

KATA PENGANTAR

Pertama-tama saya selaku penulis hendak mengucapkan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat, rahmat, kebijaksanaan, dan kesehatan yang luar biasa secara jasmani maupun rohani dalam menyelesaikan tugas akhir sebagai persyaratan akademik untuk memperoleh gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya. Pada penelitian ini, saya sebagai penulis meyakini bahwa seluruh pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahannya dari seluruh pihak untuk perbaikan pada tugas akhir ini. Pada kesempatan ini, penulis juga mengucapkan rasa 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) Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA, selaku *Executive Director* dan *Associate Dean* yang telah membantu saya dalam banyak hal, ketika saya memulai perjalanan perkuliahan saya di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
- 2) Ibu Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M, CSMA, CDM, selaku kepala program studi manajemen yang telah sangat banyak membantu saya dalam perjalanan kuliah saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
- 3) Ibu Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M, CSMA, CDM selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan seluruh perhatian, pengertian, motivasi serta

memberikan waktu dan seluruh tenaga untuk men-*support* bahkan membimbing saya dari pagi hingga malam dengan penuh kasih dalam menyelesaikan penelitian ini dari awal hingga dapat terselesaikan.

- 4) Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA, selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan saran, membimbing, memberikan pengertian, memberikan tenaga serta semangat untuk membantu dibuatnya penelitian ini dari awal hingga pada akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.
- 5) Bapak Hananiel Mennoverdi Gunawan, BA, MBA, AAC, selaku dosen pembimbing akademik yang telah banyak membantu saya dalam mengajarkan serta memberikan masukan serta *tips* sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
- 6) Bapak Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc, M.Sc, selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan berbagai masukan, *tips*, arahan, serta berbagai kritik dan solusi kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
- 7) Ibu Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M., CSMA, selaku dosen penguji kedua yang turut memberikan berbagai saran, masukan dan pembenahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
- 8) Keluarga saya, Papa, Mama, Cece Gracy, dan Koko Sony serta keluarga besar lainnya yang senantiasa mendukung serta mendoakan selalu baik secara tenaga dan waktu, dukungan yang luar biasa dalam menyelesaikan penelitian ini.
- 9) Thalia Angelica, Richard Intan Kumala, dan Deven yang telah menjadi *support system* yang selalu mendukung, memberikan saran, memberikan semangat,

serta membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, serta dalam menyelesaikan penelitian ini

10) Teman-teman seperjuangan saya, A Club, Tumpengan Proposal, Grup SPSS, Grup CEMAS, Thalia Angelica, Erni Dwi Purnomo, Kirana Amelia, Deven, Bernard Julius Alexander, Richard Intan Kumala, Sridewi Metta Jaya, Samuel Christofer, serta teman-teman sekelompok saya lainnya yang telah menyemangati dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Surabaya, terutama yang sudah membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.

11) Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu per satu yang telah membantu penulis menyelesaikan penelitian ini.

