

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera

Pertama yang wajib dipanjatkan adalah rasa syukur dan terima kasih penulis kepada Tuhan Yang Maha Esa. Karena berkat kebijaksanaan-Nya dan Kuasa-Nya yang selalu memberikan berkah kepada penulis sehingga membuat penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu. Penulisan tugas akhir yang memiliki judul “Analisis pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Perceived Risk*, dan *Financial Cost* dalam membentuk *Behavioral Intentions* pada pengguna Bukalapak di Surabaya.” disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya. Selain itu penulis juga berharap bahwa apapun yang menjadi hasil dari penelitian yang dilakukan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Penulis juga menyadari bahwa dalam pengungkapan dan penyajian data serta tata bahasa yang ditunjukkan dalam penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata kesempurnaan. Maka dari itu dengan kerendahan hati penulis meminta dan menerima segala kritik dan saran dari semua pihak yang dapat membangun penulis dengan tujuan untuk membantu menyempurnakan dan menjadi perbaikan untuk tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung sekuat tenaga dan sesuai porsinya dari awal tugas akhir ini dikerjakan hingga selesai. Adapun ucapan terima kasih ini ingin penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA. Selaku *Executive Director* dan *Associate Dean* yang membantu saya selama masa perkuliahan selama saya berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM. Selaku ketua Program Studi Manajemen yang membantu saya selama masa perkuliahan selama saya berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
3. Bapak Dr. William Santoso, SE, M.Ak. Selaku pembimbing pertama saya dan pembimbing akademik. Yang telah membantu dalam berbagai hal, membimbing, memberi tenaga serta perhatian, dan memberikan dorongan kepada saya dari awal mengerjakan proposal, selama proses pengerjaan hingga penelitian ini selesai.
4. Bapak Hananiel M Gunawan, AAC, BA., MBA. Selaku pembimbing kedua saya yang telah membantu dalam berbagai hal serta membimbing saya dalam mengerjakan tugas akhir ini hingga dapat selesai tepat pada waktunya. Tugas akhir yang telah diberikan ini dapat menambah ilmu dan wawasan penulis.
5. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc, MM. Selaku dosen penguji pertama saya yang juga membantu memberikan masukan kepada saya sebagai saran untuk memperbaiki penelitian ini.
6. Papa Gati dan Mama Heni yang telah senantiasa membantu, memberikan support dan selalu memiliki harapan serta memberi doa terbaik untuk saya setiap saat sampai sekarang, sehingga pada akhirnya

saya dapat memberikan yang terbaik dan menyelesaikan penelitian ini dengan tepat.

7. Kakak, Adik, dan Saudara saya yang selalu membantu banyak hal dan menyemangati dalam kehidupan saya.
8. Selain itu saya juga mengucapkan rasa terima kasih kepada teman-teman, sahabat, dan pihak-pihak lain yang juga membantu dalam kehidupan perkuliah saya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Demikianlah rasa terima kasih yang dapat penulis sampaikan. Hanya doa yang dapat penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga atas segala kebaikan, dukungan, dan perhatian yang telah diberikan kepada penulis hanya dapat terbalaskan. Penulis sangat berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis serta pihak-pihak yang berhubungan dengan tugas akhir ini. Segala kritik, saran, dan masukan penulis siap menerimanya dengan kerendahan hati.

Surabaya, 24 Agustus 2021



(Yerima Sesar Leonig)

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
LEMBAR IDENTITAS TIM PENGUJI	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	17
1.3 Rumusan Masalah.....	17
1.4 Tujuan Penelitian	18
1.5 Manfaat Penelitian	19
1.5.1 Manfaat Teoritis	19
1.5.2 Manfaat Praktis.....	20
1.6 Sistematika Penulisan	20
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...	22
2.1 Landasan Teori	22
2.1.1 Behavioral Intentions.....	22
2.1.2 Performance Expectancy	23

2.1.3 Effort Expectancy	25
2.1.4 Social Influence	26
2.1.5 Facilitating Conditions	28
2.1.6 Perceived Risk	29
2.1.7 Financial Cost	31
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Pengembangan Hipotesis	34
2.3.1 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> Terhadap <i>Behavioral Intentions</i>	34
2.3.2 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> Terhadap <i>Behavioral Intentions</i>	35
2.3.3 Pengaruh <i>Social Influence</i> Terhadap <i>Behavioral Intentions</i>	36
2.3.4 Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> Terhadap <i>Behavioral Intentions</i>	37
2.3.5 Pengaruh <i>Perceived Risk</i> Terhadap <i>Behavioral Intentions</i>	38
2.3.6 Pengaruh <i>Financial Cost</i> Terhadap <i>Behavioral Intentions</i>	39
2.4 Model Penelitian	41
2.5 Bagan Alur Berpikir	42
BAB 3 METODELOGI PENELITIAN	45
3.1 Jenis Penelitian	45
3.2 Populasi dan Sampel	46
3.2.1 Populasi	46
3.2.2 Sampel	46
3.3 Metode Pengumpulan Data	49
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	49
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	50
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	51
3.4.1 Definisi Operasional	51
3.4.2 Pengukuran Variabel	54
3.5 Metode Analisa Data	55
3.5.1 Uji Validitas	56
3.5.2 Uji Reliabilitas	58
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	59
3.5.4 Regresi Linier Berganda	62

