

PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY* DAN *EFFORT EXPECTANCY* TERHADAP NIAT PERILAKU DALAM PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI PEMESANAN TRANSPORTASI *ONLINE*

HUSNUN AZIZAH

1707617071



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

**THE EFFECT OF PERFORMANCE EXPECTANCY AND
EFFORT EXPECTANCY ON BEHAVIORAL INTENTION IN
THE SUSTAINABLE USE OF ONLINE TRANSPORTATION
ORDERING APPLICATION**

HUSNUN AZIZAH

1707617071



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

**Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta**

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

HUSNUN AZIZAH. Pengaruh *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* Terhadap Niat Perilaku Dalam Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Pemesanan Transportasi *Online*. Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan serta menganalisis pengaruh melalui pengumpulan data empiris dan fakta-fakta yang tepat, sah, valid, serta dapat dipercaya dan diandalkan tentang pengaruh ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha terhadap niat perilaku dalam penggunaan berkelanjutan aplikasi pemesanan transportasi *online*. Penelitian ini dilakukan di Jabodetabek. Selama lima bulan terhitung sejak bulan September 2020 sampai dengan Januari 2021.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei kuisioner dengan populasi yang digunakan adalah pengguna aplikasi layanan pemesanan transportasi *online*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* sebanyak 250 responden. Sedangkan teknik analisis penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana. Hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *performance expectancy* terhadap *behavioral intention*, hipotesis ini dibuktikan dengan nilai thitung (12,604) > tabel (1,97) dengan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *effort expectancy* terhadap *behavioral intention*, hipotesis ini dibuktikan dengan nilai thitung (10,206) > tabel (1,97). Persamaan regresi sederhana yang diperoleh adalah $\hat{Y} = 0,899 + 0,638X$ dan $\hat{Y} = 1,478 + 0,597X$. Pengaruh *performance expectancy* dan *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* diperoleh dari hasil koefisien determinasi sebesar 68,6% dan sedangkan sisanya 31,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar dari penelitian ini.

Kata kunci : Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Niat Perilaku

ABSTRACT

HUSNUN AZIZAH. *The Effect of Performance Expectancy and Effort Expectancy on Behavioral Intention in the Sustainable Use of Online Transportation Ordering Applications. Business Education Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2020.*

This study aims to gain knowledge and analyze the effect through collecting empirical data and facts that are correct, valid, reliable and reliable about the effect of performance expectancy and effort expectancy on behavioral intention in the sustainable use of online transportation ordering applications. This research was conducted in Jabodetabek. For five months starting from September 2020 to January 2021.

The research method used is a questionnaire survey with the population is users of online transportation ordering service applications. The sampling technique used was purposive sampling technique of 250 respondents. While the analysis technique of this research uses simple linear regression. The hypothesis of this study shows that: (1) There is a positive and significant influence between performance expectancy on behavioral intention, this hypothesis is evidenced by the value of $t_{count} (12.604) > t_{table} (1.97)$ with a significance probability value of $0.000 < 0.05$. (2) There is a positive and significant influence between effort expectancy on behavioral intention, this hypothesis is proven by the value of $t_{count} (10,206) > t_{table} (1.97)$. The simple regression equation obtained is $\hat{Y} = 0,899 + 0,638X$ and $\hat{Y} = 1,478 + 0,597X$. The effect of performance expectancy and effort expectancy on behavioral intention is obtained from the coefficient of determination of 68,6% while the remaining 31,4% is influenced by other factors outside of this study.






Keywords: Performance Expectancy, Effort Expectancy, Behavioral Intention

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Ryna Parlyna, M.B.A.</u> (Ketua)		25 - 01 - 2021
2	<u>Nadva Fadillah F, S.Pd., M.Pd</u> (Sekretaris)		25 - 01 - 2021
3	<u>Dr. Corry Yohana, MM</u> (Penguji Ahli)		22 - 01 - 2021
4	<u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si</u> (Pembimbing 1)		28 - 01 - 2021
5	<u>Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM</u> (Pembimbing 2)		27 - 01 - 2021

Nama : Husnun Azizah
No. Registrasi : 1707617071
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 15 Januari 2021

