

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama saya selaku penulis hendak mengucapkan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang senantiasa memberikan hikmat, rahmat, kebijaksanaan, dan kesehatan yang sangat luar biasa baik dari luar maupun dalam lingkungan 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, dan penggunaan kata-kata dan bahasa masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan segala bentuk kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahan dari seluruh pihak untuk perbaikan pada tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesainya 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 membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
- 2) Ibu Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M, CSMA, CDM, selaku kepala program studi manajemen yang membantu banyak hal dalam kehidupan

perkuliahan 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, waktu, dan tenaga serta kesabaran yang tidak ternilai, serta memberikan dorongan semangat yang mendukung dan memberikan kritik saran yang membangun kepada saya sedari awal hingga penelitian ini dapat terselesaikan.
- 4) Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA, selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, membimbing, memberikan saran, dan pengertian, tenaga, serta semangat yang tidak pernah berhenti dari awal hingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
- 5) Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA, selaku dosen pembimbing akademik sedar awal masuk kuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, yang sangat supportif membantu dan meningkatkan serta mengajarkan berbagai hal dari awal hingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
- 6) Ibu Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M., CSMA, selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan berbagai masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
- 7) Ibu Priscilla E.E. Napitupulu, S.Sos, M.M., selaku dosen penguji kedua yang turut memberikan berbagai masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.

- 8) Keluarga saya, Mama, Papa, Adik serta keluarga besar lainnya yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan baik secara tenaga dan waktu, dukungan yang luar biasa dalam menyelesaikan penelitian ini.
- 9) Pentul yang telah menjadi *support system* yang selalu mendukung, menyemangati, menghibur, mendoakan 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, BURGER KING, Cindy, Ayu, Mitzy, BPH KADEPT BEM 2021/2022, serta teman-teman sekelompok saya 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 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 topic yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat bagi penyempurnaan yang selanjutnya.

Surabaya, 5 Oktober 2022

Rachelia Stin

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b>	
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b>	
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Batasan Masalah .....	18
1.3. Rumusan Masalah .....	19
1.4. Tujuan Penelitian .....	20
1.5. Manfaat Penelitian .....	21
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	21
1.5.2. Manfaat Praktis .....	22
1.6. Sistematika Penulisan .....	22
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>24</b>
2.1 Landasan Teori.....	24
2.1.1. <i>Use Behavior</i> .....	24
2.1.2. <i>Behavioral Intention</i> .....	25
2.1.3. <i>Performance Expectancy</i> .....	27
2.1.4. <i>Effort Expectancy</i> .....	28
2.1.5. <i>Social Influence</i> .....	29
2.1.6. <i>Facilitating Condition</i> .....	30
2.1.7. <i>Hedonic Motivation</i> .....	32
2.1.8. <i>Habit</i> .....	33
2.2 Penelitian Terdahulu .....	34
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	38
2.3.1. Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> ...	38
2.3.2. Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	39
2.3.3. Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	40
2.3.4. Pengaruh <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	41
2.3.5. Pengaruh <i>Hedonic Motivation</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	42
2.3.6. Pengaruh <i>Habit</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	42

2.3.7. Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Use Behavior</i> .....	43
2.4 Model Penelitian .....	44
2.5 Bagan Alur Berpikir .....	44
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>46</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data .....	46
3.1.1. Jenis Penelitian.....	46
3.1.2. Jenis Data .....	47
3.1.3. Sumber Data .....	48
3.2 Populasi dan Sampel .....	48
3.2.1. Populasi.....	48
3.2.2. Sampel.....	49
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	51
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	54
3.5 Metode Analisa Data.....	57
3.5.1. Pengolahan Data .....	57
3.5.2. Pengujian Hipotesis .....	58
3.5.2.1. Uji Validitas .....	58
3.5.2.2. Uji Reabilitas .....	59
3.5.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	60
3.5.2.4. Analisis Linear Regresi Sederhana ( <i>Simple Regression</i> ).....	64
3.5.2.5. Analisis Linear Regresi Berganda ( <i>Multiple Regression</i> ) .....	64
3.5.2.6. Koefisien Korelasi (R) .....	66
3.5.2.7. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	67
3.5.2.8. Uji F .....	68
3.5.2.9. Uji T .....	68
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>69</b>
4.1 Gambaran Umum .....	69
4.2 Analisis Data .....	70
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	70
4.2.1.1 Karakteristik Responden .....	70
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	72
4.2.1.4 Tanggapan Responden .....	73
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	83
4.2.2.1 Penjelasan Responden Terhadap <i>Use Behavior</i> .....	83
4.2.2.2 Penjelasan Responden Terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	84
4.2.2.3 Penjelasan Responden Terhadap <i>Performance Expectancy</i> .....	86
4.2.2.4 Penjelasan Responden Terhadap <i>Effort Expectancy</i> .....	88
4.2.2.5 Penjelasan Responden Terhadap <i>Social Influence</i> .....	90
4.2.2.6 Penjelasan Responden Terhadap <i>Facilitating Condition</i> .....	92
4.2.2.7 Penjelasan Responden Terhadap <i>Hedonic Motivation</i> .....	94