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

Surabaya, 25 Agustus 2021



Yeremia Manuel Wicaksono

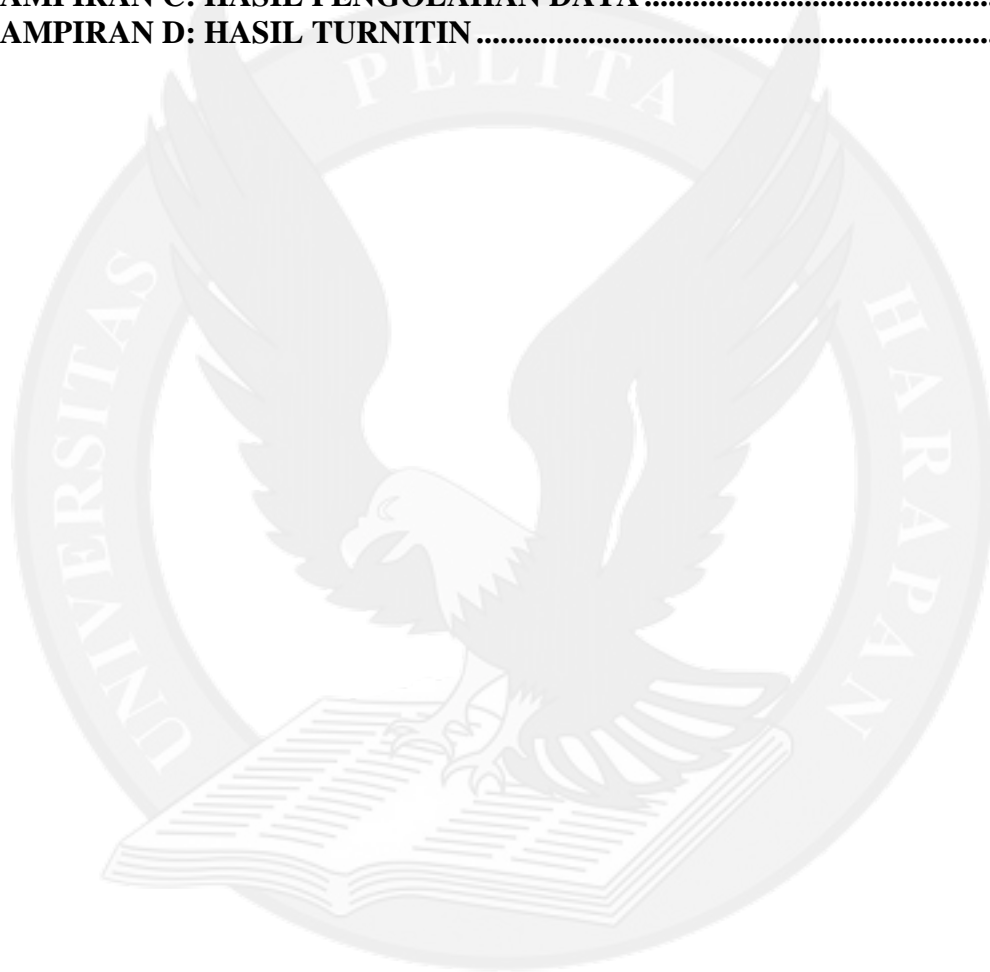
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	23
1.3 Rumusan Masalah	23
1.4 Tujuan Penelitian	25
1.5 Manfaat Penelitian	26
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	26
1.5.2 Manfaat Praktis	27
1.6 Sistematika Penulisan.....	28
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	29
2.1 Landasan Teori.....	29
2.1.1 <i>Use Behaviour</i>	29
2.1.2 <i>Behavioral Intention</i>	30
2.1.3 <i>Attitude</i>	32
2.1.4 <i>Trust</i>	35
2.1.5 <i>Anxiety</i>	37
2.1.6 <i>Personal Innovativeness</i>	39
2.1.7 <i>Performance Expectancy</i>	40
2.1.8 <i>Effort Expectancy</i>	41
2.1.9 <i>Social Influence</i>	43
2.1.10 <i>Facilitating Conditions</i>	44
2.2 Penelitian Terdahulu	45
2.3 Pengembangan Hipotesis	48
2.3.1 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Attitude</i>	48
2.3.2 Pengaruh <i>Anxiety</i> terhadap <i>Attitude</i>	49
2.3.3 Pengaruh <i>Personal Innovativeness</i> terhadap <i>Attitude</i>	50
2.3.4 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Attitude</i>	51
2.3.5 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Attitude</i>	51
2.3.6 Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Attitude</i>	52
2.3.7 Pengaruh <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Attitude</i>	53

2.3.8 Pengaruh <i>Attitude</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	54
2.3.9 Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Use Behaviour</i>	54
2.4 Model Penelitian	56
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	57
BAB III METODOTOLOGI PENELITIAN	59
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data.....	59
3.1.1 Jenis Penelitian.....	59
3.1.2 Jenis Data	60
3.1.3 Sumber Data.....	61
3.2 Populasi dan Sampel	61
3.2.1 Populasi.....	61
3.2.2 Sampel.....	62
3.3 Metode Pengumpulan Data	64
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	69
3.5 Metode Analisis	71
3.5.1 Pengolahan Data.....	71
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	72
3.5.2.1 Uji Validitas	73
3.5.2.2 Uji Realibilitas	75
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	76
3.5.2.4 Analisis Linear Regresi Sederhana (<i>Simple Regression</i>).....	80
3.5.2.5 Analisis Linier Regresi Berganda (<i>Multiple Regressions</i>)....	81
3.5.2.6 Koefisien Kolerasi.....	83
3.5.2.7 Koefisien Determinasi (R_2)	83
3.5.2.8 Uji F	84
3.5.2.9 Uji T	85
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	86
4.1 Gambaran Umum	86
4.2 Analisis Data	88
4.2.1 Statistik Deskriptif	88
4.2.1.1 Karakteristik Responden	88
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	88
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	89
4.2.1.4 Tanggapan Responden	91
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	107
4.2.2.1 Penjelasan Responden Terhadap <i>Use Behaviour</i>	107
4.2.2.2 Penjelasan Responden Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	109
4.2.2.3 Penjelasan Responden Terhadap <i>Attitude</i>	111
4.2.2.4 Penjelasan Responden Terhadap <i>Trust</i>	113
4.2.2.5 Penjelasan Responden Terhadap <i>Anxiety</i>	115
4.2.2.6 Penjelasan Responden Terhadap <i>Personal Innovativeness</i> ..	117
4.2.2.7 Penjelasan Responden Terhadap <i>Performance Expectancy</i> ..	119
4.2.2.8 Penjelasan Responden Terhadap <i>Effort Expectancy</i>	121

