

**“PENGARUH NORMA SUBYEKTIF, PERSEPSI
KEMUDAHAN DAN PERSEPSI MANFAAT
TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION”
(STUDI PADA PENGGUNA *GO-FOOD* YANG MENGGUNAKAN
FINTECH GO-PAY DI KOTA PASURUAN)**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)



AFWA MASRUROH

2016.69.10.0006

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2020

**“PENGARUH NORMA SUBYEKTIF, PERSEPSI
KEMUDAHAN DAN PERSEPSI MANFAAT
TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION”
(STUDI PADA PENGGUNA *GO-FOOD* YANG MENGGUNAKAN
FINTECH GO-PAY DI KOTA PASURUAN)**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)



AFWA MASRUROH

2016.69.10.0006

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2020

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Norma Subyektif, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat terhadap *Behavioral Intention* (Studi pada pengguna *go-food* yang menggunakan *fintech go-pay* di Kota Pasuruan)

Nama Mahasiswa : Afwa Masruroh

NIM : 201669100006

Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik

Jurusan : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Pemasaran

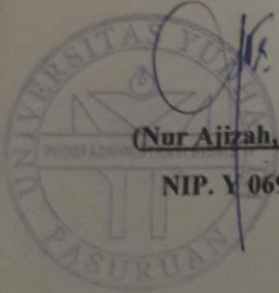
Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

di depan penguji

Pasuruan, 15 Agustus 2020

Menyetujui,

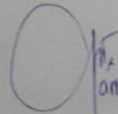
Kaprodi,



(Nur Ajizah, S. Sos, M. AB)

NIP. Y 0691502001

Pembimbing



(Amma Fazizah, S. Sos, M. AB)

NIP. 0691103040

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DIDEPAN PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA
PASURUAN

HARI : Sabtu

TANGGAL : 15 Agustus 2020

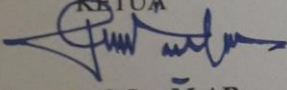
JAM : 13:00

JUDUL : Pengaruh Norma Subyektif, Persepsi Kemudahan
dan Persepsi Manfaat terhadap *Behavioral
Intention* (Studi pada pengguna *go-food* yang
menggunakan fintech *go-pay* di Kota Pasuruan)

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

KETUA


Nuraeni, S.Sos M.AB

NIP. 0691502001

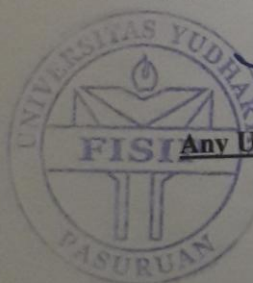
ANGGOTA

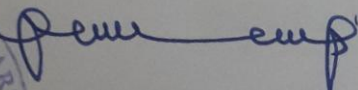

Nur Aijzah, S.Sos M.AB

NIP. Y 0691502001

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik




Any Urwatul Wusko, S.sos, M.AB

NIP.Y : 0691103037

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afwa Masruroh

NIM : 201669100006

Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Jika dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 15 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan


6000
ENAM RIBU RUPIAH
Afwa Masruroh

NIM. 201669100006

MOTTO:

*Rencanakanlah kerjamu dan
kerjakanlah rencanamu”*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terima kasih untuk Allah SWT atas anugrah serta hidayahnya yang telah diberikan kepada saya

Terima kasih kepada baginda nabi Muhammad SAW atas syafa'at yang telah diberikan kepada saya

Teruntuk kedua orang tua saya yang selalu mensupport saya mulai awal hingga akhir tanpa beliau saya bukan apa-apa

Terima kasih untuk keluarga kecilku suami dan anak q tercinta yang selalu sabar, selalu mengerti dan selalu memberikan semangat yang luar biasa

Terima kasih kepada dosen pembimbing saya yang telah memberikan waktunya untuk membimbing saya

Terima kasih kepada para sahabat yang telah memberikan nasehat, waktu, pendapat serta menyemangati saya dalam hal suka maupun cita

Terima kasih untuk para pejuang Administrasi Bisnis angkatan 2016 yang memberikan kenangan yang tak terlupakan kalian ter the best dan tersolid guys miss you all

Dan yang terakhir terima kasih kepada semua pihak yang terkait dan yang sangat membantu dalam memberikan motivasi hingga terbentuknya skripsi ini dan dapat menyelesaikannya dengan baik

Abstract

Afwa Masruroh. Study Program of Social Sciences Political Science, Yudharta University. 15 August 2020 The Influence of Subjective Norms, Perceptions of Ease and Perceptions of Benefits on Behavioral Intention (Study of go-food users who use go-pay fintech in Pasuruan City). On July 28, 2020.

