

**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN LINKAJA DENGAN
PENDEKATAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND
USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)***

(Studi pada pengguna LinkAja di Jakarta Pusat)

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



Nama: Yudistira Ekaputera Tandawijaya

NIM : 43116110403

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

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

2021

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yudistira Ekaputera Tandawijaya

NIM : 43116110403

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 01 Juni 2021
Hormat Saya



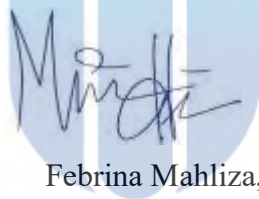
Yudistira Ekaputera Tandawijaya

NIM : 43116110403

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yudistira Ekaputera Tandawijaya
NIM : 43116110403
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS PERILAKU KONSUMEN LINKAJA
DENGAN PENDEKATAN UNIFIED THEORY OF
ACCEPTANCE AND USE
OF TECHNOLOGY (UTAUT) (Studi pada pengguna
LinkAja di JakartaPusat)
Tanggal Sidang : 28 April 2021

Disahkan oleh :
Pembimbing



Febrina Mahliza, SE., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis | Ketua Program Studi S1
Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 07210047



Please
Scan
QRCode
to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menganalisis perilaku konsumen LinkAja dengan pendekatan *unified theory of acceptance and use technology* (UTAUT). Objek penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan LinkAJa di Jakarta Pusat. Penelitian ini dilakukan terhadap 90 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penentuan ukuran sampel menggunakan teknik *Convenience sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrument penelitian adalah kuesioner. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS. penelitian ini membuktikan bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavior intention*. *Social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavior intention*. *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavior intention*. *Behavior intention* berpegaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior*

Kata Kunci: *Performance Expectancy, Social Influence, Trust, Behavior Intention, Use Behavior*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study is to analyze LinkAja's consumer behavior with the unified theory of acceptance and use technology (UTAUT) approach. The object of this research is consumers who have used LinkAja in Central Jakarta. This research was conducted on 90 respondents using a quantitative descriptive approach. The sample size was determined using the convenience sampling technique. Methods of data collection using survey methods, with the research instrument is a questionnaire. The approach used in this research is the Structural Equation Model (SEM) with the Smart-PLS analysis tool. This study proves that performance expectancy has a positive and significant effect on behavior intention. Social influence has a positive and significant effect on behavior intention. Trust has a positive and significant effect on behavior intention. Behavior intention has a positive and significant effect on use behavior

Keywords: Performance Expectancy, Social Influence, Trust, Behavior Intention, Use Behavior



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PERILAKU KONSUMEN LINKAJA DENGAN PENDEKATAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)* (Studi pada pengguna LinkAja di Jakarta Pusat)”**. skripsi ini sebagai syarat dalam menempuh mata kuliah Metodologi Penelitian Manajemen Pemasaran yang selanjutnya digunakan sebagai syarat skripsi dalam Program Studi Manajemen Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Harnoviansyah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih, S.E., M.Sc, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Febrina Mahliza, SE, M.Si dan Ibu Nur Endah Retno Wuryandari, S.Sos, MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu,

bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya proposal skripsi ini.

5. Kedua orang tua tercinta Bapak Soenardi dan Ibu Farida Yuliana, S.H. yang selalu memberikan do'a dan dukungan moral, serta memberikan banyak inspirasi yang tiada henti-hentinya kepada penulis. Sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal ini tepat waktu, serta kedua adik Saya Ristanti Amalia Putri Tandawijaya dan Adinda Kharisma Putri Tandawijaya, serta calon istri Saya Erna Aprilia Sari yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
6. Teman-teman seperjuangan program studi Manajemen yang tak bisa disebutkan satu persatu.