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



Husnun Azizah

No. Reg: 1707617071

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Husnun Azizah
NIM : 1707617071
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : azizahhusnun98@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* Terhadap Niat Perilaku Dalam Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Pemesanan Transportasi Online

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Januari 2021

Penulis

(Husnun Azizah)

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Push yourself and be patient, every progress takes time”

“Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui terhadap apa yang kamu kerjakan” (QS. Al Mujadilah :11)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (QS. Al-Baqarah :286)

“Barang siapa menelusuri jalan untuk mencari ilmu padaNya, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju Surga” (HR. Muslim)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan penelitian skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini penulis persembahkan untuk Bapak, Ibu, dan kakak penulis yang selalu memberikan dukungan, dorongan, semangat, Do'a, serta menyayangi penulis dengan tulus dan tanpa pamrih untuk bisa menyelesaikan pendidikan di tingkat Universitas dengan baik. Penulis persembahkan juga skripsi ini untuk Bapak Nurdin Hidayat dan Ibu Terrylina Arvinta yang sudah membimbing, mengarahkan dan sangat berjasa dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya penulis diberikan kesehatan, kemudahan, dan kelancaran sehingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy* Terhadap Niat Perilaku Dalam Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi Pemesanan Transportasi *Online***” dengan baik.

Dalam penulisan penelitian skripsi ini Penulis menyadari masih terdapat kekurangan. Skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak terutama kedua orang tua Penulis dan keluarga yang telah memberikan doa, motivasi, dan semangat. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, M.M.,M.Si selaku dosen pembimbing I
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing II
3. Ryna Parlyna,M.B.A selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff karyawan Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta
6. Seluruh teman-teman Pendidikan Bisnis 2017 yang telah memberikan dukungan dan bantuan terutama Nita, Safira Citra Fatina, Firdha Azzahra, Lilis Aruan, Arfani Dwiroso, dan Ajeng Syifaulia.

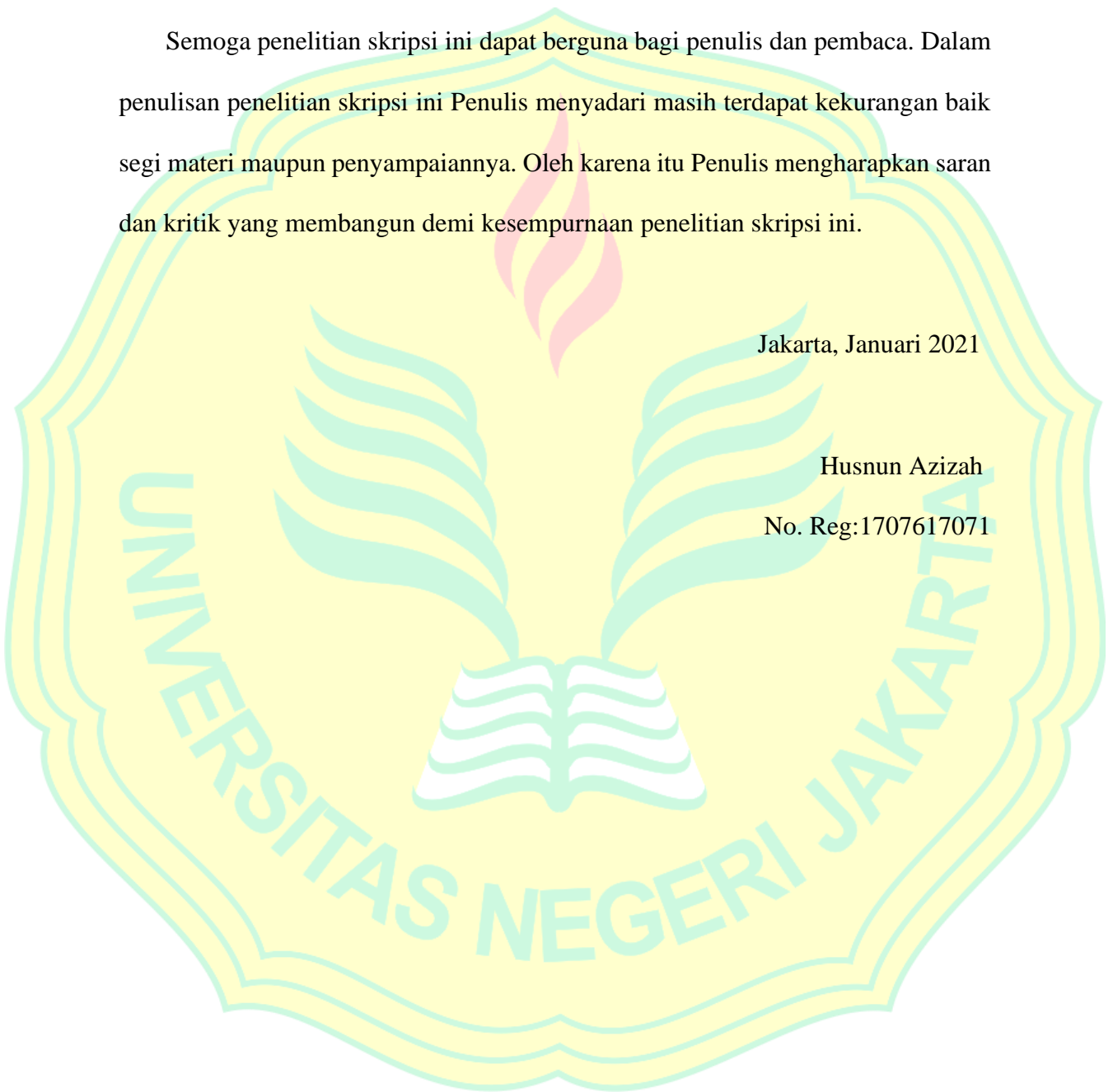
7. Dwi Septy, Aulia Rahmayani, dan Ira Sulis yang senantiasa membantu memenuhi target responden dan selalu mendukung penulis.
8. Semua pihak yang terlibat yang tidak bisa penulis disebutkan satu persatu.

