

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP
NIAT MENGGUNAKAN APLIKASI MANULIFE ID
PADA NASABAH BRANCH SBY AMAZING**

SKRIPSI



Oleh :

MAYA MUSTIKA SARI

20221221008

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

2026

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP
NIAT MENGGUNAKAN APLIKASI MANULIFE ID
PADA NASABAH BRANCH SBY AMAZING**

**Diajukan guna memenuhi
salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**



**Oleh :
MAYA MUSTIKA SARI
NIM : 20221221008**

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

2026

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maya Mustika Sari

NIM : 20221221008

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Merek Terhadap Niat Menggunakan Aplikasi Manulife ID Pada Nasabah Cabang Branch Sby Amazing.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini, benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 26 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



(Maya Mustika Sari)

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI
PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP
NIAT MENGGUNAKAN APLIKASI MANULIFE ID
PADA NASABAH BRANCH SBY AMAZING

Diajukan Oleh :

Nama : Maya Mustika Sari

NIM : 20221221008

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

1. Phonny Aditiawan Mulyana, S.E., M.M



16/6
2026

2. Ali Imadudin Futuwah, S.Sos,M.SM., CMA



17/6
2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Moehamad Mochklas, S.Si., M.M

Kaprod,



Dr. Dwi Sengga Panggayudi, S.T., M.M

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI
PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP
NIAT MENGGUNAKAN APLIKASI MANULIFE ID
PADA NASABAH BRANCH SBY-AMAZING

Nama : Maya Mustika Sari

NIM : 20221221008

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari/Tanggal : Jumat / 26 Juni 2026

Pukul : 10.00 WIB sampai dengan 11.30 WIB

Komisi Pengujian terdiri dari


Dr. Muhammad Anang Firmansyah, M.M.,

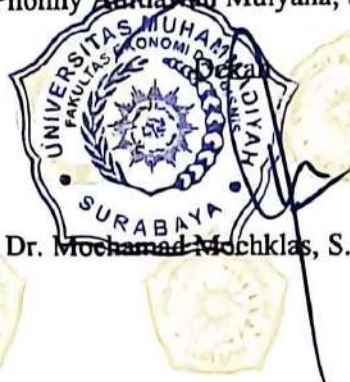
Anggota I

Anggota II


Phonny Adidaman Mulyana, S.E., M.M


Ali Imaduddin Futuwah, S.Sos., M.SM., CMA.
Mengetahui

Ketua Program Studi


Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., M.M


Dr. Dwi-Songgo Panggayudi, ST., M.M.

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN
PENGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP
NIAT MENGGUNAKAN APLIKASI MANULIFE ID
PADA NASABAH BRANCH SBY AMAZING**

Maya Mustika Sari

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surabaya

e-mail : maya.mustika.sari-2022@fe.um-surabaya.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepercayaan merek terhadap niat menggunakan Aplikasi Manulife ID pada nasabah Branch Sby Amazing. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey terhadap 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepercayaan merek secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan Aplikasi Manulife ID. Selain itu, ketiga variabel tersebut secara simultan juga berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan aplikasi Manulife ID. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kegunaan, semakin mudah persepsi kemudahan penggunaan, dan semakin tinggi kepercayaan merek terhadap aplikasi Manulife ID, maka semakin tinggi pula niat nasabah untuk menggunakan Aplikasi Manulife ID.

Kata Kunci: Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Merek, Niat Menggunakan, Manulife ID.

**THE INFLUENCE OF PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF
USE, AND BRAND TRUST ON THE INTENTION TO USE THE
MANULIFE ID APPLICATION AMONG CUSTOMERS
OF THE SBY AMAZING BRANCH**

Maya Mustika Sari

Management Study Program, Faculty of Economics and Business,

Muhammadiyah University of Surabaya.

e-mail : maya.mustika.sari-2022@fe.um-surabaya.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of perceived usefulness, perceived ease of use, and brand trust on the intention to use the Manulife ID application among customers of the Sby Amazing Branch. The study employed a quantitative approach using a survey method involving 100 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using a questionnaire and analyzed through multiple linear regression with the assistance of SPSS version 25. The results indicate that perceived usefulness, perceived ease of use, and brand trust each have a positive and significant effect on the intention to use the Manulife ID application. Furthermore, these three variables simultaneously exert a significant influence upon the intention to use the application. The findings suggest that higher perceived usefulness, greater perceived ease of use, and stronger brand trust in the Manulife ID application are associated with a higher intention among customers to use the application.