4.2.2.8 Penjelasan Responden Terhadap <i>Habit</i> .....	96
4.2.3 Uji Validitas .....	98
4.2.4 Uji Realibilitas .....	99
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	100
4.2.5.1 Uji Normalitas .....	100
4.2.5.2 Uji Heterokedastisitas .....	102
4.2.5.3 Uji Multikolinieritas.....	103
4.2.5.4 Uji Linearitas .....	104
4.3 Metode Analisis Statistika.....	105
4.3.1 Analisis Regresi .....	105
4.3.1.1 Analisis Regresi Sederhana.....	105
4.3.1.2 Analisis Regresi Berganda .....	106
4.3.2 Analisis Koefisien Regresi Sederhana .....	110
4.3.3 Analisis Regresi Berganda .....	111
4.3.4 Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	111
4.4 Metode Pengujian Hipotesis .....	112
4.4.1 Uji Signifikan Simultan (Uji-F) .....	113
4.4.2 Uji Signifikan Parsial (Uji-T) .....	113
4.5 Pembahasan.....	117
<b>BAB V METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>142</b>
5.1 Kesimpulan.....	142
5.1.1 Kesimpulan Atas Hipotesis.....	143
5.1.1.1 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	143
5.1.1.2 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	144
5.1.1.3 Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	145
5.1.1.4 Pengaruh <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	146
5.1.1.5 Pengaruh <i>Hedonic Motivation</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	147
5.1.1.6 Pengaruh <i>Habit</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	148
5.1.1.12 Pengaruh <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Use Behavior</i> .....	149
5.2 Implikasi.....	150
5.2.1. Implikasi Teoritis .....	150
5.2.2. Implikasi Manajerial .....	154
5.3 Rekomendasi .....	156
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>157</b>
<b>LAMPIRAN A: KUESIONER .....</b>	<b>A-1</b>
<b>LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER.....</b>	<b>B-1</b>
<b>LAMPIRAN C: HASIL PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>C-1</b>
<b>LAMPIRAN D: HASIL TURNITIN .....</b>	<b>D-1</b>

## DAFTAR GAMBAR

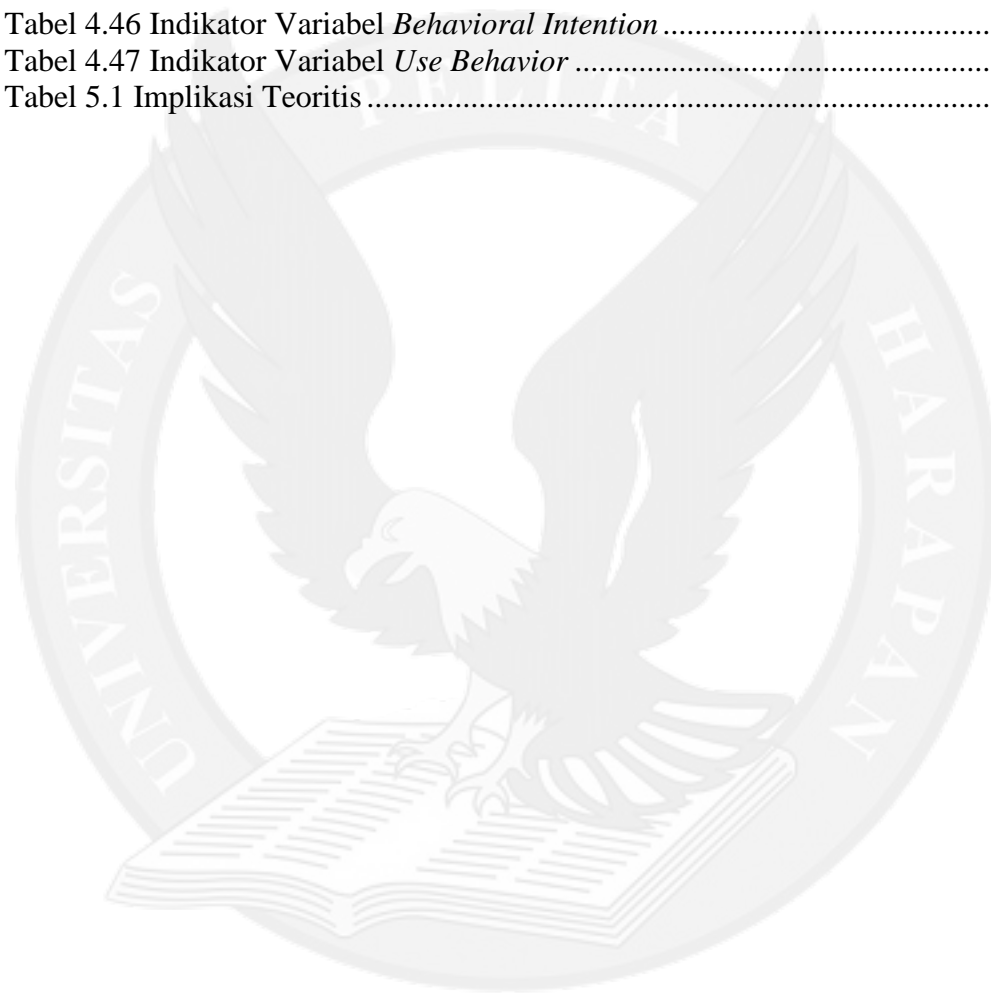
Gambar 1.1 Logo Aplikasi Dana .....	9
Gambar 1.2 Fitur Aplikasi Dana .....	12
Gambar 1.3 Kemudahan Menggunakan Aplikasi Dana.....	13
Gambar 1.4 <i>Scan Barcode</i> Menggunakan Aplikasi Dana.....	13
Gambar 1.5 Iklan Aplikasi Dana.....	14
Gambar 1.6 <i>Campaign</i> Aplikasi Dana .....	15
Gambar 1.7 <i>Review</i> Mengenai Aplikasi Dana .....	16
Gambar 1.8 Aplikasi Dana Sebagai Alat Pembayaran di Pameran .....	17
Gambar 1.9 Aplikasi Dana Hadir di Warung Tradisional .....	17
Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu .....	35
Gambar 2.2 Hasil Model Penelitian Terdahulu.....	36
Gambar 2.3 Model & Hasil Penelitian Jurnal Acuan 1.....	37
Gambar 2.4 Model Jurnal Acuan 2 .....	38
Gambar 2.5 Hasil Penelitian Jurnal Acuan 2 .....	38
Gambar 2.6 Model Penelitian .....	44
Gambar 2.7 Bagan Alur Berpikir .....	45
Gambar 4.1 Logo Aplikasi Dana .....	69
Gambar 4.2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
Gambar 4.3 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	72
Gambar 4.4 Scatterplot Uji Normalitas Behavioral Intention.....	101
Gambar 4.5 Scatter Plot Uji Normalitas Use Behavior.....	101
Gambar 4.6 Scatter Plot Uji Heterokedastisitas Behavioral Intention.....	102
Gambar 4.7 Scatter Plot Uji Heterokedastisitas Use Behavior .....	102
Gambar 4.8 Hasil Penelitian .....	116

