



**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA YANG DIMEDIASI OLEH NIAT
PERILAKU PADA APLIKASI RUANGGURU**

TESIS

PRAYOGI EKA SAPUTRA 2310122017

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**



**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA YANG DIMEDIASI OLEH NIAT
PERILAKU PADA APLIKASI RUANGGURU**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister**

PRAYOGI EKA SAPUTRA 2310122017

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Prayogi Eka Saputra

NIM. : 2310122017

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

Jakarta, 30 Juni 2025

Yang menyatakan,



Prayogi Eka Saputra

2310122017

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Prayogi Eka Saputra
NIM. : 2310122017
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Karya : Tesis

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

Analisis Perilaku Pengguna Yang Dimediasi Oleh Niat Perilaku Pada Aplikasi Ruangguru

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 Tesis 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 : 30 Juni 2025

Yang menyatakan,



Prayogi Eka Saputra

TESIS

ANALISIS PERILAKU PENGGUNA YANG DIMEDIASI OLEH NIAT PERILAKU PADA APLIKASI RUANGGURU

Dipersiapkan dan disusun oleh :

PRAYOGI EKA SAPUTRA NIM 231012207

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : Juli 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**

Prof. Dr. Prasetyo Hadi, SE., MM., CFMP
Ketua Penguji

Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, SE., M.Si.

Pembimbing I

Dr. Guntur Syahputra Saragih, M.S.M.

Pembimbing II



Dr. Jubaedah, SE.MM
Dekan

Dr. Yudi Nur Supriadi., S.Sos.I., M.M.
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : Juli 2025

USER BEHAVIOR ANALYSIS MEDIATED BY BEHAVIORAL INTENTION ON THE RUANGGURU APPLICATION

By: Prayogi Eka Saputra

A B S T R A C T

This research aims to examine the influence of Social Influence, Facilitating Conditions, Price Value, and Hedonic Motivation on User Behavior on the Ruangguru platform, with Behavioral Intention acting as a mediating variable. A quantitative approach was employed, utilizing Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) for data analysis. Data were collected through a questionnaire distributed to 277 respondents who are students at SMA Pusaka 1 Jakarta and active users of the Ruangguru application.

The research results show that Social Influence, Facility Conditions, Hedonic Motivation and Behavioral Intentions have no effect on User Behavior. On the other hand, price value influences user behavior. The research results also reveal that Social Influence, Facility Conditions do not influence User Behavior through Behavioral Intentions.

These findings increase understanding of the determinants that shape user behavior of digital education applications, especially Ruangguru, through the broad lens of the UTAUT2 framework. Even though this application is very popular in Indonesia, a level of dissatisfaction still exists among certain users. Therefore, this research seeks to carefully explore how social influences, infrastructure conditions, perceived price value, and hedonic motivation influence user intentions and behavior in the realm of digital education, a domain that is still under-researched in Indonesia.

Keywords: *Ruangguru, User Behavior, Behavioral Intention, Social Influence, Facility Condition, Price Value, Hedonic Motivation.*

ANALISIS PERILAKU PENGGUNA YANG DIMEDIASI OLEH NIAT PERILAKU PADA APLIKASI RUANGGURU

By: Prayogi Eka Saputra

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Sosial, Kondisi Fasilitas, Nilai Harga, dan Motivasi Hedonis terhadap Perilaku Pengguna *platform* Ruangguru, dengan Niat Perilaku sebagai variabel mediasi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan teknik analisis data *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 277 responden yang merupakan siswa SMA Pusaka 1 Jakarta dan pengguna aktif aplikasi Ruangguru.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Sosial, Kondisi Fasilitas, Motivasi Hedonis dan Niat Perilaku tidak berpengaruh terhadap Perilaku Pengguna. Di sisi lain Nilai Harga berpengaruh terhadap Perilaku Pengguna. Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa Pengaruh Sosial, Kondisi Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Perilaku Pengguna melalui Niat Perilaku.

Temuan ini meningkatkan pemahaman tentang faktor-faktor penentu yang membentuk perilaku pengguna aplikasi pendidikan digital, khususnya Ruangguru, melalui lensa kerangka UTAUT2 yang diperluas. Meskipun popularitas aplikasi ini meluas di Indonesia, tingkat ketidakpuasan tetap ada di antara pengguna tertentu. Akibatnya, penelitian ini berusaha untuk secara cermat mengeksplorasi bagaimana pengaruh sosial, kondisi infrastruktur, nilai harga yang dirasakan, dan motivasi hedonis memengaruhi niat dan perilaku pengguna dalam ranah pendidikan digital, domain yang masih belum cukup diteliti di Indonesia.

Kata kunci: Ruangguru, Perilaku Pengguna, Niat Perilaku, Pengaruh Sosial, Kondisi Fasilitas, Nilai Harga, Motivasi Hedonis.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, 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 SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Jum'at, tanggal 11 Juli 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Prayogi Eka Saputra

NIM : 2310122017

Program Studi : Manajemen S2

Judul Tugas Akhir :

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA YANG DIMEDIASI OLEH NIAT PERILAKU
PADA APLIKASI RUANGGURU**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata 83,87
dan Nilai Huruf A...

