

**PERAN KEPERCAYAAN MEMEDIASI PENGARUH
PENGALAMAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI
SHOPEEPAY DI JAKARTA**

SUCIKA PUTRI ZALMA

1707617015



*Mencerdaskan dan
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 ROLE OF TRUST MEDIATES THE INFLUENCE OF
EXPERIENCE ON INTENTION TO RE-USING SHOPEEPAY IN
JAKARTA***

SUCIKA PUTRI ZALMA

1707617015



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

***This thesis is organized as one of the requirements for Obtaining Bachelor of Education
at Faculty of Economics State University of Jakarta***

BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM

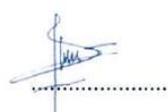
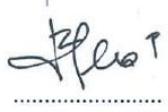
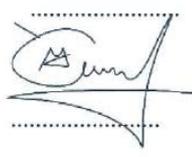
FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
			
<u>Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd</u> 			
NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011 (Ketua Penguji)		6 Agustus 2021
2	<u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003 (Penguji 1)		9 Agustus 2021
3	<u>Ati Sumiati, M.M</u> NIP. 197906102008012028 (Penguji 2)		11 Agustus 2021
4	<u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si</u> NIP. 196610302000121001 (Pembimbing 1)		12 Agustus 2021
5	<u>Muhammad Yusuf, S.E., M.M</u> NIP. 198906202020121006 (Pembimbing 2)		12 Agustus 2021
Nama : Sucika Putri Zalma No. Registrasi : 1707617015 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 30 Juli 2021			

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademi sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di 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 akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2021

Yang Membuat Pernyataan



Sucika Putri Zalma

NIM. 1707617015

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 : Sucika Putri Zalma
NIM : 1707617015
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : sucikaputriz@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 :

**Peran Kepercayaan Memediasi Pengaruh Pengalaman terhadap Niat
Menggunakan Kembali ShopeePay di Jakarta.**

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, Agustus 2021

Penulis

(Sucika Putri Zalma)

ABSTRAK

SUCIKA PUTRI ZALMA. Peran Kepercayaan Memediasi Pengaruh Pengalaman terhadap Niat Menggunakan Kembali ShopeePay di Jakarta. Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2021.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengalaman dan kepercayaan terhadap niat menggunakan kembali, serta peran kepercayaan memediasi pengaruh pengalaman terhadap niat menggunakan kembali layanan ShopeePay. Penelitian ini dilakukan di Jakarta. Penelitian dilakukan selama tujuh bulan terhitung sejak Januari 2021 hingga Juli 2021. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden menggunakan *google form*. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif disertai dengan analisis jalur. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna ShopeePay di Jakarta. Dalam pengambilan sampel digunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 200 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali ShopeePay. Pengalaman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali ShopeePay. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepercayaan secara positif dan signifikan mampu memediasi pengaruh pengalaman terhadap niat menggunakan kembali ShopeePay.

Kata kunci : pengalaman, kepercayaan, niat menggunakan kembali

ABSTRACT

SUCIKA PUTRI ZALMA. *The Role of Trust Mediates the Effect of Experience on Intention to Re-using ShopeePay in Jakarta. Jakarta: Business Education Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University, 2021.*

The purpose of this study was to find out how the influence of experience and trust on the intention to reuse, and the role of trust in mediating the effect of experience on the intention to reuse ShopeePay services. This research was conducted in Jakarta. The research was conducted for seven months starting from January 2021 to July 2021. The research method used was a survey method by distributing questionnaires to respondents using a google form. The data used in this study is quantitative data accompanied by path analysis. The population used in this study are ShopeePay users in Jakarta. In taking the sample used purposive sampling technique as many as 200 respondents. The results of the study indicate that experience has a positive and significant effect on the intention to reuse ShopeePay. Experience has a positive and significant influence on trust. Trust has a positive and significant influence on the intention to reuse ShopeePay. In addition, this study also shows that trust is positively and significantly able to mediate the effect of experience on the intention to reuse ShopeePay.

Keywords : *experience, trust, intention to reuse*

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Allah burdens not a person beyond his scope.”

