

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT
PERILAKU PENGGUNA GOPAY DI UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan untuk Penyusunan Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

DIKY ADI SAPUTRO

B100180462

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT PERILAKU
PENGGUNA GOPAY DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SURAKARTA**

Yang ditulis dan disusun oleh:

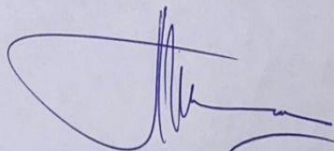
DIKY ADI SAPUTRO

B100180462

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah
memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 16 November 2022

Pembimbing Utama



(Aflit Nuryulia Praswati, S.E., M.M)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Prof. Dr. Agus Setyawan, S.E., M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT PERILAKU
PENGUNA GOPAY DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SURAKARTA**

Oleh:

DIKY ADI SAPUTRO

B 100180462

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada 22 November 2022
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Aflit Nuryulia Praswati, S.E., M.M ()
2. Dra. Wuryaningsih Dwi Lestari, M.M ()
3. Dr. Jati Waskito, S.E., M.Si ()

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

 
(Prof. Dr. Agus Setyawan, S.E., M.Si)
NIK/NIDN: 0616087401



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271)
717417 Surakarta 57102

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Diky Adi Saputro
NIM : B100180462
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT
PERILAKU PENGGUNA GOPAY DI UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 16 November 2022

Yang membuat pernyataan

DIKY ADI SAPUTRO

MOTTO

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”- Q.S Al-Insyirah : 7

“Kamu harus cukup tergerak untuk mewujudkannya. Kalau tidak, kamu hanya akan membuat dirimu sengsara.” – Elon Musk

"Jangan takut salah dan berbuat alpa, sebab dari situ para pembelajar bisa dewasa." - Najwa Shihab

“The very important things you should have is patience”- Jack Ma

“Our time is limited, so don’t waste it living someone else’s life”- Steve Jobs

“Hiduplah seakan-akan engkau mati besok”- Diky Adi Saputro

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahiim

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT atas petunjuk dan kesempatan yang diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan pertolongan-Nya. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT, yang telah memberikan segala karunia dan nikmat-Nya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
2. Rasulullah Muhammad SAW, selaku suri tauladan bagi penulis, semoga sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada beliau.
3. Bapak Supadiyanto dan Ibu Rusmiyati selaku orang tua saya yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
4. Ibu Aflit Nuryulia Praswati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing serta sosok ibu yang selalu sabar membimbing dan memberikan banyak dukungan serta ilmunya dalam penyusunan skripsi sampai dengan selesai.
5. Keluarga besar Forum Studi Ekonomi Islam Universitas Muhammadiyah Surakarta, sebagai sarana saya mencari ilmu, relasi, pengalaman dan hal-hal yang bermanfaat didalam organisasi pergerakan ekonomi islam.
6. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah menjadi tempatku memperoleh ilmu-ilmu yang bermanfaat. Semua kerabat, teman dan pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang kalian berikan.

ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap niat perilaku dengan dimediasi oleh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan sikap penggunaan. Penelitian ini menggunakan sampel 100 orang dengan kriteria pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Metode pemilihan sampel menggunakan *purposive sampling* berdasarkan kriteria responden yang telah ditentukan oleh peneliti. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis SEM-PLS dengan bantuan SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh positif signifikan yaitu kualitas layanan terhadap persepsi kegunaan, kualitas layanan terhadap persepsi kemudahan, kualitas layanan berpengaruh terhadap sikap penggunaan, persepsi kegunaan terhadap sikap penggunaan, persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan, sikap terhadap niat perilaku. Variabel mediasi juga berpengaruh positif signifikan yaitu persepsi kegunaan memediasi kualitas layanan terhadap sikap penggunaan, persepsi kemudahan memediasi kualitas layanan terhadap sikap penggunaan, sikap penggunaan memediasi kualitas layanan terhadap niat perilaku, sikap penggunaan memediasi persepsi kegunaan terhadap niat perilaku, sikap penggunaan memediasi persepsi kemudahan terhadap niat perilaku.

