

**PENGARUH KEMANFAATAN, KEMUDAHAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
DOMPET DIGITAL PADA APLIKASI GOPAY**

SKRIPSI



Nama : Muhamad Akbar
NIM : 43119010216

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023

**PENGARUH KEMANFAATAN, KEMUDAHAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
DOMPET DIGITAL PADA APLIKASI GOPAY**

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



Nama : Muhamad Akbar
NIM : 43119010216

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Akbar

NIM : 43119010216

Program Studi : Manajemen S1

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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 02 mei 2023



Muhamad Akbar

NIM: 43119010216

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhamad Akbar
NIM : 43119010216
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KEMANFAATAN, KEMUDAHAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL
PADA APLIKASI GOPAY
Tanggal Sidang : 5 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



U N I V E R S I T A S
Dr. Shinta Rahmani, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233098



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul” **PENGARUH KEMANFAATAN, KEMUDAHAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL PADA APLIKASI GOPAY**”. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen di Universitas Mercu Buana Jakarta. Saya ucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Shinta Rahmani, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan membantu dalam penyusunan skripsi, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Ibu Dr. Shinta Rahmani, SE, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang telah sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana Jakarta yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
6. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB Universitas Mercu Buana Jakarta angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
8. Seluruh teman-teman tercinta yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan Skripsi ini.

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 bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 02 mei 2023

Muhamad Akbar

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kontribusi Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
A. Kajian Teori	14
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	14
a. Definisi Manajemen Pemasaran.....	14
2. Perilaku konsumen.....	15
a. Pengertian Perilaku Konsumen.....	15
b. Faktor-faktor perilaku konsumen.....	15
3. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	17
4. Kemanfaatan	18
a. Pengertian Kemanfaatan	18
b. Dimensi dan indikator kemanfaatan.....	19
c. Faktor yang mempengaruhi kemanfaatan penggunaan.....	20
5. Kemudahan	21
a. Pengertian Kemudahan	21
b. Dimensi dan indikator kemudahan	22
6. Promosi	22
a. Pengertian Promosi	22
b. Tujuan Promosi	23

c.	Dimensi dan indikator Promosi.....	23
7.	Keputusan penggunaan	24
a.	Pengertian keputusan penggunaan	24
b.	Dimensi dan indikator Keputusan penggunaan	25
B.	Penelitian terdahulu.....	26
C.	Pengembangan Hipotesis	33
1.	Pengaruh kemanfaatan terhadap keputusan Penggunaan	33
2.	Pengaruh kemudahan terhadap keputusan Penggunaan	33
3.	Pengaruh promosi terhadap keputusan Penggunaan.....	34
BAB III	METODE PENELITIAN	36
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	36
B.	Desain Penelitian.....	36
C.	Definisi dan Operasional Variabel.....	37
1.	Variabel Bebas (<i>independent variable</i>)	37
2.	Variabel Terikat	39
3.	Operasional Variabel	40
D.	Skala Pengukuran Variabel.....	42
E.	Populasi dan Sampel penelitian	43
1.	Populasi Penelitian.....	43
2.	Sampel Penelitian	43
F.	Teknik pengumpulan Data.....	44
G.	Metode Analisis Data.....	44
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	49
B.	Analisis Statistik Deskriptif	50
1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	51
2.	Deskripsi Responden Berdasarkan usia.....	51
3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	53
C.	Analisis Katakarakteristik Jawaban Responden	55
1.	Karakteristik kusioner berdasarkan variabel kemanfaatan	55
2.	Karakteristik kusioner berdasarkan variabel kemudahan	56
3.	Karakteristik kusioner berdasarkan variabel Promosi	56
4.	Karakteristik kusioner berdasarkan variabel Keputusan Pengguna..	57

D. Analisis Data	59
1. Evaluasi Model Pengukuran outer model	59
2. Pengujian Model Struktural/uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	68
E. Pembahasan	74
1. Pengaruh kemanfaatan terhadap keputusan pengguna	74
2. Pengaruh kemudahan terhadap keputusan pengguna	75
3. Pengaruh promosi terhadap keputusan pengguna	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
A. Simpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	84



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Table 1. 1 Pra Survey	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	40
Tabel 3. 2 Instrument Skala likert	42
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	54
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif berdasarkan variabel Kemanfaatan.....	55
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif berdasarkan variabel Kemudahan.....	56
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif berdasarkan variabel Promosi.....	57
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif berdasarkan variabel Keputusan Pengguna	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Convergent Validity	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Convergent Validity (Modifikasi 2)	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Convergent Validity (Modifikasi 3)	64
Tabel 4. 12 hasil uji Discrimant validity (cross loading).....	65
Tabel 4. 13 Hasil uji AVE.....	66
Tabel 4. 14 Hasil uji Discriminant Validity (Fornell lacker criterium)	67
Tabel 4. 15 Hasil pengujian Cronbach's Alpha dan Composite Realibility	68
Tabel 4. 16 Nilai R-Square	69
Tabel 4. 17 Nilai effect size (f^2)	70
Tabel 4. 18 Hasil pengujian predictive relevance (Q^2)	71
Tabel 4. 19 Nilai path coefficients	72
Tabel 4. 20 Hasil pengujian Hipotesis (Bootstraping).....	72

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 nilai transaksi uang elektronik	2
Gambar 1. 2 Penggunaan dompet digital 2021	4
Gambar 1. 3 Daftar Pengguna dompet Digital berdasarkan awareness, active user dan most often used.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 4. 1 Hasil Algoritma SmartPLS.....	60
Gambar 4. 2 Hasil Algoritma SmartPLS (Modifikasi 2)	62
Gambar 4. 3 Hasil Algoritma SmartPLS (Modifikasi 3)	63
Gambar 4. 4 Hasil Pengujian Bootsraping.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2: Hasil Kuesioner	92
Lampiran 3: Olah Data Deskripsi Responden.....	105
Lampiran 4: Olah Data Statistik Deskriptif	107
Lampiran 5: Analisis Data Outer Model.....	108
Lampiran 6: Analisis Data Inner Model.....	114

