

**PENGARUH FAKTOR SOSIAL, KONDISI FASILITAS, EKSPEKTASI
USAHA TERHADAP SIKAP DAN NIAT PERILAKU KONSUMEN
PADA E-MONEY OVO**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen

(S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh :

Restiawati Cahyadi

NPM : 17 03 23318

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2020

**PENGARUH FAKTOR SOSIAL, KONDISI FASILITAS, EKSPEKTASI
USAHA TERHADAP SIKAP DAN NIAT PERILAKU KONSUMEN
PADA E-MONEY OVO**



Pembimbing

Nadia Nila Sari, S.E., MBA.



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

SURAT KETERANGAN

No. 1003/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 17 September 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

- | | |
|---|-----------------|
| 1. Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si. | (Ketua Penguji) |
| 2. Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si. | (Anggota) |
| 3. Nadia Nila Sari, SE., MBA. | (Anggota) |

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Restiawati Cahyadi

NPM : 170323318

Dinyatakan

Lulus Tanpa Revisi

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH FAKTOR SOSIAL, KONDISI FASILITAS, EKSPEKTASI
USAHA TERHADAP SIKAP DAN NIAT PERILAKU KONSUMEN
PADA *E-MONEY* OVO**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiarisme sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Yogyakarta,

Yang menyatakan



Restiawati Cahyadi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkatNya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Faktor Sosial, Kondisi Fasilitas, Ekspektasi Usaha Terhadap Sikap dan Niat Perilaku Konsumen Pada E-money OVO**” dengan baik dan lancar. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) dari Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, sangat banyak pihak yang dengan sukarela membantu penulis memulai skripsi ini dari arahan penulisan, penelitian, informasi, bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini dengan penuh. Penulis mendapat banyak dukungan dan bimbingan yang sangat membantu penulis. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, campur tangan, kekuatan, kesabaran dan kesabaran yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan dan saat pembuatan skripsi ini.
2. Orang tua (mama dan papi) yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan penuh kepada penulis agar semakin kuat dan rajin dalam menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Nadia Nila Sari, S.E., MBA. Selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan waktu dan saran yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

4. Sahabat-sahabat anggota Goeswald : Audrie, Veni, Agas, Titan, terimakasih atas susah dan senangnya dalam membantu skripsi ini dan kegiatan didalam ataupun diluar kuliah.
5. Sahabat semester 1-8 Feli dan Ino tersayang, yang selalu ada kalau ditanya, mendengar curhat tentang keluh kesah dan dukungan yang diberikan.
6. Sahabat-sahabat lain: Nath, Difan, Abel, Shelita, Haryok yang memberikan semangat.
7. Calvin , terima kasih untuk semangat, dukungan dan kasih yang diberikan yang selalu bersedia untuk dipinjami laptop untuk urusan skripsi dan menemani mengerjakan walaupun *mood* naik turun. Mendengar keluh kesah.
8. Para respondenn yang telah dengan sukarela untuk mengisi kuesioner yang telah diberikan sehingga menjadi faktor suksesnya penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 Fakultas Bisins dan Ekonomika. Semoga kita dapat sukses terus.
10. Para teman organisasi HMPSM yang setia mendukung dan menyemangati dalam membuat skripsi ini.
11. Kepada aku, yang selalu ingat untuk tidak pantang menyerah mengerjakan skripsi dan ingat bahwa hidup masih panjang.
12. Semua pihak yang tidak kalah penting tetapi tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu, peneliti memita saran dan kritik untuk peneltian yang lebih baik lagi. Akhir kata, semoga semua yang yang ada di skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta

Penulis

Restiawati Cahyadi



DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Masalah	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
2.1. Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	12
2.2. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	16
2.3. Theory of Planned Behaviour (TPB).....	17
2.4. Niat Perilaku	20
2.5. Uang Elektronik	21
2.6. Penelitian Terdahulu.....	24
2.7. Pengembangan Hipotesis	34
2.7.1 Pengaruh Kondisi Fasilitas Terhadap Sikap Konsumen.....	34
2.7.2. Pengaruh Kondisi Fasilitas terhadap Niat Perilaku Konsumen	34
2.7.3. Pengaruh Ekspetasi Usaha dalam Sikap Konsumen.....	35
2.7.4. Pengaruh Faktor Sosial terhadap Sikap Konsumen	36

