

PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *PERCEIVED USEFULNESS*, DAN *USER SATISFACTION* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* DALAM BERTRANSAKSI DENGAN DOMPET DIGITAL *SHOPEEPAY* PADA GENERASI Z DI KECAMATAN KEBOMAS

SKRIPSI



Oleh :
PUTRI ROHADATUL 'AISY
NIM : 190301194

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2023**

PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *PERCEIVED USEFULNESS*, DAN *USER SATISFACTION* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* DALAM BERTRANSAKSI DENGAN DOMPET DIGITAL *SHOPEEPAY* PADA GENERASI Z DI KECAMATAN KEBOMAS

SKRIPSI

Untuk menyusun skripsi pada program strata satu (S1)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :
PUTRI ROHADATUL 'AISY
NIM : 190301194

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2023**

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *PERCEIVED USEFULNESS*,
DAN *USER SATISFACTION* TERHADAP *INTENTION TO USE* DALAM
BERTRANSAKSI DENGAN DOMPET DIGITAL *SHOPEEPAY* PADA
GENERASI Z DI KECAMATAN KEBOMAS**

SKRIPSI

Oleh :
PUTRI ROHADATUL 'AISY
NIM : 190301194

Diterima dan disetujui pada tanggal : 04 Juli 2023

Pembimbing 1



Dr. Sukaris, S.E., M.SM.
NIP.03110506119

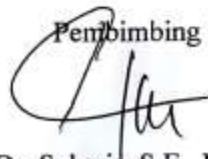
SKRIPSI

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *PERCEIVED USEFULNESS*,
DAN *USER SATISFACTION* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION*
DALAM BERTRANSAKSI DENGAN DOMPET DIGITAL *SHOPEEPAY*
PADA GENERASI Z DI KECAMATAN KEBOMAS**

Oleh :
PUTRI ROHADATUL 'AISY
NIM : 190301194

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal : 11 Juli 2023

Pembimbing 1



Dr. Sukaris, S.E., M.SM.
NIP.03110506119

Penguji 1



Dr. Indro Kirono, Drs.Ec., MM., CHRM
NIP.03131503409

Penguji 2



Heru Baskoro, S.Sos., M.M
NIP.118111907249

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Tumirin, S.E., M.Si
NIP. 03210504117

Ketua Program Studi Manajemen



Blok Vilantika, S.E., M.M
NIP.03112103413

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Rohadatul 'Aisy

NIM : 190301194

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Gresik

Dengan ini menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa :

1. Tugas akhir dengan judul "Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *User Satisfaction* terhadap *Continuance Intention* dalam Bertransaksi dengan Dompot Digital *Shopeepay* Pada Generasi Z di Kecamatan Kebomas" adalah hasil karya saya dan dalam naskah saya tidak terdapat karya ilmiah yang ditulis atau diterbitkan orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia tugas akhir ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir dari penelitian yang saya lakukan dapat dijadikan sebagai sumber pustaka.

Gresik, 27 Juni 2023

Yang menyatakan,



Putri Rohadatul 'Aisy

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Apa yang melewatkan ku tidak akan pernah menjadi takdir ku dan apa yang menjadi takdir ku tidak akan pernah melewatkan ku

-Umar Bin Khattab-

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya tulis dan saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, keluarga, sahabat, dan diri saya sendiri. Terimakasih atas dukungan, motivasi, kekuatan serta nasehat yang selalu diberikan hingga terselesaikan skripsi ini sampai didapatkannya kepada saya gelar sarjana.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat limpahan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi Program Sarjana (S1) dengan judul : “Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *User Satisfaction* terhadap *Continuance Intention* dalam Bertransaksi dengan Dompet Digital *Shopeepay* pada Generasi Z di Kecamatan Kebomas”

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S-1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi penelitian ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Nadhirotul Laily, S.Psi., M.Psi., Ph.D, Psikolog selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk belajar di Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Dr. Tumirin, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti program sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Elok Vilantika, S.E., M.M selaku Ka Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah memberikan izin penelitian kepada peneliti.

4. Dr. Sukaris, S.E., M.SM. selaku Dosen Pembimbing proposal penelitian yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan dukungan kepada peneliti.
5. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan baik secara materil maupun non materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh mahasiswa dan mahasiswi Universitas Muhammadiyah Gresik angkatan 2019 yang telah membantu dan memberikan semangat demi kelancaran penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangannya. Untuk itu dengan kerendahan hati peneliti mohon maaf yang sebesar-besarnya. Demikian untuk menjadikan periksa dan peneliti berharap atas kritik dan saran, guna perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi banyak pihak terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Gresik, 20 November 2022

Putri Rohadatul 'Aisy
NIM 190301194

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	
PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II.....	
LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1 <i>Continuance Intention</i>	21
2.2.2 <i>Perceived Ease of Use</i>	23
2.2.3 <i>Perceived Usefulness</i>	25
2.2.4 <i>User Satisfaction</i>	26
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	30
2.3.1 Hubungan Antara <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Continuance Intention</i>	30
2.3.2 Hubungan Antara <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Continuance Intention</i>	31
2.3.3 Hubungan Antara <i>User Satisfaction</i> Terhadap <i>Continuance Intention</i>	32
2.4 Kerangka Penelitian.....	33
BAB III.....	

METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Pendekatan Penelitian.....	35
3.2 Lokasi Penelitian.....	35
3.3 Populasi dan Sampel.....	35
3.3.1 Populasi.....	35
3.3.2 Sampel.....	36
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.4.1 Jenis Data.....	37
3.4.2 Sumber Data.....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6 Teknis Pengukuran Data.....	38
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.8 Uji Instrumen.....	41
3.8.1 Uji Validitas.....	41
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.9.1 Uji Normalitas.....	43
3.9.2 Uji Multikolinieritas.....	44
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas.....	44
3.10 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	45
3.10.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
3.10.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	46
3.11 Uji Hipotesis.....	46
BAB IV.....	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	48
4.2 Hasil Penelitian.....	48
4.2.1 Identitas Responden.....	48
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	48
4.2.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	52

4.2.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	53
4.2.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>User Satisfaction</i>	54
4.2.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Continuance Intention</i>	55
4.3 Analisis Data.....	56
4.3.1 Analisis Data.....	56
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.3.3 Teknik Pengolahan Data.....	60
4.4 Interpretasi Hasil.....	65
4.4.1 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Continuance Intention</i>	65
4.4.2 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Continuance Intention</i>	66
4.4.3 Pengaruh <i>User Satisfaction</i> Terhadap <i>Continuance Intention</i>	67
BAB V.....	
SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	69
5.1 Simpulan.....	69
5.2 Rekomendasi.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel 4.2 Usia Responden.....	50
Tabel 4.3 Kecamatan Domisili Responden.....	51
Tabel 4.4 Kelurahan Domisili Responden.....	52
Tabel 4.5 Kriteria Jawaban Responden.....	53
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Pereived Ease of Use</i>	53
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	54
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>User Satisfaction</i>	56
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Intention to Use</i>	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	60
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	61
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	62
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	63
Tabel 4.17 Angka Probabilitas Signifikansi.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alasan Konsumen Menggunakan Dompot Digital (2020)	4
Gambar 1.2 Metode Pembayaran ketika Belanja Online di Indonesia (2021)	6
Gambar 1.3 Mayoritas Masyarakat Menggunakan Dompot Digital (2021)	7
Gambar 1.4 Outlet di Gresik yang Menyediakan Pembayaran Dompot Digital	8
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
Lampiran 2. Data Responden.....
Lampiran 3. Hasil Analisis Data.....



Putri Rohadatul 'Aisy, 190301194, **Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *User Satisfaction* terhadap *Continuance Intention* dalam Bertransaksi dengan Dompet Digital *Shopeepay* Pada Generasi Z di Kecamatan Kebomas**, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *User Satisfaction* terhadap *Continuance Intention* dalam bertransaksi dengan dompet digital *Shopeepay* pada Generasi Z di Kecamatan Kebomas. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari responden. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner disebarakan secara *offline* dan *online*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah generasi Z laki-laki atau perempuan di Kecamatan Kebomas dengan rentang usia 16 hingga 23 tahun yang pernah menggunakan alat pembayaran dompet digital *Shopeepay* saat melakukan transaksi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 110 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Perceived Ease of Use* tidak berpengaruh terhadap *Continuance Intention* dalam bertransaksi dengan dompet digital *Shopeepay* pada generasi Z di Kecamatan Kebomas. Sedangkan variabel *Perceived Usefulness* dan *User Satisfaction* berpengaruh terhadap *Continuance Intention* dalam bertransaksi dengan dompet digital *Shopeepay* pada generasi Z di Kecamatan Kebomas.

Kata Kunci : *Percieved Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *User Satisfaction*, *Continuance Intention*

Putri Rohadatul 'Aisy, 190301194, **Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, dan User Satisfaction terhadap Continuance Intention dalam Bertransaksi dengan Dompot Digital ShopeePay Pada Generasi Z di Kecamatan Kebomas**, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik

ABSTRAK

This research aims to determine the influence of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and User Satisfaction, on Continuance Intention in transactions with the ShopeePay digital wallet among Generation Z in Kebomas District. The type of research used is quantitative. The data used in this research is primary data obtained from respondents. This data collection technique is carried out by distributing questionnaires. Questionnaires were distributed offline and online. The population used in this research is Generation Z men or women from Kebomas District ranging from ages 16 to 23 years who have used the ShopeePay digital wallet payment tool when making transactions. The sample used in this research was 110 respondents. The research results show that the Perceived Ease of Use variable has no effect on Continuance Intention in transactions with the ShopeePay digital wallet among Generation Z in Kebomas District. Meanwhile, the Perceived Usefulness and User Satisfaction variables influence Continuance Intention in transactions with the ShopeePay digital wallet among Generation Z in Kebomas District.

Kata Kunci : Percieved Ease of Use, Perceived Usefulness, User Satisfaction, Continuance Intention