

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan olehNya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan secara tepat waktu.

Tugas Akhir dengan judul “**PENGARUH *BENEFIT, TRUST, DAN EASE OF USE* TERHADAP PENGGUNAAN *DIGITAL PAYMENT* DI *MCDONALD’S JABODETABEK*” ini ditujukan sebagai persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana Manajemen (S.M.) di Universitas Pelita Harapan, Tangerang.**

Ucapan terima kasih sebesar-besarnya diucapkan peneliti kepada ibu Dr. Pauline H. Pattyranie Tan, M.Si. selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktu yang banyak dan selalu sabar menghadapi peneliti serta memberi banyak masukan, ide, kritik, saran untuk bisa menyelesaikan tugas akhir ini dalam bentuk skripsi peneliti. Dukungan moral dan materil juga banyak didapatkan oleh peneliti dari berbagai pihak dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Oleh karena itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Orang tua saya yang bernama Erwandi dan Tiny serta kakak saya yang bernama Priscilla Destiana, Shereen Vionita, dan juga adik saya yang bernama Farrel Hardian yang telah memberikan bantuan, dukungan moril, kasih sayang, dan juga doa kepada penulis.
2. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan.

3. Ibu Vina Christina Nugroho, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Danet Arya Patria. S.E, M.B.A. selaku Ketua Konsentrasi Ritel Manajemen.
5. Ibu Cynthia Anna Wijayanti, SE., M.Mktg. selaku dosen Pembimbing Akademik (PA) dari penulis.
6. Seluruh dosen dan jajaran staf administrasi Manajemen yang telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan di Universitas Pelita Harapan.
7. Teman-teman terdekat penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan yang terdiri dari Emmanuel Patrick, Edward Suryajaya, Richard Haliem, Daniel Liusen, Audrey Patrick, Drake Eagen, Enrico Samvel, Indrianto Putra, Michael Sugiarta, Steven Jayadi, Richard Trevian, Wenzel Susanto.
8. Pasangan saya yang selalu memotivasi dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini yang bernama Ivana Lestiana.
9. Teman-teman satu kelompok bimbingan tugas akhir.
10. Seluruh pihak yang telah berkontribusi dan membantu penulis yang tidak dapat disebut satu persatu.

Tangerang, November 2021



Farlan Hardian Erwandi

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AHKIR.....</b>	
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AHKIR .....</b>	
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AHKIR.....</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	v
<b>ABSTRACT .....</b>	vi
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	ix
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xiii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	12
2.1 Variabel Penelitian .....	12
2.1.1 Digital Payment .....	12
2.1.1.1 OVO .....	14
2.1.1.2 Go-Pay .....	15
2.1.1.3 ShopeePay .....	16
2.1.1.4 Link Aja .....	17
2.1.1.5 Dana .....	17
2.1.2 Benefit.....	18
2.1.2.1 Work more quickly .....	19
2.1.2.2 Useful .....	19
2.1.2.3 Effectiveness .....	19
2.1.2.4 Easier.....	20
2.1.2.5 Performance .....	20

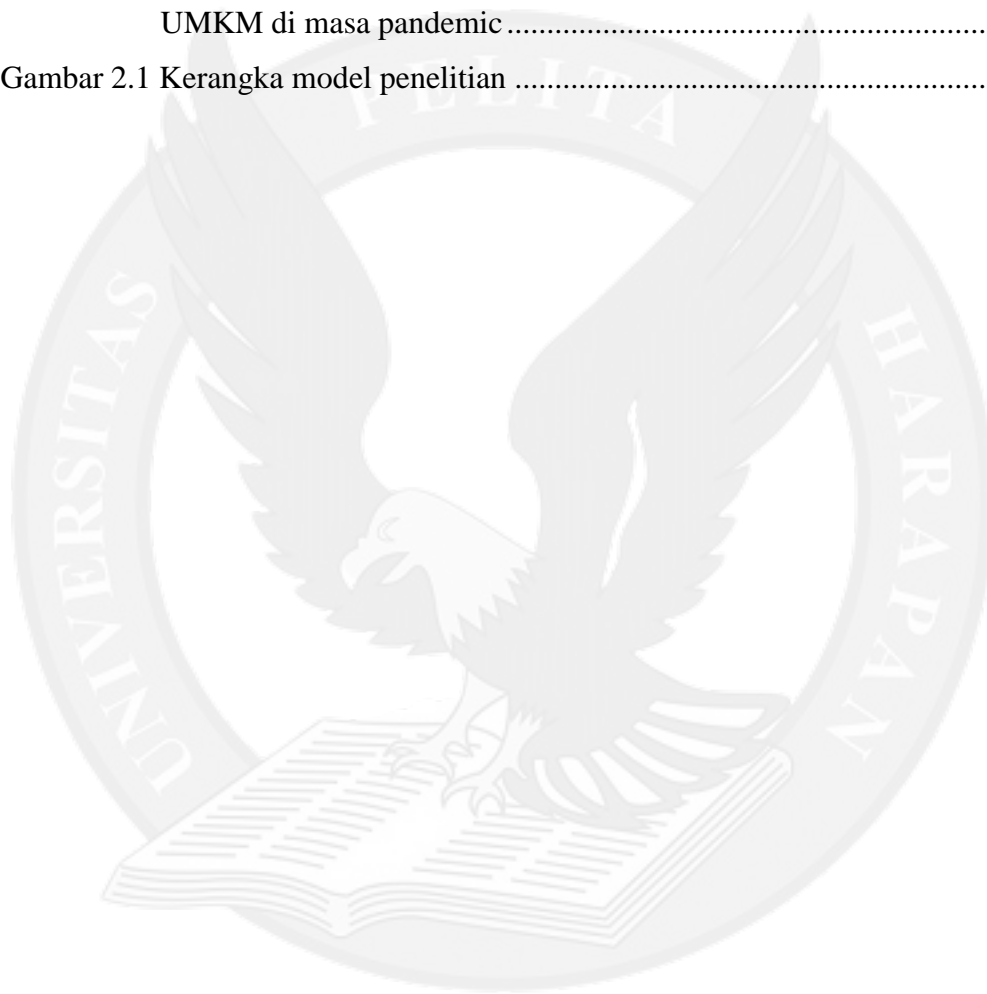
2.1.3 Trust .....	21
2.1.3.1 Ability .....	21
2.1.3.2 Integrity .....	21
2.1.3.3 Benovelence .....	21
2.1.4 Ease of use .....	22
2.1.4.1 Easy to learn .....	22
2.1.4.2 Easy to understand .....	22
2.1.4.3 Effortless .....	23
2.1.4.4 Easy to use .....	23
2.2 Penelitian Terdahulu dan Pembentukan Hipotesis.....	24
2.2.1 Penelitian Terdahulu .....	24
2.2.2 Pembentukan Hipotesis.....	26
2.2.2.1 Pengaruh Benefit terhadap digital payment .....	26
2.2.2.2 Pengaruh Trust terhadap digital payment .....	27
2.2.2.3 Pengaruh Ease of use terhadap digital payment.....	28
2.2.3 Model Penelitian .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Tipe Penelitian .....	31
3.3 Unit Analisis .....	32
3.4 Populasi dan Sampel .....	33
3.4.1 Populasi.....	33
3.4.2 Sampel.....	34
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.6 Metode Pengukuran Data .....	39
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	39
3.8 Variabel dan Definisi Operasional .....	40
3.8.1 Variabel Penelitian.....	40
3.8.2 Definisi Operasional .....	40
3.9 Uji Instrumen .....	46
3.9.1 Uji Validitas .....	46