Kata Kunci: GoPay, Kualitas Layanan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Sikap Penggunaan, Niat Perilaku

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on behavioral intentions mediated by perceived usefulness, perceived ease of use, and attitudes of use. This study uses a sample of 100 people with the criteria of GoPay users at Muhammadiyah University of Surakarta. The sample selection method used purposive sampling based on the respondent's criteria that had been determined by the researcher. The data analysis method used is SEM-PLS analysis with the help of SmartPLS 3.0. The results showed that all variables had a significant positive effect, namely service quality on perceived usefulness, service quality on perceived ease of use, service quality on user attitudes, perceived usefulness on attitudes of use, perceived ease of use on attitudes of use, attitudes on behavioral intentions. The mediating variable also has a significant positive effect, namely perceived usefulness mediating service quality on attitude of use, perceived ease of use mediating service quality on attitude of use, attitude of use mediating service quality on behavioral intentions, attitude of use mediating perceived usefulness on behavioral intentions, attitude of use mediating perceived ease of use on behavioral intentions.

Keywords: GoPay, Service Quality, Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Attitude of Use, Behavioral Intention

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan karunia dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Niat Perilaku Pengguna GoPay di Universitas Muhammadiyah Surakarta”. Sholawat serta salam tak lupa tercurah kepada Nabi besar junjungan kita, Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia menuju jaman yang terang benderang seperti saat ini.

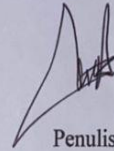
Penelitian ini dapat terselesaikan tak lepas dari kerjasama, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak serta atas izin Allah SWT. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sofyan Anif, M.,Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Dr. Rini Kuswati, S.E.,M.Si selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus sebagai pembimbing akademik.
4. Aflit Nuryulia Praswati, S.E.,M.Si selaku pembimbing penelitian.
5. Seluruh Civitas Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Peneliti menyadari akan keterbatasan ilmu dan penulisan, sehingga karya ini tentu masih jauh dari kata sempurna. Namun penulis berharap karya ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membacanya. Aamiin.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Surakarta, 16 November 2022



Penulis,

Diky Adi Saputro

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan Skripsi	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Hipotesis	18
D. Kerangka Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Desain Pengambilan Sampel	24
C. Data dan Sumber Data.....	25
D. Metode Pengumpulan Data	26
E. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	27
F. Metode Analisis Data	32

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A.	Karakteristik Responden	39
B.	Analisis Data.....	42
C.	Pembahasan	60
BAB V	PENUTUP	69
A.	Kesimpulan	69
B.	Keterbatasan Penelitian	71
C.	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN		80
Lampiran 1	Kuesioner.....	81
Lampiran 2	Jawaban Responden dari Google Form.....	85
Lampiran 3	<i>Outer Weight</i>	87
Lampiran 4	<i>Inner Weight</i>	87
Lampiran 5	<i>Convergent Validity (Outer Loading)</i>	88
Lampiran 6	<i>Discriminant Validity</i>	89
Lampiran 7	<i>Construct Reliability and Validity</i>	89
Lampiran 8	<i>Uji Multikolinearitas (Colinearity Statistic (VIF))</i>	89
Lampiran 9	Hasil <i>R Square</i>	90
Lampiran 10	<i>Path Coefficient</i>	90
Lampiran 11	<i>Indirect Effect</i>	90

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Pertanyaan Variabel Kualitas Layanan	28
Tabel 3.2 Indikator Pertanyaan Variabel Persepsi Kegunaan	29
Tabel 3.3 Indikator Pertanyaan Variabel Persepsi Kemudahan	30
Tabel 3.4 Indikator Pertanyaan Variabel Sikap Penggunaan	30
Tabel 3.5 Indikator Pertanyaan Variabel Niat Perilaku	31
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	40
Tabel 4.2 Responden berdasarkan usia	40
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	41
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	41
Tabel 4.5 <i>Outer Loading</i>	45
Tabel 4.6 <i>Average Variant Extracted</i>	46
Tabel 4.7 Hasil <i>Composite Reliability</i>	47
Tabel 4.8 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>	48
Tabel 4.9 Hasil <i>Collinearity Statistics</i>	49
Tabel 4.10 Hasil <i>R-Square</i>	52
Tabel 4.11 Hasil Nilai <i>Inner Weights</i>	53
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung (<i>Path Coefficients</i>).....	54
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Tidak Langsung (<i>Indirect Effects</i>)	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pertumbuhan Dompot Digital	2
Gambar 1.2 Data Peringkat Dompot Digital	2
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	23
Gambar 4.1 <i>Outer Weight</i>	43
Gambar 4.2 <i>Inner Weight</i>	43