

## **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)





## 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

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	<b>14</b>
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
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
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
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>45</b>
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
<b>BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI</b> .....	<b>94</b>
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
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	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**

<b>LAMPIRAN A</b>	KUISIONER .....	A-1
<b>LAMPIRAN B</b>	TABULASI DATA KUISIONER .....	B-1
<b>LAMPIRAN C</b>	HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF .....	C-1
<b>LAMPIRAN D</b>	ANALISIS KUALITAS DATA .....	D-1
<b>LAMPIRAN E</b>	UJI MODEL PENELITIAN .....	E-1
<b>LAMPIRAN F</b>	ANALISIS HIPOTESIS .....	F-1