

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *PERCEIVED ENJOYMENT*, *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *ATTITUDE TOWARD USING* TERHADAP *BEHAVIORAL* *INTENTION* DAN PADA AKHIRNYA MEMBENTUK *ACTUAL* *USAGE* PENGGUNA OVO DI SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu

Oleh:

NAMA : ARIF SURIANGGO
NPM : 00000027313



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2019**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED ENJOYMENT, PERCEIVED USEFULNESS* DAN *ATTITUDE TOWARD USING* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* DAN PADA AKHIRNYA MEMBENTUK *ACTUAL USAGE* PENGGUNA OVO DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Arif Surianggo

NPM : 00000027313

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Kewirausahaan

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

Pembimbing 2 : Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M.

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

Sekretaris : Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.

Anggota : Dr. Ronald, S.T., M.M.



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,

Nama Mahasiswa : Arif Surianggo

Nomor Pokok Mahasiswa : 00000027313

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED ENJOYMENT, PERCEIVED USEFULNESS DAN ATTITUDE TOWARD USING TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION DAN PADA AKHIRNYA MEMBENTUK ACTUAL USAGE PENGGUNA OVO DI SURABAYA”** adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 9 September 2019
Yang membuat pernyataan

(Arif Surianggo)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED ENJOYMENT, PERCEIVED USEFULNESS* DAN *ATTITUDE TOWARD USING* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* DAN PADA AKHIRNYA MEMBENTUK *ACTUAL USAGE* PENGGUNA OVO DI SURABAYA

Oleh:
Nama : Arif Surianggo
NPM : 00000027313
Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya

Surabaya, 9 September 2019
Menyetujui:

Pembimbing Utama

(Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M.)

Pembimbing Kedua

(Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.)

Ketua Program Studi Manajemen

(Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M.)

Executive Director

(Dr. Ronald, S.T., M.M.)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,

Nama Mahasiswa : Arif Surianggo

Nomor Pokok Mahasiswa : 00000027313

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED ENJOYMENT, PERCEIVED USEFULNESS DAN ATTITUDE TOWARD USING TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION DAN PADA AKHIRNYA MEMBENTUK ACTUAL USAGE PENGGUNA OVO DI SURABAYA”** adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 9 September 2019
Yang membuat pernyataan


(Arif Surianggo)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada hari Senin 9 September 2019 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Manajemen Fakultas Jurusan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

Nama : Arif Surianggo
NPM : 00000027328
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH ANALISIS PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED ENJOYMENT, PERCEIVED USEFULNESS DAN ATTITUDE TOWARD USING TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION DAN PADA AKHIRNYA MEMBENTUK ACTUAL USAGE PENGGUNA OVO DI SURABAYA” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.	sebagai Penguji Pertama	
Dr. Ronald, S.T., M.M.	sebagai Penguji Kedua	

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat, kebijaksanaan dan kesehatan yang luar biasa bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik ini, guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

Penulis merasa bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan tata bahasa pada penelitian ini masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku *executive director* yang membantu banyak hal dalam kehidupan akademik perkuliahan penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku dosen pembimbing akademik serta pembimbing pertama yang tidak pernah lelah membimbing, mendorong, memberikan saran, memberikan motivasi dan membantu penulis atas segala proses perkuliahan penulis dan proses pengerjaan proposal hingga penyusunan tugas akhir ini selesai dan tepat waktu.
3. Bapak Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, membimbing, dan memberikan masukan-masukan, serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan proses penelitian ini dapat diselesaikan tepat waktu.
4. Ibu Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan yang sangat baik guna terselesaikannya penelitian ini.