The concept of online motorcycle taxi technology is an interesting application, because the services offered are easy to use and the benefits of online motorcycle taxis. Go-jek is one of the pioneers of the online transportation system (e-business) which presents a cash payment system and virtual wallet (e-wallet). To be able to compete and increase the development of online motorcycle taxis, managers pay attention to factors that can trigger Behavioral Intention such as Subjective Norms, Perceptions of Ease and Perceptions of Benefits. Subjective Norms can increase Behavioral Intention, such as individual perceptions of the people around them such as friends, family and

the relationship between Subjective Norms, Perceived Ease and Perceived Benefits of Behavioral Intention in go-food users who use go-pay fintech in the environment, so they decide to visit again.

The purpose of this study was to determine Pasuruan City. This research is a quantitative study with a descriptive approach with the path analysis method. The data collection technique used a questionnaire method. The research subjects were 116 go-food users who used go-pay fintech in Pasuruan City.

From the results of the study it can be concluded that from the results of the F test, the variable subjective norms, perceived ease and perceived benefits simultaneously affect Behavioral Intention.

Keywords: Subjective Norms, Perceived Ease, Perceived Benefits, Behavioral Intention

ABSTRAK

Afwa Masruroh. Program Studi Ilmu social Ilmu politik Universitas yudharta. 15 Agustus 2020 Pengaruh Norma Subyektif, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat terhadap Behavioral Intention (Studi pada pengguna go-food yang menggunakan fintech go-pay di Kota Pasuruan). Pada 28 Juli 2020.

Konsep teknologi ojek *online* merupakan aplikasi yang menarik, karena pelayanan yang ditawarkan kemudahan pemakaian dan manfaat ojek *online*. Go-jek adalah salah satu pelopor sistem transportasi *online* (*e-business*) yang menghadirkan sistem pembayaran tunai dan dompet virtual (*e-wallet*). Untuk dapat bersaing dan meningkatkan perkembangan ojek *online*, pengelola memperhatikan faktor yang dapat memicu *Behavioral Intention* seperti Norma Subyektif, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat. Norma Subyektif dapat meningkatkan *Behavioral Intention* sepwrti peesepsi individu terhadap orang-orang disekitar seperti teman, keluarga dan lingkungan sehingga memutuskan untuk berkunjung kembali.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara Norma Subyektif, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna *go-food* yang menggunakan *fintech go-pay* di Kota Pasuruan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dengan metode analisis jalur (*path*). Teknik pengumpulan data dengan metode kuesioner. Subyek penelitian berjumlah 116 orang pengguna *go-food* yang menggunakan *fintech go-pay* di Kota Pasuruan.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji F variabel Norma subyektif, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat secara simultan berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*.

Kata kunci: Norma Subyektif, Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat,
Behavioral Intention

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkah, rahmat, karunia serta hidayah-Nyalah saya dapat menyelesaikan Proposal Penelitian yang berjudul “Pengaruh Norma Subyektif, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat terhadap *Behavioral Intention* (Studi pada pengguna go-food yang menggunakan fintech go-pay di Kota Pasuruan)

Laporan ini disusun dengan baik berkat bantuan dari pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan sebagai bahan masukan dari pelaksanaan sampai tersusunnya skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah S.W.T atas rizki dan ridonya yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi mulai dari awal hingga akhir
2. Nabi besar Muhammad S.A.W atas syafa'at yang diberikan kepada umatnya
3. Suami dan anak tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat yang luar biasa
4. Keluarga besar Pasuruan yang dengan tulus memberikan semangat dan mendoakan untuk keberhasilan penulis
5. Sahabat yang selalu ada untuk memberikan masukan dan menyemangati penulis
6. Any Urwatul Wusko, S. Sos, M. AB selaku dekan fakultas ilmu politik dan ilmu sosial

7. Nur Ajizah, S. Sos, M. AB selaku kaprodi program studi Administrasi
Bisnis
8. Amma Fazizah, S. Sos, M. AB selaku pembimbing skripsi
9. Nureni, S.sos, M. AB selaku Penguji Utama
10. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak
langsung

Selaku penulis saya sangat mengetahui bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saya mohon kritik dan saran yang membangun agar kami dapat menyusunnya kembali lebih baik dari sebelumnya.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bagi saya selaku penulis.

