

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikanNya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu. Tugas Akhir dengan judul “PENGARUH TEORI DIFUSI INOVASI TERHADAP NIAT MEREKOMENDASIKAN *MOBILE WALLET* GENERASI Z” ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) di Universitas Pelita Harapan, Tangerang. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Bapak Dr. (Hon.) Jonathan L. Parapak, M.Eng.Sc., selaku Rektor dari Universitas Pelita Harapan
2. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Vina Christina Nugroho, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Paulus Yokie Radnan, S.E., M.M., selaku Wakil Ketua Program Studi Manajemen.
5. Bapak Dr. Ir. Evo Sampetua Hariandja, M.M., selaku Ketua Konsentrasi Marketing Ritel Manajemen.
6. Ibu Juniarty Siahaan, S.Sos., MM., selaku Pembimbing Akademik.

7. Ibu Cynthia Anna Wijayanti, S.E., M.Mktg., selaku Pembimbing Penulisan Tugas Akhir, yang telah berbaik hati dan sabar serta tak kenal lelah dalam membimbing serta membagikan berbagai pengetahuannya kepada penulis dalam proses penulisan penelitian ini. Tanpa kesabaran, kebaikan, dukungan penuh serta bimbingan dari pembimbing, penulis tidak akan mampu untuk menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi, Universitas Pelita Harapan yang telah mengajar dan memberikan pengetahuan serta pengalamannya selama masa perkuliahan penulis.
9. Orang tua, kakak, adik, serta saudara-saudara yang telah memberikan dukungan, semangat, doa, motivasi, kasih sayang kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian tepat waktu.
10. Michelle Widisya Sing yang selalu mendukung, membantu, mendengarkan keluh kesah dan memberikan solusi atas kesulitan yang dihadapi selama penulisan, serta memberikan perhatian kepada penulis.
11. Kevin Polakitang, Joyleen Lyneth Sanjaya, Cherlyn Claire Sanjaya, Andre Basra Utama, Jesaya Danny Herlim dan Christian Yohanes yang tanpa kenal lelah terus membantu penulis dalam menyebarkan kuesioner *online* dalam menyelesaikan rangkaian penelitian tepat waktu.
12. Christian Gunardi, Chandra Polakitang, Andre Suryanto, Keven Jefry, Steven Alfred, Timotius Jason Revydo, Jason Danovan, Ida Bagus Kelvin, Fernando Jostin, Gracecia Setiawati Widodo, Thasya Gracella Hartantio, Priscilla Jessica Jones, Felisha Setyadi, Calista Renielta Sutedja, Maevy

Callista yang senantiasa menemani, mendukung, memberi semangat, serta menghibur selama masa perkuliahan penulis.

13. Anggota HMPSM 2020/2021 yang senantiasa selalu mendukung penulis dalam setiap situasi dan kondisi.
14. Semua teman-teman dan sahabat yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
15. Semua responden dan pihak yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner yang dibagikan oleh penulis.
16. *Last but not the least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying to give more, I wanna thank me for doing more right and wrong, I wanna thank me for being me all time.*

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, untuk menyempurnakan penelitian ini, kritik dan saran pembaca yang membangun akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 10 Desember 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Masalah Penelitian .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	16
1.4 Tujuan Penelitian .....	16
1.5 Manfaat Penelitian .....	17
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	17
1.5.2 Manfaat Praktis .....	17
1.6 Kerangka Sistematis Penelitian.....	18
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>20</b>
2.1 <i>Diffusion of Innovation</i> (DOI).....	20
2.1.1 <i>The Innovation</i> .....	20
2.1.1.1 <i>Relative Advantage</i> (RA) .....	22
2.1.1.2 <i>Compatibility</i> (CPB) .....	23
2.1.1.3 <i>Complexity</i> (CPT).....	23
2.1.1.4 <i>Observability</i> (OB).....	24
2.1.1.5 <i>Triability</i> (TR).....	24
2.1.2 <i>Communication Channels</i> .....	25
2.1.3 <i>Time</i> .....	27
2.1.4 <i>The Social System</i> .....	28
2.2 <i>Mobile Wallet</i> .....	28
2.3 <i>Consumer Behavior Generation Z</i> .....	29