5. Dosen penguji dua yang turut membantu penulis dalam memberikan masukan dan arahan yang sangat baik guna terselesaikannya penelitian ini.
6. Kedua orang tua penulis, Bapak Johnny Surianggo dan Ibu Harlina Chandra yang telah memberikan penulis kesempatan untuk sampai kepada tahap ini, tidak pernah berhenti mendoakan, memberikan semangat, selalu mendukung penulis, dan selalu membantu penulis hingga bisa menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan lancar.
7. Saudara penulis, Jenita Surianggo yang selalu mendukung dan mendoakan penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Sahabat dan teman teman penulis di dalam dan di luar kampus, Joshua Rudianto, Jessica Tjileman, Alsa Yesaya, Janice, Yani, Rachael. Della Velensia, Jason Loardy, Edwin Launardo, Jim Tiory, Christian Torang dan masih banyak lagi yang selalu memberikan semangat dan dukungan, dan selalu memberikan dukungan selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
9. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya, terutama teman-teman seperjuangan di bawah bimbingan Ibu Amelia.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya. 30 Juli 2019

Arif Surianggo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Penelitian	10
1.3 Rumusan masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.6 Sistematika penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 <i>Actual Usage</i>	14
2.1.2 <i>Behavioral Intention</i>	16
2.1.3 <i>Attitude Toward Using</i>	16
2.1.4 <i>Perceived Usefulness</i>	17
2.1.5 <i>Perceived Enjoyment</i>	18
2.1.6 <i>Perceived ease of use</i>	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Pengembangan Hipotesis	22
2.3.1 Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> terhadap <i>Attitude Toward Using</i>	22
2.3.2 Pengaruh <i>Perceived Enjoyment</i> terhadap <i>Attitude Toward Using</i>	23
2.3.3 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Attitude Toward Using</i>	23
2.3.4 Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	24
2.3.5 Pengaruh <i>Perceived Enjoyment</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	24
2.3.6 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	25
2.3.7 Pengaruh <i>Attitude Toward Using</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	25
2.3.8 Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Actual Usage</i>	26
2.4 Model Penelitian	27
2.5 Bagan Alur Berpikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data	30
3.1.1 Jenis Penelitian	30
3.1.2 Jenis Data	30
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.2.1 Populasi	31
3.2.2 Sample.....	31
3.3 Metode Pengumpulan Data	33
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variable.....	35
3.5 Metode Analisis Data	37
3.5.1 Pengolahan Data.....	37
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	37
3.5.2.1 Uji Validitas	38
3.5.2.2 Uji Reabilitas	38

3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik	39
3.5.2.4 Analisis Linear Regresi Sederhana (<i>Simple Regression</i>).....	41
3.5.2.5 Analisis Linier Regresi Berganda (<i>Multiple Regression</i>)	41
3.5.2.6 Koefisien Korelasi.....	43
3.5.2.7 Koefisien Determinasi (R^2).....	43
3.5.2.8 Uji F	44
3.5.2.9 Uji T	44
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum OVO	45
4.2 Analisis Data	47
4.2.1 Statistik Deskriptif	47
4.2.1.1 Karakteristik Responden	47
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2.1.4 Tanggapan Responden	49
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	56
4.2.2.1 Tanggapan Responden terhadap <i>Actual Usage</i>	56
4.2.2.2 Tanggapan Responden terhadap <i>Behavioral Intention</i>	57
4.2.2.3 Tanggapan Responden terhadap <i>Attitude Toward Using</i>	58
4.2.2.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Ease Of Use</i>	59
4.2.2.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Enjoyment</i>	61
4.2.2.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	62
4.2.3 Uji Validitas	63
4.2.4 Uji Reliabilitas	64
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	65
4.2.5.1 Uji Normalitas	65
4.2.5.2 Uji Multikolinearitas	67
4.2.5.3 Uji Heterokedastisitas	68
4.2.5.4 Uji Linearitas.....	70
4.3 Metode Analisis Statistik	71
4.3.1 Analisis Regresi	71
4.3.1.1 Analisis Regresi Sederhana.....	71
4.3.1.2 Analisis Regresi Berganda	72
4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi	74
4.3.2.1 Analisis Koefisien Korelasi untuk Hubungan PEOU,PE,PU*ATU	74
4.3.2.2 Analisis Koefisien Korelasi untuk Hubungan PEOU,PE,PU,ATU*BI.....	75
4.3.2.3 Analisis Koefisien Korelasi untuk Hubungan BI*AU	75
4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	75
4.4 Metode Pengujian Hipotesis	75
4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)	76
4.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)	76
4.5 Pembahasan.....	80
BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....	94
5.1 Simpulan	94
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis	94
5.1.1.1 Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> terhadap <i>Attitude</i>	

