

TESIS

**ANALISIS PENGARUH *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE
AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2)* TERHADAP
INTENTION TO REUSE DAN *REUSE BEHAVIOR* PADA
PENGGUNA OVO DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar sarjana Magister Manajemen

Oleh :
NAMA : PRISKILLA E.E. NAPITUPULU
NPM : 02619180011



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA
2020**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2* (UTAUT 2) TERHADAP *INTENTION TO REUSE* DAN *REUSE BEHAVIOR* PADA PENGGUNA OVO DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Priskilla E.E. Napitupulu
NPM : 02619180011
Program Studi : Magister Manajemen

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Amelia, S.E., RFP-I., M.M.
Pembimbing 2 : Dr. Ronald, S.T., M.M

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Amelia, S.E., RFP-I., M.M.
Sekretaris : Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M
Anggota : Wiliam Santoso, S.E., M.Ak.



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

Nama Mahasiswa	Priskilla E.E. Napitupulu
Nomor Pokok Mahasiswa	02619180011
Program Studi	Magister Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2)* TERHADAP *INTENTION TO REUSE DAN REUSE BEHAVIOR* PADA 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 Pascasarjana 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, 16 Januari 2020
Yang membuat pernyataan



(Priskilla E.E. Napitupulu)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

" ANALISIS PENGARUH *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2)* TERHADAP *INTENTION TO REUSE DAN REUSE BEHAVIOR* PADA PENGGUNA OVO DI SURABAYA "

Oleh:

Nama : Priskilla E.E. Napitupulu
NPM : 02611980011
Program Studi : Magister Manajemen

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

Surabaya, 16 Januari 2020

Menyetujui:

Pembimbing Utama

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

Co- Pembimbing

Dr. Ronald, S.T., M.M

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen,**

Dr. Amelia, S.E., M.M.

Executive Director,

Dr. Ronald, S.T., M.M.



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Selasa dan 07 Januari 2020 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Pascasarjana Strata Dua Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

Nama : PRISKILLA E.E. NAPITUPULU
NPM : 02611980011
Program Studi : Magister Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2)* TERHADAP *INTENTION TO REUSE* DAN *REUSE BEHAVIOR* PADA 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 1	
Wiliam Santoso, S.E., M.Ak.	sebagai Penguji 2	

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir sebagai persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Dua Magister Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

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

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

1. Keluarga besar Tambunan dan Napitupulu terutama Suami saya Chandra Gunawan Tambunan, S.T. dan anak saya Jethro Karel Tambunan yang terus memberikan doa dan semangat serta dorongan agar cepat menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu Dr. Amelia, S.E., RFP-I., M.M., selaku ketua jurusan Magister Manajemen yang sekaligus merupakan dosen pembimbing pertama yang telah memberikan segala waktunya, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu besar dari awal hingga penelitian ini bisa di selesaikan dengan baik. Ucapan terimakasih yang tak terhingga tidak akan mampu mewakili segala kebaikan dan perhatian yang diberikan kepada penulis.
3. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M selaku *Executive Director* Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya yang sekaligus merupakan dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

4. Bapak dan Ibu dosen jurusan Magister Manajemen yang telah mendidik selama kurang lebih 1 tahun ini dan juga memberikan semangat serta dorongan untuk segera menyelesaikan penelitian ini.
5. Keluarga besar Manajemen UPH Kampus Surabaya Dr. Ronald, S.T., M.M, Dr. Amelia, S.E., RFP-I., M.M, Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M, Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M., Hananiel Menoverdi G, B.A., M.BA, William Santoso, S.E., M.Ak dan Dr. Yolanda Soediby, S.T., M.M yang senantiasa memberikan informasi, semangat dan keceriaan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Teman-teman seperjuangan saya di program Magister Manajemen angkatan 2018 yang saling memberikan semangat guna menyelesaikan tugas akhir ini
7. Rekan sekerja saya di Tata Usaha dan ADAK yang senantiasa memberikan semangat dan dorongan guna menyelesaikan tugas akhir ini
8. Keluarga besar CG FAM 72, Bapak Yohanes dan Ibu Rintani yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dorongan guna menyelesaikan tugas akhir ini
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan agar Tuhan Yesus Kristus memberkati dan 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, 16 Januari 2020