Pasuruan, 15 Agustus 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| TANDA PERSETUJUAN..... | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN..... | ii |
| TANDA PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| ABSTRACT..... | v |
| ABSTRAK..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan masalah..... | 13 |
| 1.3 Tujuan penelitian..... | 13 |
| 1.4 Manfaat penelitian..... | 14 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis..... | 14 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis..... | 14 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 15 |
| 2.1 Kajian teoritik..... | 15 |
| 2.1.1 Pemasaran..... | 15 |
| 2.2.2 TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>)..... | 15 |
| 2.2.3 Go-jek..... | 22 |
| 2.2.4 <i>Go-food</i> | 24 |
| 2.2.5 <i>Go-pay</i> | 26 |
| 2.1.6 Cara pesan makanan melalui <i>go-food</i> dengan System pembayaran <i>go-pay</i> | 27 |
| 2.2 Penelitian terdahulu..... | 30 |
| 2.3 Hubungan antar Variabel..... | 40 |
| 2.3.1 Pengaruh Norma Subyektif terhadap <i>Behavioral Intention</i> | |

| | |
|--|-----------|
| pada pengguna layanan <i>go- food</i> yang menggunakan <i>fintech</i> gopay di Kota Pasuruan..... | 40 |
| 2.3.2 Pengaruh Persepsi kemudahan terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada pengguna layanan <i>go- food</i> yang menggunakan <i>fintech</i> <i>go-pay</i> di Kota Pasuruan..... | 41 |
| 2.3.3 Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap <i>Behavioral Intension</i> pada pengguna layanan <i>go- food</i> yang menggunakan <i>fintech go-pay</i> di Kota Pasuruan..... | 42 |
| 2.4 Hipotesis..... | 43 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 45 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 45 |
| 3.2 Lokasi penelitian..... | 45 |
| 3.3 Definisi Oprasional Variabel..... | 46 |
| 3.3.1 Identifikasi Variabel Penelitian..... | 46 |
| 3.3.2 Definisi Variabel Penelitian..... | 47 |
| 3.3.3 Pengukuran Variabel..... | 48 |
| 3.3.4 Definisi Operasional..... | 48 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 51 |
| 3.4.1 Populasi..... | 51 |
| 3.4.2 Sampel..... | 52 |
| 3.4.3 Teknik Sampling..... | 55 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 55 |
| 3.5.1 Metode Angket (kuesioner)..... | 56 |
| 3.5.2 Skala Likert..... | 56 |
| 3.6 Uji Instrumen..... | 56 |
| 3.6.1 Uji Validitas..... | 56 |
| 3.6.2 Uji Reabilitas..... | 57 |
| 3.7 Teknik Analisis..... | 58 |
| 3.7.1 Analisis Deskriptif..... | 58 |
| 3.7.2 Uji Asumsi Klasik..... | 59 |

| | |
|---|-----------|
| 3.7.2.1 Uji Normalitas..... | 59 |
| 3.7.2.2 Uji Linieritas..... | 60 |
| 3.7.2.3 Uji Heterokedastisitas..... | 60 |
| 3.7.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 60 |
| 3.7.2.5 Uji Hipotesis..... | 61 |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN..... | 64 |
| 4.1 Gambaran umum penelitian..... | 64 |
| 4.1.1 Sejarah berdirinya Go-jek..... | 64 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Go-jek..... | 65 |
| 4.2 Gambaran Umum Responden..... | 66 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden..... | 67 |
| 4.3 Analisis Statistik Deskriptif..... | 69 |
| 4.3.1 Variabel Norma Subyektif (X1)..... | 69 |
| 4.3.2 Variabel Persepsi Kemudahan (X2)..... | 70 |
| 4.3.3 Variabel Persepsi Manfaat (X3)..... | 74 |
| 4.3.4 Variabel <i>Behavioral Intention</i> (Y)..... | 74 |
| 4.4 Uji Instrumen..... | 75 |
| 4.4.1 Uji Validitas..... | 76 |
| 4.4.2 Uji Reabilitas..... | 77 |
| 4.5 Uji Asumsi Klasik..... | 78 |
| 4.5.1 Uji Normalitas Variabel..... | 78 |
| 4.5.2 Uji Linearitas..... | 80 |
| 4.5.3 Uji Heterokedastisitas..... | 81 |
| 4.6 Analisis Regresi linier Berganda..... | 83 |
| 4.7 Uji Hipotesis..... | 85 |
| 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 89 |
| 4.9 Pembahasan | 90 |
| BAB V PENUTUP..... | 96 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 96 |
| 5.2 Saran..... | 97 |
| 5.2.1 Bagi Pihak Go-jek..... | 97 |

