the LinkAja application in Starbucks Customer South Tangerang. This research is a quantitative research conducted in the area of South Tangerang with local residents. Data Structural Equation Modeling (SEM) analysis techniques with data processing using Partial Least Square (PLS) with a total of 125 respondents and data The collection was carried out by purposive sampling. The results of this study indicate that the effect of knowledge has no positive and significant effect on intention to use, perceived ease of use has no positive and insignificant effect on intention to use, perceived benefits have a positive and significant effect on intention to use, and Perception of trust has a positive and significant effect on intention to use at PT Fintek Karya Nusantara.

Keywords: Knowledge Effect, Ease of Use, Benefits, Customer Trust, Intention to Use.

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena senantiasa telah memberikan rahmat dan karunia sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap minat menggunakan LinkAja studi pada pengunjung starbucks di Tangerang Selatan”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Didalam melakukan penulisan pada skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih atas bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis ingin mengucapkan terima kasih khususnya kepada Ibu Rina Astini, Dr., SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis, dan juga kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip Diposumarto, MS., MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Harnoviansah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana
4. Kedua orang tua, serta kakak saya yang telah tanpa henti memberikan dukungan yang luar biasa, doa, nasihat, serta bimbingan yang sangat bermanfaat bagi diri saya
5. Seluruh staff serta bapak/ibu dosen di universitas mercu buana khususnya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat
6. Seluruh teman – teman S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana angkatan 2017 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis sangat menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna yang dikarenakan keterbatasan akan pengalaman serta pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan dan akan menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah wawasan serta pengetahuan bagi banyak pihak.

Jakarta, 9 juni 2021



Intan Yolanda Putri
43117010329

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I.....	1
A. Latar belakang penelitian	1
B. Rumusan masalah penelitian	11
C. Tujuan dan kontribusi penelitian	12
BAB II	13
A. Kajian Pustaka	13
1. Teori Perilaku Konsumen	13
2. Minat Beli	15
3. Persepsi Pengetahuan.....	16
4. Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	19
5. Persepsi Manfaat	22
6. Kepercayaan	24
BAB III.....	44
1. Desain penelitian	44
2. Operasional variabel	47
3. Metode Pengambilan Sample.....	52
4. Teknik Pengambilan Data.....	53
5. Metode Analisis Data	56
BAB IV.....	61
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
B. Statistik Deskriptif	62
C. Deskriptif Variabel.....	64
D. Hasil Analisis Data PLS (<i>Partial Least Square</i>)	71
E. Metode Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	74
F. Pengujian Uji Model Striktural (<i>Inner Model</i>).....	79
G. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	82
H. Pembahasan.....	86
BAB V	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
Lampiran.....	95

DAFTAR GAMBAR

Figure 1 Jumlah Uang Elektronik Beredar 2020.....	2
Figure 2 Aplikasi Uang Elektronik Terbaik di Indonesia	6
Figure 3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	42
Figure 4 Hasil Algoritma PLS.....	72
Figure 5 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi).....	73
Figure 6 Hasil Uji Bootstrapping.....	84

DAFTAR TABEL

Table 1 Daftar Penyelenggaraan Uang Elektronik	4
Table 2 Kuisisioner Pra-Survey	10
Table 3 Penelitian Terdahulu	31
Table 4 Operasional Variabel Pengetahuan	47
Table 5 Operasional variabel Kemudahan Penggunaan.....	48
Table 6 Operasional variabel Manfaat	49
Table 7 Operasional Variabel Kepercayaan.....	50
Table 8 Operasional variabel Minat Menggunakan.....	51
Table 9 Skala Likert	52
Table 10 Profil Responden	63
Table 11 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Persepsi Pengetahuan ...	64
Table 12 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan	65
Table 13 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Persepsi Manfaat.....	66
Table 14 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Persepsi Kepercayaan ...	68
Table 15 Deskriptif Jawaban Responden Variabel Minat Menggunakan.....	70
Table 16 Hasil Pengujian Algoritma PLS dengan Convergent Validity.....	72
Table 17 Hasil Pengujian Algoritma PLS dengan Convergent Validity.....	74
Table 18 Convergent Validity Pengujian Convergent Validity.....	76
Table 20 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)	77
Table 21 Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	78
Table 22 Hasil Uji Nilai R-Square (R ²)	79
Table 23 Hasil Pengujian Hipotesis Bostrapping	82