



**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*,
SOCIAL INFLUENCE, DAN *FACILITATING CONDITIONS* TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTION PENGGUNA *CONTACTLESS CARD***

SKRIPSI

NABILA 2010111202

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2023**



**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*,
SOCIAL INFLUENCE, DAN *FACILITATING CONDITIONS* TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTION PENGGUNA *CONTACTLESS CARD***

SKRIPSI

“Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi”

NABILA 2010111202

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nabila

NIM : 2010111202

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 04 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Nabila)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nabila
NIM : 2010111202
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Analisis Pengaruh Perceived Usefulness, Social Influence, dan Facilitating Conditions Terhadap Behavioral Intention Pengguna Contactless Card

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 04 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Nabila)

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *SOCIAL INFLUENCE*, DAN
FACILITATING CONDITIONS TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*
PENGGUNA *CONTACTLESS CARD***

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NABILA 2010111202

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 13 Desember 2023

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Drs. Nobelson, MM
Ketua Penguji



Rosali Sembiring Colia, SE, MM
Penguji 1



**Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S.,
MBA., CWM**
Penguji 2 (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, S.E., MM
Dekan



Siti Hidayati, SE, MM
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 13 Desember 2023

***Analysis of the Influence of Perceived Usefulness, Social Influence,
and Facilitating Conditions on Behavioral Intention of Contactless
Card Users***

By Nabila

Abstract

This research is quantitative research which aims to determine the influence of perceived usefulness, social influence, and facilitating conditions on the behavioral intention of contactless card users. This research utilizes primary data obtained through non-probability sampling techniques, especially purposive sampling. This data was obtained through distributing questionnaires to contactless card users in the Jabodetabek area totaling 100 respondents. Data analysis in this research uses descriptive and inferential data analysis techniques with the Partial Least Square (PLS) method via SmartPLS 3.0 software. Result of. Data processing shows that (1) perceived usefulness has a significant effect on behavioral intention, (2) social influence has no significant effect on behavioral intention (3) facilitating conditions have no significant effect on behavioral intention.

*Keywords : Perceived Usefulness, Social Influence, Facilitating Conditions,
Behavioral Intention, dan Contactless Card.*

Analisis Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* Terhadap *Behavioral Intention* Pengguna *Contactless Card*

Oleh Nabila

Abstrak

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh antara *perceived usefulness*, *social influence*, dan *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* pengguna *contactless card*. Penelitian ini memanfaatkan data primer yang diperoleh melalui teknik *non-probability sampling*, khususnya jenis *purposive sampling*. Data tersebut didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada para pengguna *contactless card* di wilayah Jabodetabek sejumlah 100 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif dan inferensial dengan metode *Partial Least Square* (PLS) melalui *software* SmartPLS 3.0. Hasil dari pengolahan data menunjukkan bahwa (1) *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*, (2) *social influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*, (3) *facilitating conditions* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*.

Kata kunci : *Perceived Usefulness*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Behavioral Intention*, dan *Contactless Card*.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024**

Telah dilaksanakan Ujian-Skripsi dihadapan Tim pada hari Rabu, 13 Desember 2023:

Nama : Nabila
No.Pokok Mahasiswa : 2010111202
Program Studi : Manajemen S.1

(ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *SOCIAL INFLUENCE*, DAN
FACILITATING CONDITIONS TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* PENGGUNA
CONTACTLESS CARD)

dinyatakan **Lulus / Tidak Lulus ***)

Penguji

| No | Dosen Penguji | Jabatan | Tanda Tangan |
|----|--|---------------|--------------|
| 1 | Drs. Nobelson, MM | Ketua | 1. |
| 2 | Rosali Sembiring Colia, SE, MM | Anggota I | 2. |
| 3 | Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM | Anggota II**) | 3. |

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 13 Desember 2023

Mengesahkan

Ah. DEKAN

Kapred. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan atas hadirat Allah SWT, karena rahmat dan karunia-Nya penyusunan skripsi berjudul “**Analisis Pengaruh *Perceived Usefulness, Social Influence, dan Facilitating Conditions Terhadap Behavioral Intention Pengguna Contactless Card***” ini dapat penulis selesaikan.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dan memberikan dukungan selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini berlangsung, diantaranya:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta.
2. Ibu Siti Hidayati, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen di UPN Veteran Jakarta yang telah banyak membantu dalam memberikan arahan serta informasi mengenai proses skripsi.
3. Ibu Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu penulis dalam membuat dan menyusun skripsi ini hingga mampu penulis selesaikan .
4. Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE, MM., CLIP selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan penulis arahan mengenai kegiatan akademik di setiap semesternya.
5. Kedua orang tua, kakak, adik, serta keluarga besar, dan teman-teman penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Dalam akhir tulisan ini, penulis mengharapkan agar penelitian ini dapat memberikan manfaat, tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi pembaca. Harapannya adalah agar penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan sekaligus wawasan, serta berkontribusi positif untuk perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 26 September 2023