| | |
|--|----|
| 5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya..... | 98 |
| 5.2.3 Keterbatasan Penelitian..... | 98 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 99 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Keterangan | hal |
|---------------|--|------------|
| Gambar 1.1 | Model original <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)..... | 7 |
| Gambar 1.2 | Model <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) 2..... | 8 |
| Gambar 2.1 | Model Penerimaan TAM..... | 17 |
| Gambar 2.2 | Tampilan awal go-jek..... | 28 |
| Gambar 2.3 | Menu Isi Saldo Go-pay..... | 28 |
| Gambar 2.4 | Menu macam-macam kartu debit..... | 29 |
| Gambar 2.5 | Petunjuk isi ulang <i>Go-pay</i> via ATM Debit BNI..... | 29 |
| Gambar 2.6 | Tampilan <i>Go-pay</i> setelah di <i>top-up</i> saldo..... | 30 |
| Gambar 2.7 | Tampilan otomatis setelah <i>top-up go-pay</i> | 30 |
| Gambar 2.8 | Model Hipotesis Penelitian..... | 43 |
| Gambar 3.1 | Rumus Koefisien Determinasi..... | 51 |
| Gambar 4.1 | Normal P-Plot Persamaan Regresi..... | 79 |
| Gambar 4.2 | Grafik Scatterplot..... | 81 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Keterangan | hal |
|--------------|--|------------|
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu..... | 35 |
| Tabel 2.2 | Tabel hipotesis..... | 48 |
| Tabel 3.1 | Skala <i>likert</i> | 49 |
| Tabel 3.2 | Definisi Operational Penelitian..... | 49 |
| Tabel 3.3 | Skala likert dan bobot nilai jawaban responden..... | 56 |
| Tabel 3.4 | Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi..... | 57 |
| Tabel 4.1 | Responden berdasarkan jenis kelamin..... | 67 |
| Tabel 4.2 | Responden berdasarkan usia..... | 68 |
| Tabel 4.3 | Distribusi Frekuensi Variabel Norma Subyektif (X1)..... | 69 |
| Tabel 4.4 | Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kemudahan (X2)..... | 70 |
| Tabel 4.5 | Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Manfaat (X3)..... | 72 |
| Tabel 4.6 | Distribusi Frekuensi Variabel <i>Behavioral Intention</i> (Y)..... | 74 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Validitas..... | 75 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Reabilitas..... | 77 |
| Tabel 4.9 | Uji Normalitas..... | 78 |
| Tabel 5.0 | Hasil Uji Normalitas..... | 79 |
| Tabel 5.1 | Hasil Linearitas | 80 |
| Tabel 5.2 | Hasil Uji Heterokedastisitas..... | 81 |
| Tabel 5.3 | Hasil Uji Regeresi Linier Berganda..... | 82 |
| Tabel 5.4 | Hasil Uji Hipotesis Norma Subyektif (X1)..... | 83 |
| Tabel 5.5 | HASIL Uji Hipotesis Persepsi Kemudahan (X2)..... | 85 |
| Tabel 5.6 | HASIL Uji Hipotesis Persepsi Kemudahan (X2) melalui Persepsi Manfaat (X3)..... | 87 |
| Tabel 5.7 | HASIL Uji Hipotesis Persepsi Manfaat (X3)..... | 88 |
| Tabel 5.8 | HASIL Uji Hipotesis simultan Norma Subyektif, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat..... | 89 |
| Tabel 5.9 | HASIL Uji Hipotesis Koefisien Determinasi..... | 89 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran Keterangan | hal |
|---|------------|
| Lampiran 1 kuesioner..... | 103 |
| Lampiran 2 Data Responden..... | 106 |
| Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden..... | 109 |