

**HUBUNGAN ANTARA SIKAP PENGGUNAAN TERHADAP NIATAN
PENGGUNAAN PADA KONSUMEN OVO DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

RIZAL SATRIYO

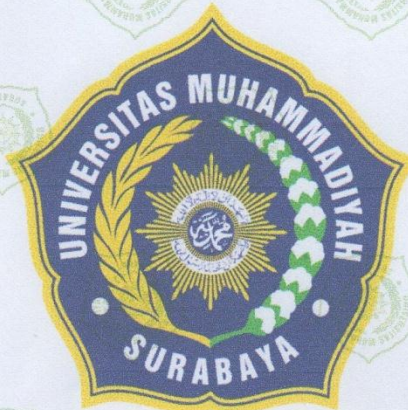
NIM : 20151770063

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SURABAYA**

2019

**HUBUNGAN ANTARA SIKAP PENGGUNAAN TERHADAP NIATAN
PENGGUNAAN PADA KONSUMEN OVO DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surabaya

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Psikologi

Oleh :

RIZAL SATRIYO

NIM : 20151770063

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2019

**HUBUNGAN ANTARA SIKAP PENGGUNAAN TERHADAP NIATAN
PENGGUNAAN PADA KONSUMEN OVO DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

RIZAL SATRIYO
NIM : 20151770063

Disetujui untuk diuji :

Surabaya, 01 Agustus 2019

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Pendamping



Hetty Murdiyani, S.Psi, M.Kes



Agus Poerwanto, S.Psi, M.Kes

FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2019

**HUBUNGAN ANTARA *INTERPERSONAL TRUST* TERHADAP
SUPERVISOR DENGAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN
PT.NPN SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Oleh :
RIZAL SATRIYO
NIM.20151770063**

**Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah dan Diterima Untuk Memenuhi
Sebagian Dari Syarat-syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Psikologi**

**Pada Tanggal
01 Agustus 2019**

**Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Surabaya**



Dra. Wiwik J. Prihastiwi, M.Si

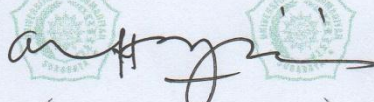
Dosen Penguji :

Ketua : Dra. Wiwik Juwarini Prihastiwi, M.S

Anggota : Hetty Murdiyani, S.Psi, M.Kes

Anggota : Agus Poerwanto, S.Psi, M.Kes


(.....)


(.....)


(.....)

SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RIZAL SATRIYO

NIM : 20151770063

Program Studi : S1 Psikologi

Fakultas : Psikologi

Judul : “ Hubungan Antara Sikap Penggunaan Terhadap Niat
Penggunaan Pada Konsumen Ovo Di Kota Surabaya”

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan. Bila dikemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 01 Agustus 2019



Mahasiswa,

RIZAL SATRIYO
20151770063

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa selalu melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya. Shalawat salam tak lupa selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW tanpa terputus khususnya kepada penulis, terlebih selama proses penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ Hubungan Antara Sikap Penggunaan Terhadap Niat Penggunaan Pada Konsumen Ovo Di Surabaya”.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara sikap penggunaandengan niat penggunaan pada konsumen OVO di Surabaya, dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tentunya banyak kelemahan serta kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, baik dalam bahasa maupun penulisannya. Hal ini dikarenakan masih terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Skripsi ini diajukan dan disusun dalam rangka memenuhi ujian akhir program studi S1 Psikologi Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Demikian pengantar sederhana dari penulis, semoga berkesan dihati pembaca dan mampu memberikan manfaat bagi semuanya.

Surabaya, 01 Agustus 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah segala puji syukur bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Hubungan Antara Sikap Penggunaan Terhadap Niat Penggunaan Pada Konsumen OVO Di Kota Surabaya”, dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, pengetahuan dan dukungan dari semua pihak yang selama ini dengan tulus dan ikhlas membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu dengan hati tulus penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan keajaiban, keberuntungan, dan kekuatan hingga peneliti dapat mewujudkan impian menjadi Sarjana Psikologi bersama dengan teman-teman satu angkatan 2015.
2. Teruntuk Kedua Orang Tua saya yang tak pernah lelah memberikan dukungan moral maupun materil yang amat tidak terhingga bagi penulis serta selalu mendoakan kesuksesan dan kelancaran pendidikan anaknya.
3. Bapak Dr. dr. Sukadiono M.M., Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Ibu Dra. Wiwik Juwarini Prihastiwati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surabaya yang senantiasa mendidik dan membimbing mahasiswa dengan disiplin, dan selalu menanamkan nilai integritas tinggi pada seluruh mahasiswa.
5. Ibu Hetty Murdiyani, S.Psi., M.Kes., sebagai dosen pembimbing skripsi pertama dan dosen pengajar mata kuliah yang selalu dengan sabar menjadi pembimbing yang mengingatkan, meluangkan waktu, pikiran, tenaga, masukan, perhatiannya yang begitu besar dalam membimbing penulis selama proses pengerjaan hingga terselesaikannya skripsi ini
6. Bapak Agus Poerwanto, S.Psi., M.Kes., selaku dosen pembimbing pendamping kedua serta dosen pengajar mata kuliah yang senantiasa dengan sabar dan menyenangkan membimbing, meluangkan waktu, pikiran, tenaga,

masukannya, perhatiannya yang begitu besar kepada penulis selama proses pengerjaan hingga terselesaikannya skripsi ini.