Keywords : *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Brand Trust, Intention to Use, Manulife ID.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan kemudahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan Merek terhadap Niat Menggunakan Aplikasi Manulife ID pada Nasabah Cabang Branch Sby Amazing” dengan baik. Penyusunan proposal skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Selesainya penulisan proposal skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mundakir, S.Kep., Ns., M.Kep., FISQua. sebagai Rektor UMSurabaya.
2. Dr. Mochamad Mochklas, MM. selaku Dekan FEB UMSurabaya
3. Dr. Dwi Songgo Panggayudi, ST., MM selaku Kaprodi FEB UMSurabaya.
4. Phonny Aditiawan Mulyana, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing 1.
5. Ali Imadudin Futuwah, S.Sos,M.SM., CMA selaku Dosen Pembimbing 2.
6. Dr. Muhammad Anang Firmansyah, M.M selaku Dosen Penguji.

7. Seluruh Dosen beserta Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Rekan-rekan nasabah dari PT AJ Manulife Indonesia Cabang Surabaya, yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
9. Kedua orang tua dan saudara penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman penulis dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan Menyusun skripsi ini.
11. Kepada diri saya sendiri, terima kasih atas ketangguhan, kesabaran, dan konsistensi yang tiada henti. Terima kasih karena telah memilih untuk terus melangkah, berjuang, dan bertahan melewati setiap proses yang tidak mudah, hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Surabaya, 25 Januari 2026

Penulis

Maya Mustika Sari

20221221008

DAFTAR ISI

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	i
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Pemasaran.....	12
2. Perilaku Konsumen	16
3. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	17
4. Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	19
5. Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	21
6. Merek (<i>Brand</i>).....	22
a. Kepercayaan Merek (<i>Brand</i>).....	23
7. Niat Menggunakan (<i>Intention to Use</i>).....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Konseptual dan Model Analisis	31
D. Hipotesis Penelitian	35

