

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan penyertaan-Nya, tugas akhir yang berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Actual Usage* Melalui *Behavioral Intention* Pengguna Kartu Prabayar Berbelanja Flazz BCA” ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Tugas akhir berupa skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan tugas akhir ini, yaitu:

1. Prof. Louie A. Divinagracia, DBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Bapak Ronald, S.T., M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen yang telah banyak membantu penulis selama masa studi dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak saran, masukan dan dukungan dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Ibu Amelia, S.E., RFP-I, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan banyak saran, dukungan dan masukan dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Ibu Oliandes Sondakh, S.E., M.M selaku Penasihat Akademik dan Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang berguna dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Bapak Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang berguna dalam penyempurnaan tugas akhir ini.
6. Para dosen yang telah mengajar penulis selama masa studi dan staf Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah membantu penulis selama masa studi.

7. Kedua orang tua penulis, Huri Candra dan Dwi Listiani, Go serta kedua kakak penulis, Ratih Wijaya Ningsih dan Ratna Dewi Sartika yang telah memberikan doa, dukungan dan saran dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Teman-teman penulis, Devy, Ester, Artha, Tika dan Ofride yang telah memberikan semangat, bantuan dan dukungan serta teman-teman program studi Manajemen, terutama Manajemen *International Business* Reguler 2009 yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama masa studi serta dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Pihak-pihak terkait lainnya yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir berupa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk menyempurnakan tugas akhir ini. Penulis juga mengharapkan tugas akhir ini dapat berguna bagi BCA selaku perusahaan dari produk kartu Flazz BCA dan bagi pembaca lainnya.

Surabaya, 8 Mei 2013

Seny Chandra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Manfaat Teoritis	8
1.5.2 Manfaat Praktis	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
2.1.2 <i>Actual Usage</i>	12
2.1.3 <i>Behavioral Intention</i>	13
2.1.4 <i>Perceived Usefulness</i>	14
2.1.5 <i>Perceived Ease of Use</i>	15
2.1.6 <i>Compatibility</i>	16
2.1.7 <i>Personal Innovativeness</i>	17
2.1.8 <i>Social Influence</i>	18

2.2	Penelitian Terdahulu	19
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	22
2.3.1	Hubungan <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	22
2.3.2	Hubungan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	23
2.3.3	Hubungan <i>Compatibility</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> ..	24
2.3.4	Hubungan <i>Personal Innovativeness</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	25
2.3.5	Hubungan <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	25
2.3.6	Hubungan <i>Behavioral Intention</i> terhadap <i>Actual Usage</i> ...	26
2.4	Model Penelitian.....	27
2.5	Bagan Alur Berpikir	28
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1	Jenis Penelitian	29
3.2	Populasi dan Sampel	30
3.2.1	Populasi	30
3.2.2	Sampel	30
3.3	Metode Pengumpulan Data	32
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
3.5	Metode Analisis Data	35
3.5.1	Uji Reliabilitas	44
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	46
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.1.1	<i>Company Profile</i>	46
4.1.2	Profil Responden	48
4.2	Analisis Data	50
4.2.1	Statistik Deskriptif	50
4.2.2	Hasil Pengujian Kausalitas Data	56
4.2.2.1	Evaluasi Normalitas Data	58
4.2.2.2	Evaluasi <i>Outliers</i>	59
4.2.2.2.1	<i>Univariate Outliers</i>	59

4.2.2.2.2	<i>Multivariate Outliers</i>	60
4.2.2.3	Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i>	61
4.2.2.4	Analisis Faktor Konfirmatori.....	61
4.2.2.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	61
4.2.2.4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen	64
4.2.2.5	Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i>	65
4.2.2.6	Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	68
4.2.2.6.1	Uji <i>Reliability</i>	68
4.2.2.6.2	<i>Variance Extracted</i>	69
4.2.3	Hasil Pengujian Hipotesis	70
4.2.3.1	Pengujian Hipotesis 1	70
4.2.3.2	Pengujian Hipotesis 2	70
4.2.3.3	Pengujian Hipotesis 3	71
4.2.3.4	Pengujian Hipotesis 4	71
4.2.3.5	Pengujian Hipotesis 5	72
4.2.3.6	Pengujian Hipotesis 6	72
4.3	Pembahasan	73
BAB V	KESIMPULAN	84
5.1	Simpulan	84
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis	84
5.1.1.1	Hipotesis 1	84
5.1.1.2	Hipotesis 2	84
5.1.1.3	Hipotesis 3	84
5.1.1.4	Hipotesis 4	85
5.1.1.5	Hipotesis 5	85
5.1.1.6	Hipotesis 6	85
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian	85
5.2	Implikasi	86
5.2.1	Implikasi Teoritis	86
5.2.2	Implikasi Manajerial	88

5.3 Rekomendasi	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna dan Nilai Transaksi Kartu Flazz BCA Tahun 2009-2012	4
Gambar 2.1 Model Penelitian	27
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	38
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	49
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir	49
Gambar 4.4 <i>Confirmatory Analysis Exogenous</i>	62
Gambar 4.5 <i>Confirmatory Analysis Endogenous</i>	64
Gambar 4.6 <i>Full Structural Equation Model</i>	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Sigi Awal	6
Tabel 3.1	Desain Inti Kuesioner	33
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.3	Keterangan Indikator Konstruk	37
Tabel 3.4	Keterangan Hubungan Konstruk.....	39
Tabel 3.5	Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran	39
Tabel 3.6	Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model.....	43
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Pendidikan Terakhir	48
Tabel 4.2	Derajat Penilaian Setiap Variabel	50
Tabel 4.3	Statistik Deskriptif	51
Tabel 4.4	Indeks Pengujian Kelayakan Model	57
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas Data	58
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Z-Score	59
Tabel 4.7	<i>Mahalanobis Distance</i>	60
Tabel 4.8	Nilai Faktor Loading Konstruk Eksogen	63
Tabel 4.9	Uji Bobot Faktor Konstruk Eksogen	63
Tabel 4.10	Nilai Faktor Loading Konstruk Endogen.....	65
Tabel 4.11	Uji Bobot Faktor Konstruk Endogen	65
Tabel 4.12	Indeks Pengujian Kelayakan SEM	66
Tabel 4.13	<i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i>	67
Tabel 4.14	Hasil <i>Standard Loading Data</i>	68
Tabel 4.15	Hasil <i>Measurement Error Data</i>	68
Tabel 4.16	Perhitungan Reliabilitas Data	68
Tabel 4.17	Hasil <i>Square Standardized Loading Data</i>	69
Tabel 4.18	Perhitungan <i>Variance Extracted Data</i>	69
Tabel 4.19	Perbandingan <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extracted Data</i>	70
Tabel 4.20	Statistik Deskriptif Z-Score	72

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER

LAMPIRAN B: DATA KUESIONER

LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF

LAMPIRAN D: HASIL UJI *STRUCTURAL EQUATION MODELING* (SEM)