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM., CFMP	Ketua	
2	Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM., CRA., CRP	Anggota I	
3	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE., Msi.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100	= A
80 - 84,99	= A-
75 - 79,99	= B+
70 - 74,99	= B
65 - 69,99	= B-
60 - 64,99	= C+
55 - 59,99	= C
40 - 54,99	= D
0 - 39,99	= E

Jakarta, 11 Juli 2025

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S2

Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM

PRAKATA

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, kekuatan, dan kemudahan yang telah diberikan selama proses penyusunan tesis ini hingga akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Tesis dengan judul **“ANALISIS PERILAKU PENGGUNA YANG DIMEDIASI OLEH NIAT PERILAKU PADA APLIKASI RUANGGURU”** disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulisan tesis ini dimulai pada bulan September 2024 dan menjadi pengalaman akademik yang penuh pembelajaran, tantangan, dan refleksi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya evolusi pembelajaran digital dalam beberapa tahun terakhir, di mana Ruangguru tampil sebagai *platform* belajar yang inovatif dan menarik perhatian penulis untuk menelusuri sejarah berdirinya serta dinamika penggunaannya di Indonesia—terutama untuk memahami bagaimana niat perilaku dalam memanfaatkan aplikasi ini terbentuk berdasarkan kebiasaan dan pola interaksi pengguna. Penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis; Dr. Ranila Suciati, SE., MM., CFP. sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen; serta Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, SE., M.Si dan Dr. Guntur Syahputra Saragih, M.S.M. sebagai dosen pembimbing, atas bimbingan, arahan, dan masukan berharga selama proses penulisan tesis ini. Ucapan penghargaan juga ditujukan kepada seluruh dosen dan staf akademik Program Magister Manajemen UPN Veteran Jakarta yang telah memperkaya pengetahuan dan pengalaman penulis, dan dengan penuh cinta karya ini dipersembahkan untuk ibu tercinta yang senantiasa mendoakan, menyemangati, dan mendukung penulis hingga mencapai jenjang Magister.

Jakarta, 30 Juni 2025



Prayogi Eka Saputra

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL TESIS.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK BAHASA INGGRIS.....	vi
ABSTRAK BAHASA INDONESIA.....	vii
BERITA ACARA UJIAN TESIS.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Kajian Teori.....	12
2.2. Manajemen Pemasaran.....	12
2.3. Penelitian Rujukan.....	20
2.4. Kerangka Berpikir	33
2.5. Hipotesis	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	38
3.2. Populasi dan Sampel.....	40
3.3. Teknik Pengumpulan Data	41
3.4. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....	49
4.1. Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	49

4.2. Deskripsi Data Penelitian	50
4.3. Uji Hipotesis dan Analisis	58
4.4. Pembahasan	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	81
5.1. Kesimpulan.....	81
5.2. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	90
RIWAYAT HIDUP	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis Penelitian Terkait.....	288
Tabel 2. Pengukuran Variabel	39
Tabel 3. Skala Likert	42
Tabel 4. Instrumen Penelitian	43
Tabel 5. Nilai Interpretasi.....	45
Tabel 6. Tingkat Reliabilitas Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	47
Tabel 7. Karakteristik Demografis Responden.....	50
Tabel 8. Deskripsi Data Variabel Perilaku Pengguna	55
Tabel 9. Deskripsi Data Variabel Niat Perilaku	55
Tabel 10. Deskripsi Data Variabel Pengaruh Sosial.....	56
Tabel 11. Deskripsi Data Variabel Kondisi Fasilitas	557
Tabel 12. Deskripsi Data Variabel Nilai Harga.....	57
Tabel 13. Deskripsi Data Variabel Motivasi Hedonis	58
Tabel 14. Nilai <i>outer loading</i>	63
Tabel 15. Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	63
Tabel 16. Nilai <i>Cross Loadings</i>	64
Tabel 17. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	65
Tabel 18. <i>R-Square</i>	66
Tabel 19. Hasil Uji <i>Cross-Validated Redundancy</i> (Q^2).....	67
Tabel 20. Hasil Uji <i>Effect Size</i> (f^2)	68
Tabel 21. Hasil Uji T-Statistik.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Pengguna Internet 2024	1
Gambar 2. 8 startup edukasi paling populer di Indonesia pada Q1 tahun 2022	2
Gambar 3. Playlist Rangkuman Ruangguru	3
Gambar 4. Adapto X Ruangguru	3
Gambar 5. Ranking-liga Ruangguru	4
Gambar 6. Video belajar Ruangguru	4
Gambar 7. Rating pengguna aplikasi Ruangguru di Appstore	6
Gambar 8. Kecamatan di Jakarta Timur yang paling banyak sekolahnya tahun 2024.....	7
Gambar 9. Jumlah siswa terbanyak di SMA kecamatan Durensawit tahun 2024	7
Gambar 10. Kerangka Pemikiran Penelitian	36
Gambar 11. Inner Model Penelitian	59
Gambar 12. <i>Outer Model</i> Penelitian	60
Gambar 13. Diagram Jalur	60
Gambar 14. Estimasi variabel laten penelitian	61
Gambar 15. Re-estimasi Model	62