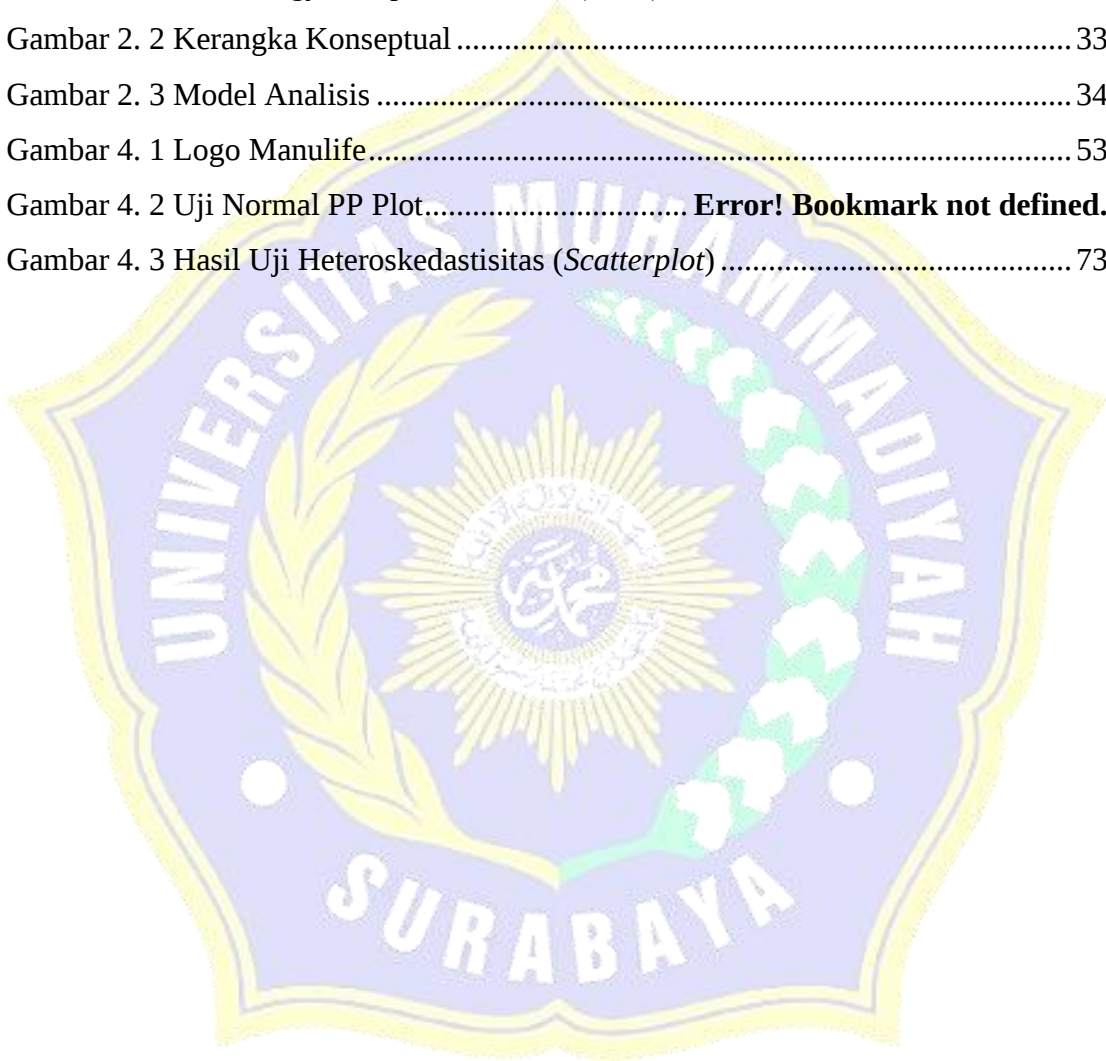
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Pendekatan Penelitian.....	36
B. Identifikasi Variabel	36
C. Definisi Operasional Variabel	37
D. Populasi dan Sampel.....	41
E. Tempat dan Waktu Penelitian.....	43
F. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	44
G. Teknik Pengolahan Data.....	45
H. Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	57
1. Deskripsi Karakteristik Responden	57
2. Deskripsi Variabel Penelitian	63
3. Uji Instrumen.....	69
4. Uji Asumsi Klasik	72
5. Uji Regresi Linier Berganda.....	75
6. Uji Koefisien Determinasi	77
C. Hasil Uji Hipotesis.....	79
1. Uji F.....	79
2. Uji T	80
D. Pembahasan	82
BAB V PENUTUP.....	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Hal
Tabel 3. 1 Skala Likert	44
Tabel 3. 2 Interval Koefisiensi Korelasi	51
Tabel 4. 1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	60
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Manulife	61
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Produk Asuransi	62
Tabel 4. 7 Responden Berdasarkan Menggunakan Aplikasi Manulife Id	63
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Variabel Persepsi Kegunaan.....	64
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan	65
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Variabel Kepercayaan Merek.....	67
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Variabel Niat Menggunakan.....	68
Tabel 4. 12 Tabel Uji Validitas	70
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas	71
Tabel 4. 14 Rekap Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	72
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinieritas	74
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	78
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	79
Tabel 4. 19 Hasil Uji T.....	80

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Hal
Gambar 1. 1 Tangkapan Layar Aplikasi Manulife ID	2
Gambar 1. 2 Tangkapan Layar Rating dan Ulasan Aplikasi Manulife ID.....	3
Gambar 2. 1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	19
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	33
Gambar 2. 3 Model Analisis	34
Gambar 4. 1 Logo Manulife.....	53
Gambar 4. 2 Uji Normal PP Plot.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>)	73



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Hal
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	99
Lampiran 2 Tabulasi Identitas Responden.....	103
Lampiran 3 Tabel Responden Uji Coba Variabel X1 dan X2	112
Lampiran 4 Tabel Responden Variabel X1 dan X2	114
Lampiran 5 Data Mentah Hasil Studi Pendahuluan.....	120
Lampiran 6 Hasil Olah Data dengan SPSS versi 25	121
Lampiran 7 Tabel T.....	128
Lampiran 8 Tabel F.....	131
Lampiran 9 Hasil Sebar dan Pengisian Kuesioner Oleh Responden	134
Lampiran 10 SK Pembimbing.....	135
Lampiran 11 Surat Izin Penelitian.....	136
Lampiran 12 Surat Balasan Izin Penelitian.....	137
Lampiran 13 Kartu Bimbingan Skripsi.....	138
Lampiran 14 Surat Keterangan Bukti Plagiasi.....	139
Lampiran 15 <i>Endorsement Letter</i>	140
Lampiran 16 Lembar Perbaikan Skripsi	141