Priskilla E.E. Napitupulu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Penelitian	11
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.5.1 Manfaat Teoritis	13
1.5.2 Manfaat Praktis	13
1.6 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Reuse Behavior	16
2.1.2 Intention to Reuse	16
2.1.3 Performance Expectancy	18
2.1.4 Effort Expectancy	19
2.1.5 Social Influence	19

2.1.6 Facilitating Condition	20
2.1.7 Hedonic Motivation	21
2.1.8 Habit.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Pengembangan Hipotesis	23
2.3.1 Pengaruh Performance Expectancy terhadap Intention to Reuse	23
2.3.2 Pengaruh Effort Expectance terhadap Intention to Reuse.....	24
2.3.3 Pengaruh Social Influence berpengaruh terhadap Intention to Reuse	24
2.3.4 Pengaruh Facilitating Condition berpengaruh terhadap Intention to Reuse	25
2.3.5 Pengaruh Hedonic Motivation berpengaruh terhadap Intention to Reuse	26
2.3.6 Pengaruh Habit terhadap Intention to Reuse.....	27
2.3.7 Pengaruh Intention to Reuse terhadap Reuse Behavior	28
2.4 Model Penelitian	29
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.2.1 Populasi	32
3.2.2 Sampel.....	32
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
3.5 Metode Analisis Data.....	39
3.5.1 Uji Reliabilitas	49
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum OVO	50
4.2 Analisis Data	51
4.2.1 Statistik Deskriptif	52
4.2.1.1 Karakteristik Responden	52
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	52

4.2.1.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2.1.4	Tanggapan Responden	54
4.2.1.4.1	Tanggapan Responden terhadap Reuse Behavior	55
4.2.1.4.2	Tanggapan Responden terhadap Intention to Reuse	56
4.2.1.4.3	Tanggapan Responden terhadap Performance Expectancy	57
4.2.1.4.4	Tanggapan Responden terhadap Effort Expectance	58
4.2.1.4.5	Tanggapan Responden terhadap Social Influence	59
4.2.1.4.6	Tanggapan Responden terhadap Facilitating Condition.....	60
4.2.1.4.7	Tanggapan Responden terhadap Hedonic Motivation	61
4.2.1.4.8	Tanggapan Responden terhadap Habit.....	62
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	63
4.2.2.1	Penjelasan Responden terhadap Performance Expectancy	63
4.2.2.2	Penjelasan Responden terhadap Effort Expectance	64
4.2.2.3	Penjelasan Responden terhadap Social Influence	65
4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap Facilitating Condition.....	66
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap Hedonic Motivation.....	67
4.2.2.6	Penjelasan Responden terhadap Habit	68
4.2.2.7	Penjelasan Responden terhadap Intention to Reuse.....	69
4.2.2.8	Penjelasan Responden terhadap Reuse Behavior.....	70
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data	71
4.2.3.1	Evaluasi Normalitas Data.....	72
4.2.3.2	Evaluasi Outliners	73
4.2.3.2.1	Univariate Outliers	74
4.2.3.2.2	Multivariate Outliers	75
4.2.4	Evaluasi Multicollinearity dan Singularity	76
4.3	Analisis Faktor Konfirmatori (Confirmatory Factor Analysis)	76
4.3.1.	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	77
4.3.2.	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen	78

4.4	Analisis Full Stuctural Equation Modeling.....	80
4.4.1	Full Stuctural Equation Modeling.....	80
4.4.2	Regression Weights Full Structural Equation Modeling	81
4.5	Uji Reliability dan Variance Extra.....	82
4.6.	Hasil Pengujian Hipotesis	84
4.7.	Pembahasan.....	85
4.7.1	Pembahasan Perhipotesis	87
4.7.1.1	Pembahasan Pengaruh Performance Expectancy terhadap Intention to Reuse	87
4.7.1.2	Effort Expectancy berpengaruh signifikan terhadap Intention to Reuse.....	88
4.7.1.3	Pembahasan Pengaruh Social Influence terhadap Intention to Reuse	89
4.7.1.4	Pembahasan Pengaruh Facilitating Conditions terhadap Intention to Reuse.....	89
4.7.1.5	Pembahasan Pengaruh Hedonic Motivation terhadap Intention to Reuse.....	91
4.7.1.6	Pembahasan Pengaruh Habit terhadap Intention to Reuse.....	92
4.7.1.7	Pembahasan Pengaruh Intention to Reuse terhadap Reuse Behavior	92
4.7.2	Pembahasan Perindikator	95
BAB V	KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	112
5.1	Simpulan	112
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis.....	112
5.1.1.1	Pengaruh Performance Expectancy terhadap Intention to Reuse ...	112
5.1.1.2	Pengaruh Effort Expectancy terhadap Intention to Reuse	113
5.1.1.3	Pengaruh Social Influence terhadap Intention to Reuse	114
5.1.1.4	Pengaruh Tidak Signifikan Facilitating Conditions terhadap Intention to Reuse	114