2.4 <i>Intention to Recommend</i> (ITR).....	31
2.5 Hubungan antar Variabel .....	34
2.5.1 Hubungan antara keunggulan relatif terhadap niat dalam merekomendasikan <i>mobile wallet</i> generasi Z .....	34
2.5.2 Hubungan antara kompatibilitas terhadap niat dalam merekomendasikan <i>mobile wallet</i> generasi Z .....	35
2.5.3 Hubungan antara kompleksitas terhadap niat dalam merekomendasikan <i>mobile wallet</i> generasi Z .....	36
2.5.4 Hubungan antara observabilitas terhadap niat dalam merekomendasikan <i>mobile wallet</i> generasi Z .....	37
2.5.5 Hubungan antara triabilitas terhadap niat dalam merekomendasikan <i>mobile wallet</i> generasi Z .....	38
2.6 Penelitian Sebelumnya .....	39
2.7 Model Penelitian .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1 Objek Penelitian .....	44
3.2 Unit Analisis .....	45
3.3 Tipe Penelitian .....	45
3.4 Operasional Variabel Penelitian.....	48
3.5 Populasi dan Sampel .....	51
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	52
3.5.2 Metode Penarikan Sampel.....	53
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.6.1 Skala Pengukuran.....	61
3.7 Metode Analisis Data.....	64
3.7.1 Statistik Deskriptif .....	64
3.7.2 Statistik Inferensial.....	66
3.7.3 <i>Partial Least Square - Structural Equation Model</i> (PLS-SEM).....	66
3.7.3.1 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	68
3.7.3.2 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	70
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian.....	71
3.8.1 Pengujian Validitas .....	73
3.8.1.1 Validitas Konvergen.....	74
3.8.1.2 Validitas Diskriminan .....	76
3.8.2 Pengujian Reliabilitas.....	77

3.8.3 Hasil Uji Instrumen Pendahuluan .....	79
3.8.3.1 Hasil Uji Instrumen Validitas Konvergen.....	80
3.8.3.2 Hasil Uji Instrumen Validitas Diskriminan.....	82
3.8.3.3 Hasil Uji Instrumen Reliabilitas.....	83
3.9 Pengujian Hipotesis.....	84
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>87</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	87
4.1.1 Profil Responden.....	87
4.1.2 Karakteristik Responden .....	89
4.2 Data Analisis .....	90
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	91
4.2.1.1 Keunggulan Relatif (RA).....	91
4.2.1.2 Kompatibilitas (CPB).....	91
4.2.1.3 Kompleksitas (CPT).....	92
4.2.1.4 Observabilitas (OB) .....	92
4.2.1.5 Triabilitas (TR).....	92
4.2.1.6 Niat untuk Merekomendasikan (ITR) .....	93
4.2.2 Statistik Inferensial.....	93
4.2.2.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	93
4.2.2.1.1 Hasil Pengujian Validitas Konvergen .....	94
4.2.2.1.2 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan.....	97
4.2.2.1.3 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	98
4.2.2.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	98
4.2.2.2.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	99
4.2.2.2.2 Predictive Relevance ( $Q^2$ ).....	100
4.2.2.2.3 T-Statistik dan <i>P-Value</i> .....	100
4.2.2.2.4 Uji Multikolinearitas .....	102
4.2.3 Uji Hipotesis .....	103
4.3 Diskusi .....	107
4.3.1 Keunggulan Relatif dan Niat dalam Merekomendasikan .....	107
4.3.2 Kompatibilitas dan Niat dalam Merekomendasikan.....	110
4.3.3 Kompleksitas dan Niat dalam Merekomendasikan.....	113
4.3.4 Observabilitas dan Niat dalam Merekomendasikan.....	115
4.3.5 Triabilitas dan Niat dalam Merekomendasikan .....	117

<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>118</b>
5.1 Kesimpulan .....	118
5.2 Implikasi Manajerial .....	118
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	126
5.4 Saran Penelitian.....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>130</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>137</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Activities on Mobile Usage During Pandemic.....	8
Gambar 1.2 Payment Method Preference .....	8
Gambar 1.3 Survei Produk Mobile Wallet Yang Digunakan Generasi Z.....	11
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	42
Gambar 3.1 Model Uji Instrumen Pendahuluan .....	80
Gambar 4.1 Jalur Model (Uji Aktual).....	94