Semoga penelitian skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan pembaca. Dalam penulisan penelitian skripsi ini Penulis menyadari masih terdapat kekurangan baik segi materi maupun penyampaiannya. Oleh karena itu Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian skripsi ini.

Jakarta, Januari 2021

Husnun Azizah

No. Reg:1707617071



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
D. Kebaruan Penelitian	11
BAB II	15
KAJIAN PUSTAKA	15
A. Latar Belakang Teori.....	15

B. Kerangka Teori dan Hipotesis.....	34
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN.....	38
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
B. Pendekatan Penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
E. Teknik Analisis Data.....	58
BAB IV.....	62
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Deskripsi Data.....	62
B. Analisis Data.....	75
C. Pembahasan.....	86
BAB V.....	92
PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan.....	92
B. Implikasi.....	93
C. Keterbatasan Penelitian.....	95
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	159

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Hasil survei alasan penggunaan aplikasi Gojek	6
Gambar 1. 2 Hasil survei kendala pada aplikasi Gojek	8
Gambar 2. 1 Model UTAUT	16
Gambar 2. 2 Kerangka Teori dan Hipotesis	37
Gambar 3. 1 Konstelasi Hubungan Antar Variabel	41
Gambar 4. 1 Grafik Histogram Variabel Performance Expectancy	66
Gambar 4. 2 Grafik Histogram Variabel Effort Expectancy	69
Gambar 4. 3 Grafik Histogram Variabel Behavioral Intention	73
Gambar 4. 4 Uji Normalitas (Probability Plot) Performance Expectancy (X1) - Behavioral Intention (Y)	76
Gambar 4. 5 Uji Normalitas (Probability Plot) Effort Expectancy (X2) - Behavioral Intention (Y)	77

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Kekecewaan Konsumen Pada Aplikasi Pemesanan Transportasi.....	7
Tabel 2. 1 Performance Expectancy UTAUT	17
Tabel 2. 2 Effort expectancy UTAUT.....	22
Tabel 2. 3 Penelitian Relevan.....	29
Tabel 2. 4 Persamaan dan Perbandingan Jurnal.....	31
Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen Performance Expectancy.....	45
Tabel 3. 2 Alternatif Jawaban Skala Likert.....	45
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Effort Expectancy.....	49
Tabel 3. 4 Alternatif Jawaban Skala Likert.....	50
Tabel 3. 5 Kisi-Kisi Instrumen Behavioral Intention.....	54
Tabel 3. 6 Alternatif Jawaban Skala Likert.....	54
Tabel 3. 7 Interpretasi Koefisien Korelasi	60
Tabel 4. 1 Profil Responden.....	62
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif Performance Expectancy	64
Tabel 4. 3 Frekuensi Variabel Performance Expectancy	65
Tabel 4. 4 Total Skor dan Rata-Rata Hitung Indikator Variabel Performance Expectancy	66
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Effort Expectancy	68
Tabel 4. 6 Frekuensi Variabel Effort Expectancy	68