5.1.1.5 Pengaruh Hedonic Motivation terhadap Intention to Reuse	115
5.1.1.6 Pengaruh Habit terhadap Intention to Reuse.....	116
5.1.1.7 Pengaruh Intention to Reuse terhadap Reuse Behavior	117
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	117
5.2 Implikasi	118
5.2.1 Implikasi Teoritis	118
5.2.2 Implikasi Manajerial	120
5.3 Rekomendasi	131
DAFTAR PUSTAKA	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo OVO.....	4
Gambar 1.2 Penghargaan yang diraih OVO	6
Gambar 1.3 Testimoni Pengguna pertamakali berminat menggunakan aplikasi OVO	8
Gambar 2.1 Model Penelitian	29
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikir Teoritis.....	43
Gambar 4.1 Diagram Pie Responden Berdasarkan Umur.....	53
Gambar 4.2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4.3 Confirmatory Analysis performance expectancy, effort expectance, social influence, facilitating condition, hedonic motivation dan habit.....	74
Gambar 4.4 Confirmatory Analysis Intention To Reuse dan Reuse Behavior	79
Gambar 4.5 Full Structural Model	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Perbandingan E-Money di Indonesia pada Tahun 2018.....	6
Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	35
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....	41
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	43
Tabel 3.5 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness of Fit Index)	48
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Umur.....	52
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	55
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Reuse Behavior	55
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Intention to Reuse	56
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Performance Expectancy	57
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Effort Expectance	58
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Social Influence	59
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Facilitating Condition	60
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap Hedonic Motivation.....	61
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap Habit	62
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Performance Expectancy	63
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Effort Expectance.....	64
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Social Influence	65
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Facilitating Condition	66
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Hedonic Motivation	67
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Habit.....	68
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden terhadap Intention to Reuse	69
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden terhadap Reuse Behavior	70
Tabel 4.20 Goodness of Fit Index	72
Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas Data.....	73
Tabel 4.22 Statistik Deskriptif Z-Score.....	74

Tabel 4.23 Mahalonobis Distance.....	75
Tabel 4.24 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation dan Habit.....	78
Tabel 4.25 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Intention to Reuse, dan Reuse Behavior	79
Tabel 4.26 Index Pengujian Kelayakan	81
Tabel 4.27 Regression Weight Full Structural Equation Model	82
Tabel 4. 28 Uji Reliability dan Variance Extra.....	83
Tabel 4.29 Hasil Uji Hipotesis	84
Tabel 4.30 Nilai Factor Loading dan mean per indikator dari variabel Intention to Reuse	95
Tabel 4.31 Nilai Factor Loading dan mean per indikator dari variabel Habit	97
Tabel 4.32 Nilai Factor Loading dan mean per indikator dari variabel Social Influence... ..	99
Tabel 4.33 Nilai Factor Loading dan mean per indikator dari variabel Effort Expectance	101
Tabel 4.34 Nilai Factor Loading dan mean per indikator dari variabel Performance Expectancy	103
Tabel 4.35 Nilai Factor Loading dan mean per indikator dari variabel Facilitating Condition.....	101
Tabel 4.36 Nilai Factor Loading dan mean per indikator dari variabel Hedonic Motivation	107
Tabel 4.37 Nilai Factor Loading dan mean per indikator dari variabel Reuse Behavior	109
Tabel 5.1 Implikasi Teori	118
Tabel 5.2 implikasi Manajerial	125

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPSTIF	C-1
LAMPIRAN D: HASIL PENGUJIAN STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM) ...	D-1