7. Segenap staf pengajar di Fakultas Psikologi yang telah berbagi ilmu, bimbingan dan nasihat selama penulis proses menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surabaya.
8. Staf admin Fakultas Psikologi yang selalu ada untuk saya ketika membutuhkan surat-surat penting dan informasi-informasi akademik perkuliahan.
9. Semua teman-teman seperjuangan saya keluarga besar Fakultas Psikologi baik kelas reguler maupun kelas karyawan, terima kasih atas perjuangan, kekompakan, tawa, dan tangis yang telah kita lalui selama diperkuliahan.
10. Teruntuk Alivia Destyawati, Dwi Pudjo Santoso dan Probo Pradipta Putra yang telah menemani dan memberikan *support* selama proses pembuatan skripsi
11. Serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam proses penyusunan skripsi maupun selama proses perkuliahan. Semoga amal kebaikan semua mendapatkan imbalan pahala dari Allah SWT dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata semoga karya tulis yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya psikologi.

Surabaya, 01 Agustus 2019

Peneliti

MOTTO

“ Jika Hari Ini Anda Gagal, Belum Tentu Besok Anda Akan Berhasil”

**“ Seorang Sahabat Sejati, Tak Akan Pernah Mengharapkan Apapun Dari
Anda. Sebab Ia Mengerti, Anda Tak Bisa Diharapkan”**

**“ Jika hari esok lebih baik dari hari ini, dan hari ini lebih baik dari hari
kemarin, maka hari kelahiran anda adalah hari yang terburuk”**

**“ Kata-kata di atas hanyalah contoh dari sekian banyak motivasi di luar
sana, yang perlu anda sadari adalah motivasi berasal dari diri anda sendiri
bukan dari orang lain”**

**“Maka jadilah pribadi mandiri, karena tidak ada teman yang abadi, yang
abadi hanyalah kepentingan”**

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Motto	ix
Abstrak	x
<i>Abstract</i>	xi
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsumen	11
1. Pengertian Konsumen	11
2. Perilaku Konsumen	11
B. Niatan Penggunaan.....	12
1. Pengertian Niatan Penggunaan	12
2. Aspek-aspek Niatan Penggunaan	13
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niatan Penggunaan	16
C. Sikap Penggunaan	24
1. Pengertian Sikap.....	24
2. Aspek Sikap.....	25
3. Manfaat Sikap	25
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sikap Penggunaan.....	26
D. Hubungan Antara Sikap Penggunaan Dan Niatan Penggunaan.....	29
E. Kerangka Konseptual	33
F. Hipotesis Penelitian.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	34
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	34
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Validitas, Daya Diskriminasi Aitem Dan Reliabilitas Alat Ukur.....	41
G. Teknik Analisis Data.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian.....	46
B. Hasil Analisis Data.....	49
1. Hasil Uji Validitas Alat Ukur.....	49
2. Hasil Uji Reabilitas Alat Ukur.....	52
C. Hasil Uji Asumsi.....	54
D. Hasil Analisis Data.....	58
E. Hasil Kategori Jenjang.....	60
F. Pembahasan.....	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA.....	66
----------------------------	-----------

Daftar Tabel

Tabel 3.1 skor skala likert	39
Tabel 3.2 <i>Blueprint</i> sikap penggunaan.....	40
Tabel 3.3 <i>Blueprint</i> niat penggunaan	40
Tabel 4.1 karakteristik penggunaan ovo di surabaya	48
Tabel 4.2 Distribusi Aitem sikap penggunaan	50
Tabel 4.3 Distribusi Aitem niat penggunaan.....	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Sikap penggunaan	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Skala niat penggunaan.....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas sikap penggunaan.....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas niat penggunaan	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas	56
Tabel 4.9 Hasil Uji korelasi <i>product moment</i>	57
Tabel 4.10 Norma lima kategorisasi	60
Tabel 4.11 Data sikap penggunaan	61
Tabel 4.12 Kategorisasi Data sikap penggunaan	61
Tabel 4.13 Data niat penggunaan.....	62
Tabel 4.14 Kategorisasi Data niat penggunaan.....	62

Daftar Gambar

Gambar 2.1 theory of reasoned action	22
Gambar 2.2 theory of planned behavior	23
Gambar 2.3technology acceptance model.....	27
Gambar 2.4kerangka konseptual.....	33
Gambar 4.1Q-Q Plot Sikap penggunaan (Vx)	54
Gambar 4.2Q-Q Plot Niat penggunaan (Vy).....	