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Lima <i>E-money</i> Terpopuler di Indonesia Pada Tahun 2021 .....	9
Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner .....	52
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	54
Tabel 3.3 Rules of Thumb Mengenai Ukuran Koefisien Korelasi.....	67
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia .....	72
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	73
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Use Behavior</i> .....	74
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	75
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Performance Expectancy</i> .....	76
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Effort Expectancy</i> .....	77
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Social Influence</i> .....	78
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Facilitating Condition</i> .....	79
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Hedonic Motivation</i> .....	81
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap <i>Habit</i> .....	82
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Use behavior</i> .....	83
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	83
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Performance Expectancy</i> .....	86
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Effort Expectancy</i> .....	88
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Social Influence</i> ....	90
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Facilitating Condition</i> .....	93
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Hedonic Motivation</i> .....	95
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Habit</i> .....	96
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Use behavior</i> .....	98
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	98
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Performance Expectancy</i> .....	98
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Effort Expectancy</i> .....	98
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Social Influence</i> .....	98
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Facilitating Condition</i> .....	99
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Hedonic Motivation</i> .....	99
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Habit</i> .....	99
Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabilitas .....	100
Tabel 4.29 Hasil Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i> .....	100
Tabel 4.30 Uji Spearman's PE, EE, SI, FC, HM, HA*BI .....	103
Tabel 4.31 Uji Spearman's UB*BI .....	103
Tabel 4.32 Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF .....	104
Tabel 4.33 Hasil Uji Linearitas .....	104
Tabel 4.34 Hasil Uji Regresi Sederhana (BI*UB) .....	105
Tabel 4.35 Hasil Uji Regresi Berganda (PE, EE,SI, FC, HM, HA*BI).....	106
Tabel 4.36 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R <sup>2</sup> ).....	111



Tabel 4.37 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 ( $R^2$ ).....	111
Tabel 4.38 Hasil Uji-F.....	112
Tabel 4.39 Hasil Uji T.....	113
Tabel 4.40 Indikator Variabel <i>Facilitating Condition</i> .....	128
Tabel 4.41 Indikator Variabel <i>Effort Expectancy</i> .....	129
Tabel 4.42 Indikator Variabel <i>Performance Expectancy</i> .....	131
Tabel 4.43 Indikator Variabel <i>Habit</i> .....	133
Tabel 4.44 Indikator Variabel <i>Social Influence</i> .....	136
Tabel 4.45 Indikator Variabel <i>Hedonic Motivation</i> .....	137
Tabel 4.46 Indikator Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	139
Tabel 4.47 Indikator Variabel <i>Use Behavior</i> .....	140
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	150



## DAFTAR LAMPIRAN

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