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 proposal skripsi ini. Akhir kata, semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 20 Februari 2021

Yudistira Ekaputera Tandawijaya

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG SKRIPSI.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAKS.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kontribusi	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
A. Kajian Pustaka.....	13
1. Manajemen Pemasaran	13
2. Teori UTAUT	13
3. <i>E-Money</i>	15
4. <i>E-Wallet</i>	16
5. Performance Expectancy (Harapan Kinerja).....	16
6. Social Influence	18
7. Trust (Kepercayaan)	20
8. Behavior Intention	23
9. Use Behavior.....	24
B. Penelitian terdahulu.....	27
C. Pengembangan hipotesis	30
1. Pengaruh performance expectancy terhadap behavior intention ...	30
2. Pengaruh Social Influence terhadap behavior intention	31
3. Pengaruh trust terhadap behavior intention	32
4. Pengaruh Behavior intention terhadap use behavior	32
D. Rerangka Konseptual	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Waktu dan Tempat penelitian	34
1. Waktu penelitian	34
2. Tempat penelitian	34
B. Desain Penelitian.....	34
C. Definisi dan Operasional Variabel	35
1. Definisi Variabel.....	36

2. Definisi Operasional variabel	38
D. Skala pengukuran	39
E. Populasi dan Sampel.....	40
1. Populasi.....	40
2. Sampel	40
F. Metode Pengumpulan Data.....	41
1. Cara pengambilan data.....	42
2. teknik Pengumpulan data.....	43
3. instrumen pengumpulan data	44
G. metode anasis data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	48
B. Analisis Deskriptif.....	48
1. Deskripsi Responden.....	49
2. Deskripsi Variabel.....	54
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	61
1. Evaluasi Measurement (outer) Model.....	61
a) Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	61
b) Hasil Pengujian <i>Convergent Validity (Modifikasi)</i>	63
c) Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	64
d) Hasil Pengujian <i>Average Variance Extraced</i>	65
e) Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i> ...	66
2. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	67
a) Pengujian Nilai R-Square.....	67
b) Pengujian <i>Goodness Of Fit Model</i>	68
c) Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefesien Jalut).....	69
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
1. Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>behavior intention</i>	70
2. Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>behavior intention</i>	71
3. Pengaruh Trust terhadap <i>behavior intention</i>	72
4. Pengaruh <i>Behavior intention</i> terhadap <i>use behavior</i>	73
BAB V KESIMPULAN DAN SAEAN.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Hasil Pra Survey.....	8
2.1	Penelitian Terdahulu	26
3.1	Operasionalisasi Variabel <i>Performance Expectasi</i>	35
3.2	Operasionalisasi Variabel <i>Social Expectasi</i>	35
3.3	Operasionalisasi Variabel <i>Trust</i>	36
3.4	Operasionalisasi Variabel <i>Behavior Intention</i>	36
3.6	Operasionalisasi Variabel <i>Use Behavior</i>	36
3.5	Skala Likert	37
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	48
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	48
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	49
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan.....	49
4.6	Deskripsi Variabel <i>Performance Expectasi</i>	51
4.6	Deskripsi Variabel <i>Social Expectasi</i> n	52
4.7	Deskripsi Variabel <i>Trust</i>	53
4.8	Deskripsi Variabel <i>Behavior Intention</i>	54
4.9	Deskripsi Varibel <i>Use Bahvior</i>	55
4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	58

4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity (Modifikasi)</i>	59
4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminan Validity (Cross Loading)</i>	61
4.12	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	62
4.13	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	63
4.14	Hasil Pengujian Cronbach's Alpha	64
4.15	Hasil Nilai R^2 Variabel Endogen.....	63
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis	66



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Data Transaksi <i>e-money</i> Periode 2016 - 2019.....	3
1.2	Jumlah Instrumen <i>e-money</i> dari Periode 2016 – 2019.....	4
1.3	Data Jumlah Penyedia Jasa e-wallet Tahun 2017-2019.....	6
1.4	Promosi LinkAja.....	7
4.1	Hasil Algoritma PLS.....	59
4.2	Hasil Algoritma PLS (modifikasi).....	61
4.3	Hasil <i>Bootstrapping</i>	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Kuesioner	84
2.	Hasil Kuesioner	85
3.	Karakteristik Responden	90
4.	Hasil Ouput PLS	91
5.	<i>Chart</i>	96



UNIVERSITAS
MERCU BUANA