	<i>Toward Using</i>	94
5.1.1.2	Pengaruh <i>Perceived Enjoyment</i> terhadap <i>Attitude Toward Using</i>	95
5.1.1.3	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Attitude Toward Using</i>	96
5.1.1.4	Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	97
5.1.1.5	Pengaruh <i>Perceived Enjoyment</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	97
5.1.1.6	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	98
5.1.1.7	Pengaruh <i>Attitude Toward Using</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	99
5.1.1.8	Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Actual Usage</i>	99
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian	100
5.2	Implikasi.....	101
5.2.1	Implikasi Teoritis	101
5.2.2	Implikasi Manajerial	103
5.3	Rekomendasi	107
	DAFTAR PUSTAKA	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo OVO	6
Gambar 2.1	Model Penelitian.....	35
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4.3	<i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>Actual Usage</i>	65
Gambar 4.4	<i>Scatterplot</i> Normalitas <i>Behavioral Intention</i>	66
Gambar 4.5	<i>Scatterplot</i> Normalitas <i>Attitude Toward Using</i>	67
Gambar 4.6	<i>Scatterplot Uji Heterokedastisitas Actual Usage</i>	68
Gambar 4.7	<i>Scatterplot Uji Heterokedastisitas Behavioral Intention</i>	69
Gambar 4.8	<i>Scatterplot Uji Heterokedastisitas Attitude Toward Using</i>	69
Gambar 4.9	Hasil Penelitian.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Perbandingan E-Money di Indonesia pada Tahun 2018.....	6
Tabel 3.1	Desain Inti Kuisisioner	34
Tabel 3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
Tabel 3.3	<i>Rules of Thumb</i> Mengenai Ukuran Koefisien Determinasi.....	44
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3	Derajat Penilaian Setiap Variabel	50
Tabel 4.4	Tanggapan Responden terhadap <i>Actual Usage</i>	50
Tabel 4.5	Tanggapan Responden terhadap <i>Behavioral Intention</i>	51
Tabel 4.6	Tanggapan Responden terhadap <i>Attitude Toward Using</i>	52
Tabel 4.7	Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Ease Of Use</i>	53
Tabel 4.8	Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Enjoyment</i>	54
Tabel 4.9	Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	55
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Actual Usage</i>	56
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Behavioral Intention</i>	57
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Attitude Toward Using</i>	59
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Ease Of Use</i>	60
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Enjoyment</i>	61
Tabel 4.15	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	62
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Actual Usage</i>	63
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Behavioral Intention</i>	63
Tabel 4.18	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Attitude Toward Using</i>	63
Tabel 4.19	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Ease Of Use</i>	63
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Enjoyment</i>	64
Tabel 4.21	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	64
Tabel 4.22	Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.23	Kolmogorov-Smirnov untuk OVO	65
Tabel 4.24	Nilai Tolerance dan VIF.....	67
Tabel 4.25	Spearman's Test Correlation.....	70
Tabel 4.26	Hasil Uji Linearitas	70
Tabel 4.27	Hasil Uji Regresi Sederhana ($BI*AU$).....	71
Tabel 4.28	Hasil Uji Regresi Berganda ($PEOU,PE,PU*ATU$).....	72
Tabel 4.29	Hasil Uji Regresi Berganda ($PEOU,PE,PU,ATU*BI$).....	73
Tabel 4.30	Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R^2).....	75
Tabel 4.31	Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 (R^2).....	75
Tabel 4.32	Hasil Analisis Koefisien Determinasi 3 (R^2).....	75
Tabel 4.33	Hasil Uji F.....	76
Tabel 4.34	Hasil Uji t.....	77
Tabel 4.35	Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Behavioral Intention</i>	86
Tabel 4.36	Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Attitude Toward Using</i>	87
Tabel 4.37	Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Perceived Usefulness</i>	88
Tabel 4.38	Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Perceived Ease Of Use</i>	89

Tabel 4.39 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Perceived Enjoyment</i>	91
Tabel 4.40 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Actual Usage</i>	92
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	101
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	106

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	KUISSIONER	A-1
LAMPIRAN B	TABULASI DATA KUISSIONER	B-1
LAMPIRAN C	HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF	C-1
LAMPIRAN D	ANALISIS KUALITAS DATA	D-1
LAMPIRAN E	UJI MODEL PENELITIAN	E-1
LAMPIRAN F	ANALISIS HIPOTESIS	F-1