2.7.5. Pengaruh Ekspetasi Usaha Terhadap Niat Perilaku Konsumen	36
2.7.6. Pengaruh Faktor Sosial terhadap Niat Perilaku Konsumen.....	37
2.7.7. Pengaruh Sikap Konsumen terhadap Niat Perilaku Konsumen.....	37
2.8. Kerangka Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	39
3.2. Lokasi, Objek dan Subjek Penelitian	39
3.3. Data dan Sumber Data.....	40
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.5. Metoda Sampling	42
3.6. Pengukuran Variabel	43
3.7. Definisi operasional.....	44
3.8. Statistik Deskriptif.....	50
3.9. Metode Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	51
3.9.1 Model Pengukuran (<i>outer model</i>)	52
3.9.2. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	54
3.9.3. Pengujian Hipotesis	55
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Hasil Pengumpulan Data	56
4.2. Deskripsi Responden.....	57
4.2.1. Statistik Demografi Responden	57
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	59
4.3.1. Deskriptif Jawaban Responden Pada Variabel Kondisi Fasilitas	59
4.3.2. Deskriptif Jawaban Responden Pada Variabel Faktor Sosial.....	61
4.3.3. Deskriptif Jawaban Responden Pada Varibel Ekspetasi Usaha.....	62
4.3.4. Deskriptif Jawaban Responden Pada Variabel Sikap Konsumen.....	64
4.3.5. Deskriptif Jawaban Responden Pada Variabel Niat Perilaku Konsumen..	65
4.4. Analisis Data <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	66

4.5. Evaluasi <i>Outer Model</i>	67
4.5.1. Uji Convergent Validity.....	67
4.5.2. Uji Discriminant Validity	71
4.5.3. Uji Construct Realibility & Validity.....	73
4.6. Evaluasi Inner Model	76
4.7. Pengujian Hipotesis.....	78
4.7.1. Pengaruh Kondisi Fasilitas terhadap Sikap Konsumen	79
4.7.2. Pengaruh Kondisi Fasilitas terhadap Niat Perilaku Konsumen	80
4.7.3. Pengaruh Ekspetasi Usaha terhadap Sikap Konsumen.....	80
4.7.4. Pengaruh Faktor Sosial terhadap Sikap Konsumen.....	81
4.7.5. Pengaruh Ekepetasi Usaha terhadap Niat Perilaku Konsumen	81
4.7.6. Pengaruh Faktor Sosial terhadap Niat Perilaku Konsumen.....	81
4.7.7. Pengaruh Sikap Konsumen terhadap Niat Perilaku Konsumen.....	82
4.8. Diskusi dan Pembahasan Hipotesis.....	82
4.8.1. Pengaruh Kondisi Fasilitas terhadap Sikap Konsumen	82
4.8.2. Pengaruh Kondisi Fasilitas terhadap Niat Perilaku Konsumen	83
4.8.3. Pengaruh Ekspetasi Usaha terhadap Sikap Konsumen.....	84
4.8.4. Pengaruh Faktor Sosial terhadap Sikap Konsumen	84
4.8.5. Pengaruh Ekepetasi Usaha terhadap Niat Perilaku Konsumen	85
4.8.6. Pengaruh Faktor Sosial terhadap Niat Perilaku Konsumen.....	86
4.8.7. Pengaruh Sikap Konsumen terhadap Niat Perilaku Konsumen.....	87
BAB V PENUTUP	88
5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Implikasi Manajerial.....	90
5.3. Keterbatasan Penelitian	911
5.4. Saran untuk Penelitian Selanjutnya	92
DAFTAR PUSTAKA	933
LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1. Tabel Definisi Operasional	44
Tabel 3.2. Kategorisasi Interval	51
Tabel 4.1 Kelompok Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (n=203).....	57
Tabel 4.2 Kelompok Demografi Responden Berdasarkan Usia (n=203).....	58
Tabel 4.3. Deskriptif Jawaban Responden Pada Variabel Kondisi Fasilitas.....	60
Tabel 4.4. Deskriptif Jawaban Responden Pada Variabel Faktor Sosial.....	61
Tabel 4.5. Deskriptif Jawaban Responden Pada Variabel Ekspektasi Usaha.....	63
Tabel 4.6. Deskriptif Jawaban Responden Pada Variabel Sikap Konsumen.....	64
Tabel 4.7. Deskriptif Jawaban Responden Pada Variabel Niat Perilaku Konsumen.....	65
Tabel 4.8 <i>Outer Loading</i>	68
Tabel 4.9. <i>Outer Loading Final</i>	70
Tabel 4.10. <i>Cross Loading</i>	72
Tabel 4.11. <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	73
Tabel 4.12. <i>Composite Reliability</i>	74
Tabel 4.13. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	75

Tabel 4.14. <i>Cronbach Alpha</i>	76
Tabel 4.15. <i>R-Square</i>	77
Tabel 4.16. <i>Path Coefficient</i>	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Evolusi dari <i>Financial Technology</i>	2
Gambar 2.1. Model UTAUT.....	13
Gambar 2.11.1. Model Peneliti.....	38
Gambar 4.1. Model Struktural.....	67