3.5.5 Pengujian Hipotesis	65
BAB 4 ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Gambaran Umum Bukalapak	67
4.2 Analisa Data.....	68
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	68
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data.....	89
4.2.3 Analisa Regresi Linear Berganda.....	96
4.3 Pengujian Hipotesis	99
4.3.1 Pengujian Hipotesis 1 (H1)	100
4.3.2 Pengujian Hipotesis 2 (H2)	101
4.3.3 Pengujian Hipotesis 3 (H3)	102
4.3.4 Pengujian Hipotesis 4 (H4)	103
4.3.5 Pengujian Hipotesis 5 (H5)	104
4.3.6 Pengujian Hipotesis 6 (H6)	104
4.4 Pembahasan	105
BAB 5 KESIMPULAN	134
5.1 Simpulan	134
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis	135
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	143
5.2 Implikasi	143
5.2.1 Implikasi Teoritis	143
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	146
5.3 Rekomendasi.....	152
DAFTAR PUSTAKA.....	154

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indonesia menjadi negara 1 dengan pengguna <i>E-Commerce</i> terbanyak mencapai 78%	1
Gambar 1.2 Total pengguna <i>E-Commerce</i> 2019 dan proyeksi kedepannya	5
Gambar 1.3 Surabaya menjadi pengguna <i>E-Commerce</i> terbanyak kedua di Indonesia	6
Gambar 1.4 Logo dari Bukalapak	7
Gambar 1.5 Fitur Bukalapak cek status pengiriman barang	9
Gambar 1.6 Fitur aplikasi Bukalapak memudahkan pengguna memenuhi kebutuhannya	11
Gambar 1.7 Bukalapak bekerjasama dengan DANA untuk memberikan kemudahan penggunanya dalam melakukan transaksi	12
Gambar 1.8 Rating Bukalapak di Playstore dan Review dari Pengguna Bukalapak	13
Gambar 1.9 Fitur Ajak – Ajak Berhadiah Bukalapak	14
Gambar 1.10 Halaman konfirmasi pembayaran Bukalapak	15
Gambar 1.11 Fitur Pembeli Prioritas Bukalapak	16
Gambar 2.1 Model Penelitian	41
Gambar 2.2 Bagan Alur Berpikir	42
Gambar 4.1 Logo dari Bukalapak	68
Gambar 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	69
Gambar 4.3 Karakteristik Usia Responden	70
Gambar 4.4 Normal P-P Plot	93
Gambar 4.5 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	97

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Likert Scale Point	51
Tabel 3.2 Definisi Operasional	51
Tabel 3.3 Rules of Thumb Koefisien Korelasi	64
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	69
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden	69
Tabel 4.3 Deskripsi Mean Rating Index	71
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Behavioral Intentions	71
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Performance Expectancy	74
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Effort Expectancy	77
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Social Influence	79
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Facilitating Conditions	82
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Perceived Risk	85
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Financial Cost	87
Tabel 4.11 Uji Validitas dan Reliabilitas	90
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	91
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	92
Tabel 4.14 Uji Heteroskedastisitas Spearman's rho	94
Tabel 4.15 Hasil Uji Linearitas	95
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	96
Tabel 4.17 Regresi Linear Berganda Pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Perceived Risk, Financial Cost Terhadap Behavioral Intentions	97
Tabel 4.18 Rangkuman Hasil Hipotesis	100
Tabel 4.19 Indikator yang membentuk Performance Expectancy	112
Tabel 4.20 Indikator yang membentuk Effort Expectancy	115
Tabel 4.21 Indikator yang membentuk Social Influence	118
Tabel 4.22 Indikator yang membentuk Facilitating Conditions	122
Tabel 4.23 Indikator yang membentuk Perceived Risk	125
Tabel 4.24 Indikator yang membentuk Financial Cost	128
Tabel 4.25 Indikator yang membentuk Behavioral Intentions	130
Tabel 5.1 Implikasi Teori	144
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	150

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER PENELITIAN	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI DESKRIPTIF	C-1
LAMPIRAN D: HASIL TURNITIN	D-1