(QS. Al-Baqarah [2]: 286)

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini saya persembahkan untuk Alm. Ibu, Ayah, Kakak, Adik, dan mba Dewi yang selalu memberikan doa dan dukungan guna kepentingan skripsi ini.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Kepercayaan Memediasi Pengaruh Pengalaman terhadap Niat Menggunakan Kembali ShopeePay di Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangat sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Ryna Parlyna, MBA, selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan ilmu dan saran dalam membimbing penulisan skripsi ini.
4. Muhammad Yusuf, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan ilmu dan saran dalam membimbing penulisan skripsi ini.
5. Dita Puruwita, S.Pd., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan arahan selama perkuliahan.

6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Alm. Ibu, Ayah, Kakak, Adik, dan mba Dewi yang selalu mendukung, menemani, menyayangi, dan memberi doa dengan tulus.
8. Seluruh pihak yang menjadi responden dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
9. Terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri yang tidak pernah menyerah hingga penyelesaian penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan dalam bentuk maupun isinya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini.

Jakarta, Agustus 2021

Penulis

Sucika Putri Zalma

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Pendukung	10
2.1.1 Niat Menggunakan Kembali	10
2.1.2 Pengalaman	14
2.1.3 Kepercayaan	16
2.1.4 Hasil Penelitian yang Relevan	20
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	32
2.2.1 Kerangka Teori.....	32
2.2.2 Pengembangan Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.1.1 Waktu Penelitian	36
3.1.2 Tempat Penelitian.....	36
3.2 Desain Penelitian	36
3.2.1 Metode Penelitian.....	36
3.2.2 Korelasi Hubungan Antar Variabel.....	36
3.3 Populasi dan Sampel	37
3.3.1 Populasi.....	37

3.3.2	Sampel.....	37
3.4	Pengembangan Instrumen	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data	48
3.6	Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Deskripsi Data	55
1.	Profil Responden.....	55
2.	Profil Data	56
4.2	Analisis Data	65
1.	Uji Asumsi Klasik.....	65
2.	Menentukan Persamaan Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	68
3.	Uji Sobel	73
4.	Uji Koefisien	75
4.3	Pembahasan	77
BAB V PENUTUP.....		83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Implikasi.....	84
5.3	Keterbatasan Penelitian	85

5.4	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	85
	DAFTAR PUSTAKA.....	87
	LAMPIRAN.....	92
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	133



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Alasan Pengguna Percaya Menggunakan ShopeePay	4
Tabel 1. 2 Kendala yang Dialami Ketika Menggunakan ShopeePay	4
Tabel 1. 3 Hal yang Mendorong Pengguna untuk Menggunakan ShopeePay Kembali	7
Tabel 2. 1 Matrix Hasil Penelitian yang Relevan.....	25
Tabel 2. 2 Persamaan dan Perbandingan Jurnal.....	27
Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Niat Menggunakan Kembali.....	39
Tabel 3. 2 Skala Penelitian Instrumen Niat Menggunakan Kembali.....	39
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Niat Menggunakan Kembali.....	40
Tabel 3. 4 Kisi-kisi Instrumen Pengalaman.....	42
Tabel 3. 5 Skala Penilaian Instrumen Pengalaman.....	43
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Pengalaman.....	44
Tabel 3. 7 Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan.....	45
Tabel 3. 8 Skala Penilaian Instrumen Kepercayaan.....	46
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas Kepercayaan.....	47
Tabel 3. 10 Interpretasi Tingkat Korelasi.....	53
Tabel 4. 1 Sebaran Wilayah Domisili Responden.....	55
Tabel 4. 2 Sebaran Jenis Kelamin Responden.....	55
Tabel 4. 3 Sebaran Usia Responden.....	56