Tabel 4. 7 Total Skor dan Rata-Rata Hitung Indikator Variabel Effort Expectancy	70
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Behavioral Intention	71
Tabel 4. 9 Frekuensi Variabel Behavioral Intention	72
Tabel 4. 10 Total Skor dan Rata-Rata Hitung Indikator Variabel Behavioral Intention	73
Tabel 4. 11 Uji Normalitas Data	75
Tabel 4. 12 Uji Linearitas Performance Expectancy (X1) - Behavioral Intention(Y)	78
Tabel 4. 13 Uji Linearitas Effort Expectancy (X2) - Behavioral Intention (Y)....	78
Tabel 4. 14 Persamaan Regresi Linear Sederhana Performance Expectancy (X1) - Behavioral Intention (Y)	79
Tabel 4. 15 Persamaan Regresi Linear Sederhana Effort Expectancy (X2) - Behavioral Intention (Y)	80
Tabel 4. 16 Uji t Performance Expectancy (X1) - Behavioral Intention (Y).....	82
Tabel 4. 17 Uji t Effort Expectancy (X2) - Behavioral Intention (Y).....	82
Tabel 4. 18 Korelasi Pearson Performance Expectancy (X1) - Behavioral Intention (Y)	84
Tabel 4. 19 Korelasi Pearson Effort Expectancy (X2) - Behavioral Intention (Y)	84
Tabel 4. 20 Koefisien Determinasi Performance Expectancy (X1) - Behavioral Intention (Y).....	85
Tabel 4. 21 Koefisien Determinasi Effort Expectancy (X2) - Behavioral Intention (Y)	86

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 - Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi	101
Lampiran 2 - Format Saran dan Perbaikan Skripsi	102
Lampiran 3 - Kuisiomer Survei Awal	103
Lampiran 4 - Hasil Survei Awal	110
Lampiran 5 - Kuisiomer Uji Coba dan Kuisiomer Final.....	111
Lampiran 6 - Butir Uji Coba Behavioral Intention (Y).....	123
Lampiran 7 - Perhitungan Uji Validitas Behavioral Intention (Y)	124
Lampiran 8 - Perhitungan Uji Reliabilitas Behavioral Intention (Y).....	126
Lampiran 9 - Butir Uji Coba Performance Expectancy (X1)	127
Lampiran 10 - Perhitungan Uji Validitas Performance Expectancy (X1)	128
Lampiran 11 - Perhitungan Uji Reliabilitas Performance Expectancy (X1)	130
Lampiran 12 - Butir Uji Coba Effort Expectancy (X2)	131
Lampiran 13 - Perhitungan Uji Validitas Effort Expectancy (X2)	132
Lampiran 14 - Perhitungan Uji Reliabilitas Effort Expectancy (X2)	134
Lampiran 15 - Data Mentah Kuisiomer Final Variabel X1	135
Lampiran 16 - Deskripsi Statistik dan Frekuensi Variabel X1	140
Lampiran 17 - Grafik Histogram Variabel X1	141
Lampiran 18 - Data Mentah Kuisiomer Final Variabel X2	142
Lampiran 19 - Deskripsi Statistik dan Frekuensi Variabel X2	147

Lampiran 20 - Grafik Histogram Variabel X2.....	148
Lampiran 21 - Data Mentah Kuisisioner Final Variabel Y	149
Lampiran 22 - Deskripsi Statistik dan Frekuensi Variabel Y	154
Lampiran 23 - Grafik Histogram Variabel Y	155
Lampiran 24 - Regresi (Model Summary).....	156
Lampiran 25 - Grafik Regresi	157
Lampiran 26 – t Tabel.....	158