4.2.2.9	Penjelasan Responden Terhadap <i>Social Influence</i>	123
4.2.2.10	Penjelasan Responden Terhadap <i>Facilitating Conditions</i>	125
4.2.3	Uji Validitas	127
4.2.4	Uji Realibilitas	129
4.2.5	Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	130
4.2.5.1	Uji Normalitas.....	130
4.2.5.2	Uji Multikolinearitas	133
4.2.5.3	Uji Heterokedastisitas	134
4.2.5.4	Uji Linearitas.....	137
4.3	Metode Analisis Statistik	138
4.3.1	Analisis Regresi	138
4.3.1.1	Analisis Regresi Sederhana.....	138
4.3.1.1.1	<i>Use Behaviour</i>	138
4.3.1.1.2	<i>Behavioral Intention</i>	139
4.3.1.2	Analisis Regresi Berganda	140
4.3.1.2.1	<i>Attitude</i>	140
4.3.2	Analisis Koefisien Korelasi	144
4.3.2.1	Analisis Koefisien Korelasi Sederhana.....	144
4.3.2.1.1	Analisis Koefisien Korelasi Sederhana untuk BI*UB	144
4.3.2.1.2	Analisis Koefisien Korelasi Sederhana untuk AT*BI	144
4.3.2.2	Analisis Koefisien Korelasi Berganda	145
4.3.2.2.1	Analisis Koefisien Korelasi Berganda untuk TR, AN, PI, PE, EE, SI, FC*AT	145
4.3.3	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	145
4.4	Metode Pengujian Hipotesis	147
4.4.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	147
4.4.2	Uji Signifikansi Parsial (Uji-T).....	148
4.5	Pembahasan.....	153
BAB V	KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENASI.....	188
5.1	Kesimpulan	188
5.1.1	Kesimpulan Atas Hipotesis	189
5.1.1.1	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Attitude</i>	189
5.1.1.2	Pengaruh <i>Anxiety</i> terhadap <i>Attitude</i>	190
5.1.1.3	Pengaruh <i>Personal Innovativeness</i> terhadap <i>Attitude</i>	192
5.1.1.4	Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Attitude</i>	193
5.1.1.5	Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Attitude</i>	194
5.1.1.6	Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Attitude</i>	195
5.1.1.7	Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Attitude</i>	196
5.1.1.8	Pengaruh <i>Attitude</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	197
5.1.1.9	Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Use Behaviour</i>	198
5.1.2	Kesimpulan Atas Masalah Penelitian.....	199

5.2 Implikasi.....	201
5.2.1 Implikasi Teoritis	201
5.2.2 Implikasi Manajerial	203
5.3 Rekomendasi	215
DAFTAR PUSTAKA	217
LAMPIRAN A: KUESIONER	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER.....	B-1
LAMPIRAN C: HASIL PENGOLAHAN DATA	C-1
LAMPIRAN D: HASIL TURNITIN	D-1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Penjualan <i>e-commerce</i> secara Global dari Tahun 2015-2020.....	3
Gambar 1.2 Aplikasi Blibli.com	7
Gambar 1.3 Jumlah Pengunduh Aplikasi Blibli.com	12
Gambar 1.4 Testimoni Positif Pengguna Aplikasi Blibli.com terkait <i>Attitude</i>	14
Gambar 1.5 Testimoni Positif Pengguna Aplikasi Blibli.com terkait <i>Trust</i>	15
Gambar 1.6 Testimoni Negatif Pengguna Aplikasi Blibli.com terkait <i>Anxiety</i>	16
Gambar 1.7 Testimoni Positif Pengguna Aplikasi Blibli.com terkait <i>Personal Innovativeness</i>	17
Gambar 1.8 Testimoni Positif Pengguna Aplikasi Blibli.com terkait <i>Performance Expectancy</i>	18
Gambar 1.9 Metode Pembayaran pada Aplikasi Blibli.com	18
Gambar 1.10 Testimoni Positif Pengguna Aplikasi Blibli.com terkait <i>Effort Expectancy</i>	19
Gambar 1.11 Tampilan Aplikasi Blibli.com yang menunjukkan variabel <i>Effort Expectancy</i>	19
Gambar 1.12 Testimoni Positif Pengguna Aplikasi Blibli.com terkait <i>Social Influence</i>	21
Gambar 1.13 <i>Brand Ambassador</i> Blibli.com.....	21
Gambar 1.14 Fitur <i>Facilitating Conditions</i> pada Aplikasi Blibli.com.....	22
Gambar 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	47
Gambar 2.2 Model Penelitian Terdahulu	48
Gambar 2.3 Model Penelitian.....	56
Gambar 2.4 Bagan Alur Berpikir	57
Gambar 4.1 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	89
Gambar 4.2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	90
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Normalitas Variabel <i>Attitude</i>	131
Gambar 4.4 Scatterplot Uji Normalitas Variabel <i>Behavioral Intention</i>	132
Gambar 4.5 Scatterplot Uji Normalitas Variabel <i>Use Behaviour</i>	133
Gambar 4.6 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Variabel <i>Attitude</i>	135
Gambar 4.7 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Variabel <i>Behavioral Intention</i>	135
Gambar 4.8 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Variabel <i>Use Behaviour</i>	136
Gambar 4.9 Model Penelitian	152