Tabel 4. 4 Sebaran Pekerjaan Responden	56
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Niat Menggunakan Kembali (Y)	57
Tabel 4. 6 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Niat Menggunakan Kembali.....	58
Tabel 4. 7 Rata-rata Hitung Skor Indikator Niat Menggunakan Kembali	59
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Pengalaman (X)	60
Tabel 4. 9 Tabel Distribusi frekuensi Variabel Pengalaman.....	61
Tabel 4. 10 Rata-rata Hitung Skor Indikator Pengalaman (X)	62
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Kepercayaan (Z)	63
Tabel 4. 12 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan	63
Tabel 4. 13 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepercayaan (Z).....	64
Tabel 4. 14 Uji Normalitas Data One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	65
Tabel 4. 15 Uji Linearitas Pengalaman terhadap Niat Menggunakan Kembali.....	66
Tabel 4. 16 Uji Linearitas Pengalaman terhadap Kepercayaan	67
Tabel 4. 17 Uji Linearitas Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan Kembali	67
Tabel 4. 18 Coefficients Pengalaman terhadap Niat Menggunakan Kembali	68
Tabel 4. 19 Coefficients Pengalaman terhadap Kepercayaan	69
Tabel 4. 20 Coefficients Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan Kembali.....	69
Tabel 4. 21 Pengalaman terhadap Niat Menggunakan Kembali melalui Kepercayaan	70
Tabel 4. 22 Koefisien Jalur Pengalaman terhadap Niat Menggunakan Kembali melalui Kepercayaan.....	71

Tabel 4. 23 Koefisien Determinasi Pengalaman terhadap Niat Menggunakan Kembali melalui Kepercayaan.....	71
Tabel 4. 24 Rangkuman Dekomposisi Koefisien Jalur.....	72
Tabel 4. 25 Koefisien Regresi Pengalaman terhadap Niat Menggunakan Kembali ...	73
Tabel 4. 26 Koefisien Regresi Pengalaman terhadap Niat Menggunakan Kembali melalui Kepercayaan.....	74
Tabel 4. 27 Pengalaman, Kepercayaan dan Niat Menggunakan Kembali.....	75
Tabel 4. 28 Uji Koefisien Determinasi Pengalaman terhadap Niat Menggunakan Kembali.....	76
Tabel 4. 29 Uji Koefisien Determinasi Pengalaman terhadap Kepercayaan	76
Tabel 4. 30 Uji Koefisien Determinasi Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan Kembali.....	77
Tabel 4. 31 Uji Koefisien Determinasi secara Keseluruhan	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	34
Gambar 3. 1 Konstelasi Hubungan Antar Variabel.....	37
Gambar 4. 1 Grafik Histogram Niat Menggunakan Kembali.....	59
Gambar 4. 2 Grafik Histogram Pengalaman.....	61
Gambar 4. 3 Grafik Histogram Kepercayaan.....	64
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normal Probability Plot.....	66
Gambar 4. 5 Diagram Jalur Hubungan Kausal Empiris Pengalaman terhadap Niat Menggunakan Kembali melalui Kepercayaan.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Form Konsultasi Skripsi	92
Lampiran 2 – Form Saran dan Perbaikan Skripsi.....	93
Lampiran 3 – Kuesioner Survei Awal	94
Lampiran 4 – Uji Coba Kuesioner Penelitian	96
Lampiran 5 – Hasil Uji Coba Kuesioner Penelitian dan Uji Validitas.....	99
Lampiran 6 – Uji Reabilitas Kuesioner Uji Coba Penelitian	102
Lampiran 7 – Kuesioner Uji Final.....	105
Lampiran 8 – Tabulasi Data Uji Final Niat Menggunakan Kembali (Y).....	108
Lampiran 9 – Tabulasi Data Uji Final Pengalaman (X).....	113
Lampiran 10 – Tabulasi Data Uji Final Kepercayaan (Z).....	118
Lampiran 11 – Deskripsi Data Niat Menggunakan Kembali	123
Lampiran 12 – Deskripsi Data Pengalaman	124
Lampiran 13 – Distribusi Data Kepercayaan	125
Lampiran 14 – Hasil Output SPSS Uji Normalitas	126
Lampiran 15 – Hasil Output SPSS Uji Linearitas	127
Lampiran 16 – Hasil Output SPSS Uji Analisis Jalur	128
Lampiran 17 – Hasil Output SPSS Uji Analisis Jalur	129

Lampiran 18 – Hasil Output SPSS Uji Koefisien Korelasi.....	130
Lampiran 19 – Hasil Output SPSS Uji Koefisien Determinasi.....	131
Lampiran 20 – T Tabel df.....	132