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data APJII Jumlah Pengguna Internet Tahun 2013- 2019 .....	3
Tabel 1.2 Jumlah Uang Elektronik Beredar di Indonesia Tahun 2009-2020.....	5
Tabel 1.3 Profil Responden.....	9
Tabel 1.4 Hasil Survei Awal Penelitian .....	12
Tabel 1.5 Research Gap Penelitian .....	15
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Sebelumnya.....	39
Tabel 3.1 Tabel Perhitungan (Definisi Konseptual dan Operasional) .....	48
Tabel 3.2 Skala Likert .....	63
Tabel 3.3 Klasifikasi Nilai .....	66
Tabel 3.4 Outer Loading .....	80
Tabel 3.5 Average Variance Extracted (AVE) .....	81
Tabel 3.6 Kriteria Fornell-Larcker.....	82
Tabel 3.7 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability .....	84
Tabel 4.1 Persentase Jenis Kelamin dan Domisili Responden .....	87
Tabel 4.2 Persentase Kriteria Responden.....	90
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel Keunggulan Relatif .....	91
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Kompatibilitas.....	91
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Kompleksitas.....	92
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Observabilitas .....	92
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Triabilitas .....	93
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Niat untuk Merekomendasikan .....	93
Tabel 4.9 Average Variance Extracted (AVE) .....	94
Tabel 4.10 Outer Loading .....	95
Tabel 4.11 <i>Outer Loading</i> setelah Revisi.....	96
Tabel 4.12 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> setelah Revisi.....	97
Tabel 4.13 Kriteria Fornell-Larcker.....	97
Tabel 4.14 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability .....	98
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	99
Tabel 4.16 Predictive Relevance ( $Q^2$ ).....	100
Tabel 4.17 T-statistik & P-Value .....	101
Tabel 4.18 Uji Multikolinearitas .....	102
Tabel 4.19 Path Coefficients .....	103

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>1. Lampiran Pengujian Pendahuluan .....</b>	<b>137</b>
1.1 Lampiran Kuesioner Pengujian Pendahuluan .....	137
1.2 Hasil Kuesioner Pengujian Pendahuluan .....	142
1.3 Hasil Pengujian Validitas Konvergen .....	144
1.3.1 Outer Loading pada SmartPLS .....	144
1.3.2 AVE pada SmartPLS .....	144
1.4 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan .....	145
1.4.1 Fornell Larcker pada SmartPLS .....	145
1.5 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	145
1.5.1 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability pada SmartPLS .....	145
1.6 Jalur Model, Outer Loading, dan Nilai Original Sample pada SmartPLS	146
<b>2. Lampiran Pengujian Aktual .....</b>	<b>147</b>
2.1 Lampiran Kuesioner Pengujian Aktual .....	147
2.2 Hasil Kuesioner Pengujian Aktual .....	152
2.3 Mean dan Median Pengujian Aktual .....	159
2.4 Hasil Pengujian Validitas Konvergen .....	159
2.4.1 Outer Loading sebelum Revisi pada SmartPLS .....	159
2.4.2 Outer Loading setelah Revisi pada SmartPLS .....	160
2.4.3 AVE sebelum Revisi pada SmartPLS .....	160
2.4.4 AVE setelah Revisi pada SmartPLS .....	161
2.5 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan .....	161
2.5.1 Fornell Larcker pada SmartPLS .....	161
2.6 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	161
2.6.1 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability pada SmartPLS .....	161
2.7 Hasil Pengujian Model Struktural .....	162
2.7.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada SmartPLS .....	162
2.7.2 Predictive Relevance ( $Q^2$ ) pada SmartPLS .....	162
2.7.3 Pengujian Multikolinearitas pada SmartPLS .....	162
2.8 Jalur Model, Outer Loading dan Nilai Original Sample pada SmartPLS	163
2.9 Path Coefficient pada SmartPLS .....	163