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Unduhan Aplikasi <i>E-commerce</i> di Google Playstore pada Maret 2021	8
Tabel 1.2 Daftar <i>E-Commerce</i> di Indonesia Tahun 2021	8
Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner	66
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	70
Tabel 3.3 <i>Rules of Thumb</i> Mengenai Ukuran Koefisien Determinasi	84
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	90
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	92
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Use Behaviour</i>	93
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Behavioral Intention</i>	94
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Attitude</i>	96
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Trust</i>	97
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Anxiety</i>	99
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Personal Innovativeness</i>	100
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Performance Expectancy</i>	102
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap <i>Effort Expectancy</i>	103
Tabel 4.12 Tanggapan Responden terhadap <i>Social Influence</i>	104
Tabel 4.13 Tanggapan Responden terhadap <i>Facilitating Conditions</i>	106
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Use Behaviour</i>	107
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Behavioral Intention</i>	109
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Attitude</i>	111
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Trust</i>	113
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Anxiety</i>	115
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Personal Innovativeness</i>	117
Tabel 4.20 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Performance Expectancy</i>	119
Tabel 4.21 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Effort Expectancy</i> ..	121
Tabel 4.22 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Social Influence</i>	123
Tabel 4.23 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	125
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Use Behaviour</i>	127
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Behavioral Intention</i>	127
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Attitude</i>	127
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Trust</i>	127
Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Anxiety</i>	128
Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Personal Innovativeness</i>	128
Tabel 4.30 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Performance Expectancy</i>	128

Tabel 4.31 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Effort Expectancy</i>	128
Tabel 4.32 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Social Influence</i>	128
Tabel 4.33 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	128
Tabel 4.34 Uji Realibilitas	129
Tabel 4.35 Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i>	130
Tabel 4.36 Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF	133
Tabel 4.37 Spearman Test Correlation.....	136
Tabel 4.38 Hasil Uji Linearitas	137
Tabel 4.39 Hasil Uji Regresi Sederhana (BI*UB)	138
Tabel 4.40 Hasil Uji Regresi Sederhana (AT*BI)	139
Tabel 4.41 Hasil Uji Regresi Berganda (TR,AN,PI,PE,EE,SI,FC*AT)	140
Tabel 4.42 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R^2)	146
Tabel 4.43 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 (R^2)	146
Tabel 4.44 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 3 (R^2)	146
Tabel 4.45 Hasil Uji-F.....	147
Tabel 4.46 Hasil Uji-T	149
Tabel 4.47 Indikator Variabel <i>Behavioral Intention</i>	165
Tabel 4.48 Indikator Variabel <i>Attitude</i>	167
Tabel 4.49 Indikator Variabel <i>Performance Expectancy</i>	171
Tabel 4.50 Indikator Variabel <i>Anxiety</i>	174
Tabel 4.51 Indikator Variabel <i>Personal Innovativeness</i>	176
Tabel 4.52 Indikator Variabel <i>Effort Expectancy</i>	178
Tabel 4.53 Indikator Variabel <i>Social Influence</i>	180
Tabel 4.54 Indikator Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	182
Tabel 4.55 Indikator Variabel <i>Trust</i>	184
Tabel 4.56 Indikator Variabel <i>Use Behaviour</i>	186
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	201
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	211

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER.....	B-1
LAMPIRAN C: HASIL PENGOLAHAN DATA.....	C-1
LAMPIRAN D: HASIL TURNITIN	D-1