3.9.2 Uji Reliabilitas .....	49
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda .....	50
3.11 Uji Asumsi Klasik .....	51
3.11.1 Uji Normalitas.....	51
3.11.2 Uji Multikolineritas.....	52
3.11.3 Uji Heteroskedastisitas.....	52
3.12 Uji Hipotesis .....	53
3.12.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	53
3.12.2 Uji Signifikansi Serempak (Uji-F).....	53
3.12.3 Uji Signifikansi Parsial (Uji-t).....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	55
4.1.1 Jenis Kelamin.....	55
4.1.2 Umur .....	56
4.1.3 Pendidikan.....	56
4.1.4 Pekerjaan.....	57
4.1.5 Domisili.....	58
4.2 Deskripsi Tanggapan Responden.....	58
4.2.1 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Benefit (X1) .....	59
4.2.2 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Trust (X2) .....	61
4.2.3 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Ease of use (X3).....	62
4.2.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Penggunaan Digital Payment.....	64
4.3 Analisis Uji Validitas Aktual dan Reliabilitas Aktual .....	66
4.3.1 Uji Validitas Aktual .....	66
4.3.2 Uji Reliabilitas Aktual .....	69
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	72

4.5.1 Uji Normalitas.....	72
4.5.1.1 Uji Normalitas pendekatan Histogram.....	72
4.5.1.2 Uji Normalitas pendekatan Grafik Normal Probability Plot.....	73
4.5.1.3 Uji Kolmogorov-Smirnov .....	74
4.5.2 Uji Multikolinearitas .....	74
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	75
4.6 Uji Hipotesis .....	76
4.6.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	76
4.6.2 Uji Signifikansi Serempak (Uji-F).....	77
4.6.3 Uji Signifikansi Parsial (Uji-t).....	78
4.7 Pembahasan.....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan .....	82
5.2 Saran.....	83
5.3 Implikasi Manajerial .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Mcdonald's Merek restoran cepat saji terbesar dunia.....	2
Gambar 1.2 Level dampak negatif Covid-19 terhadap Startup.....	4
Gambar 1.3 Distribusi ekosistem di dalam bisnis Fintech Indonesia .....	6
Gambar 1.4 Jenis E-Wallet yang paling banyak digunakan UMKM di masa pandemic .....	8
Gambar 2.1 Kerangka model penelitian .....	29



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional .....	41
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Pretest Variabel Benefit .....	47
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Pretest Variabel Trust .....	47
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Pretest Variabel Ease of use.....	48
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Pretest Variabel Penggunaan Digital Payment ....	49
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Pretest.....	50
Tabel 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Tabel 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Umur.....	56
Tabel 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	57
Tabel 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
Tabel 4.5 PERSentase Responden Berdasarkan Domisili .....	58
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Benefit</i> (X1).....	59
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Trust</i> (X2) .....	61
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Ease of use</i> (X3).....	62
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Penggunaan Digital Payment (Y) .....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Aktual Variabel Benefit .....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Aktual Variabel Trust .....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Aktual Variabel Ease of use.....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Aktual Variabel Penggunaan Digital Payment .....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Aktual .....	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	70
Tabel 4.16 Uji Histogram.....	72
Tabel 4.17 Uji Normalitas dengan pendekatan grafik .....	73



Tabel 4.18 Uji Kolmogorov-Smirnov .....	74
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
Tabel 4.20 Uji Heteroskedastisitas dengan Grafik Scatterplot .....	75
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi.....	76
Tabel 4.22 Uji Signifikansi Serempak (Uji F).....	77
Tabel 4.23 Uji Signifikansi Parsial (Uji-t).....	78