Nabila

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------|-----------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN | v |
| <i>ABSTRACT</i> | vi |
| ABSTRAK | vii |
| BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI | viii |
| PRAKATA | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 16 |
| 1.1. Latar Belakang | 16 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 25 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 26 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 26 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 27 |
| 2.1. Landasan Teori | 27 |
| 2.1.1. Pemasaran | 27 |
| 2.1.2. <i>Digital Marketing</i> | 28 |
| 2.1.3. Perilaku Konsumen | 29 |
| 2.1.3. Pemasaran Jasa | 29 |
| 2.1.4. <i>Financial Services</i> | 30 |
| 2.1.5. <i>Behavioral Intention</i> | 31 |
| 2.1.6. <i>Perceived Usefulness</i> | 32 |
| 2.1.7. <i>Social Influence</i> | 34 |

| | | |
|------------------------------------|--|-----------|
| 2.1.8. | <i>Facilitating Conditions</i> | 36 |
| 2.2. | Hasil Penelitian Sebelumnya | 38 |
| 2.3. | Model Penelitian | 45 |
| 2.4. | Hipotesis | 46 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 47 |
| 3.1. | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 47 |
| 3.1.1. | Definisi Operasional | 47 |
| 3.1.2. | Pengukuran Variabel | 48 |
| 3.2. | Populasi dan Sampel | 50 |
| 3.2.1. | Populasi | 50 |
| 3.2.2. | Sampel | 50 |
| 3.3. | Teknik Pengumpulan Data | 52 |
| 3.3.1. | Jenis Data | 52 |
| 3.3.2. | Sumber Data | 52 |
| 3.3.3. | Pengumpulan Data | 52 |
| 3.4. | Teknik Analisis Data | 54 |
| 3.4.1. | Teknik Analisis Data Deskriptif | 54 |
| 3.4.2. | Teknik Analisis Inferensial | 56 |
| 3.4.3. | Uji Validitas | 58 |
| 3.4.4. | Uji Reliabilitas | 59 |
| 3.4.5. | Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 59 |
| 3.4.6. | Uji <i>Predictive Relevance</i> (Q^2) | 59 |
| 3.4.7. | Uji Hipotesis | 59 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 62 |
| 4.1. | Deskripsi Objek Penelitian | 62 |
| 4.2. | Deskripsi Data Penelitian | 63 |
| 4.2.1. | Deskripsi Data Responden | 63 |
| 4.2.2. | Analisis Data Deskriptif | 66 |
| 4.3. | Analisis Data Inferensial | 70 |
| 4.3.1. | Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) | 70 |
| 4.3.2. | Model Struktural (<i>Inner Model</i>) | 74 |

| | | |
|-----------------------|--|-----------|
| 4.4. | Uji Hipotesis dan Analisis | 76 |
| 4.5. | Pembahasan | 78 |
| 4.5.1. | Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i> | 78 |
| 4.5.2. | Pengaruh <i>Social Influence</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i> | 80 |
| 4.5.3. | Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i> | 82 |
| BAB V PENUTUP | | 84 |
| 5.1. | Kesimpulan | 84 |
| 5.2. | Keterbatasan Penelitian | 84 |
| 5.3. | Saran | 85 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 87 |
| RIWAYAT HIDUP | | 94 |
| LAMPIRAN | | 95 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya | 42 |
| Tabel 2. Pengukuran Variabel | 49 |
| Tabel 3. Skala Likert | 53 |
| Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian | 53 |
| Tabel 5. Nilai Indeks dan Interpretasi Responden | 55 |
| Tabel 6. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin | 63 |
| Tabel 7. Karakteristik Berdasarkan Usia | 64 |
| Tabel 8. Karakteristik Berdasarkan Domisili | 64 |
| Tabel 9. Karakteristik Berdasarkan Jenis Contactless Card yang Digunakan | 65 |
| Tabel 10. Analisis Indeks Jawaban Variabel Behavioral Intention | 67 |
| Tabel 11. Analisis Indeks Jawaban Variabel Perceived Usefulness | 68 |
| Tabel 12. Analisis Indeks Jawaban Variabel Social Influence | 68 |
| Tabel 13. Analisis Indeks Jawaban Variabel Facilitating Conditions | 69 |
| Tabel 14. Nilai Outer Loading Factor | 72 |
| Tabel 15. Average Variance Extracted (AVE) | 73 |
| Tabel 16. Nilai Composite Reliability | 73 |
| Tabel 17. Nilai Cronbach's Alpha | 74 |
| Tabel 18. Nilai R-square | 75 |
| Tabel 19. Nilai Q-square | 76 |
| Tabel 20. Nilai Uji t | 77 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. Grafik Transaksi Cashless di Indonesia Tahun 2013-2022 | 16 |
| Gambar 2. Metode Pembayaran <i>Cashless</i> yang Paling Diminati Masyarakat Indonesia Tahun 2022 | 17 |
| Gambar 3. Jumlah Penggunaan <i>Contactless Card</i> di Wilayah Asia Tenggara Tahun 2022 | 19 |
| Gambar 4. Data Tingkat Kesadaran dan Minat <i>Contactless Card</i> di Asia Tenggara Termasuk Indonesia Tahun 2021 | 20 |
| Gambar 5. Keluhan Pengguna <i>Contactless Card</i> di Indonesia | 22 |
| Gambar 6. Promo yang Ditawarkan Oleh Visa Bersama Bank/ <i>Merchant</i> Khusus Pembayaran dengan <i>Contactless Card</i> | 24 |
| Gambar 7. Model Penelitian | 46 |
| Gambar 10. Hasil Konstruksi Diagram Jalur | 57 |
| Gambar 9. Karakteristik Berdasarkan Tempat Menggunakan <i>Contactless Card</i> | 66 |
| Gambar 10. <i>Outer Model</i> | 71 |
| Gambar 11. <i>Inner Model</i> | 75 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian | 95 |
| Lampiran 2. Penelitian Terdahulu | 100 |
| Lampiran 3. Hasil Deskripsi Karakteristik Data Responden | 104 |
| Lampiran 4. Data Kuesioner 100 Responden | 106 |
| Lampiran 5. Hasil Analisis Deskriptif | 117 |
| Lampiran 6. Hasil Output Outer Model SmartPLS | 119 |
| Lampiran 7. Hasil Output Inner Model SmartPLS | 120 |
| Lampiran 8. Hasil Output Model SmartPLS | 121 |
| Lampiran 9. T- Tabel | 123 |
| Lampiran 10. Hasil Turnitin | 124 |