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Tabulasi Data Sikap Penggunaan (Vx).....	66
Lampiran 2. Tabulasi Data Niat Penggunaan (Vy).....	70
Lampiran 3. Validitas dan realibilitas	73
Lampiran 4. Uji asumsi normalitas dan linieritas	89
Lampiran 5. Uji korelasi <i>product moment</i>	93
Lampiran 6 kartu bimbingan.....	95
Lampiran 7 surat bebas plagiasi.....	96

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Shomali, S. A., Gholami, R., and Clegg, B 2008. Internet Banking Acceptance in the Context of Developing Countries : An Extension of the Technology Acceptance Model. *European Conference on Management of Technology*, Nice, France. September 2008.
- Ajzen, I. 2008. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. Amherst : University of Massachusetts.
- Davis, F. 2010. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. Vol. 13.No. 3. Pp. 319-340.
- Fishbein, M. 2009. *Beliefs, Attitude, Intention, and Behavior : An Introduction to Theory and Research*. MA. Addison-Wesley.
- Ghozali, Imam, 2008. *Structural Equation Modeling-Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Edisi Kedua. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harrison, D. A. 2011. Executive Decision Making About Adoption of Information Technologies in Small Business : Theory and Empirical Test. *Information System Research*. Pp. 171-195.
- https://kominfo.go.id/content/detail/6983/menkominfo-perkiraan-transaksi-e-commerce-capai-25-miliar-dollar/0/sorotan_media
- Huwaydi, Y., Hakim, M.S., dan Persada, S.F. 2018. Analisis Deskriptif Pengguna Go-Pay di Surabaya. *Jurnal Teknik ITS*. Vol. 7.No. 1. Pp. A55-A59.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi Keduabelas. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Mathieson, K. 2012. Predicting User Intentions : Comparing The Technology Acceptance Model With The Theory of Planned Behavior. *Information System Research*. Pp. 173-191.
- Neslin, S.A. 2002. *Sales Promotion*. Cambridge MA. Marketing Science Institute (MSI).
- Oye, N.D. 2014. The History of UTAUT Model and Its Impact on ICT Acceptance and Usage by Academicians. *Education and Information Technologies*. Pp. 251-270.

- Peter, J.P. 2014. *Consumer Behavior and Marketing Strategy*. Jakarta : Salemba Empat.
- Reid, Michael and Yair Levy, 2008. Integrating Trust and Computer Self-Efficiency with TAM : An Empirical Assesment of Customers Acceptance of Banking Information Systems (BIS) in Jamaica. *Journal of Internet Banking and Commerce*. December 2008. Vol. 12 No. 3.
- Ristiyanti, P. 2004. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Rogers, E. M. 2015. *Diffusion Innovations*. New York. NY Free Press.
- Solomon, M., Bamossy, G., Askegaard, S., and Hogg, M. K 2006. *Consumer Behaviour : A European Perspective*. Third Edition. Prentice Hall Europe.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Penerbit CV Alfabeta.
- Taylor, E. 2016. Mobile Payment Technologies in Retail : A Review of Potential Benefits and Risks. *International Journal of Retail and Distribution Management*. Vol. 44, No. 2, pp. 159-177.
- Taylor, S. dan Todd, P. 2001. Understanding Information Technology Usage : A Test of Cometing Models. *Information Systems Research*. Pp. 144-176.
- Thota, S.C., Song, J.H., dan Larsen. V. 2010. Do Animated Banner Ads Hurt Websites? The Moderating Roles of Website Loyalty and Need For Cognition. *Academy of Marketing Studies Journal*. Vol. 14.No. 1. Pp. 91-116.
- Venkatesh, V. 2003. User Acceptance of Information Technology : Toward A Unified View. *MIS Quarterly*. Pp. 425-478.
- Widjana, M. A. dan Rachmat, B. 2011. Factors Determining Acceptance Level of Internet Banking Implementation. *Journal of Economics, Business and Accountancy Ventura*. Vol. 14.No. 2. Pp. 161-174.
- Ye, Richard L., dan Zhang, Hao-Hong. 2014. Sales Promotion and Purchasing Intention : Applying the Technology Acceptance Model in Consumer-to-Consumer Marketplaces. *International Journal of Business, Humanities, and Technology*, Vol. 4, No. 3, pp. 1-5.
- Zhang, Z.J., Krishna, A., dan Dhar, S.K. 2010. The Optimal Choice of Promotional Vehicles : Front-Loaded or Rear-Loaded Incentives ? *Management Science*. Vol. 46.No. 3.Pp. 186`-204.

