

# **DETERMINASI KEPUTUSAN PENGGUNAAN**

## **APLIKASI *E-MONEY* (QRIS)**

(Studi pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia KC Semarang Pandanaran)

### **SKRIPSI**

Memenuhi Persyaratan  
Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1  
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

**BONY PRIYOMBODO**

**NPM. 201003612012155**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2023**

# **DETERMINASI KEPUTUSAN PENGGUNAAN**

## **APLIKASI *E-MONEY* (QRIS)**

(Studi pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia KC Semarang Pandanaran)

Yang Dipersiapkan dan disusun oleh

**BONY PRIYOMBODO**

**NPM. 201003612012155**

Telah disetujui oleh pembimbing

**Pada tanggal**

**Januari 2024**

**Dr. Dra. Sulistyani, MM**

**Penguji 1**

**Dra. Nurchayati, SE.,MM.,Akt.,CA**

**Pembimbing**

**Dr. Tri Widayati, SE, MSi**

**Penguji 2**

**Semarang, Januari 2024**

**Fakultas Ekonomika dan Bisnis**

**Universitas 17 Agustus 1945 Semarang**

**Dekan**

**Dra. Nurchayati, SE.,MM.,Akt.,CA**

**NRP.111357**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO**

Tidak mustahil bagi orang biasa untuk memutuskan menjadi luar biasa.

( Elon Musk )

Skripsi ini saya persembahkan untuk

Bapak saya Alm Satar dan Ibu saya Mustirah

Kakak Perempuan saya Yoga Novitasari

Adek saya Ady Trihatmoko dan Aira Juliani

Seluruh teman” seangkatan dan seluruh sahabat dan teman yang selalu  
dekat dengan saya tanpa terkecuali

Judul : Determinasi Keputusan Penggunaan Aplikasi *E-money* (QRIS) (Studi pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia KC Semarang Pandanaran)  
Title : *Determination of the Decision to Use E-Money Applications (QRIS) (Study on Bank Rakyat Indonesia Customers KC Semarang Pandanaran)*  
Nama : Bony Priyombodo  
NPM : 201003612012155

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality*, pengalaman pengguna dan kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan aplikasi QRIS dari nasabah BRI KC Semarang Pandanaran. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia KC Semarang Pandanaran, dengan ukuran jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 nasabah yang diambil dengan teknik purposive smapling melalui kriteria nasabah yang pernah menggunakan QRIS minimal 2 kali. Sumber data yang digunakan adalah data primer, dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa *e-service quality*, pengalaman pengguna dan kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dengan signifikansi lebih kecil dari pada 0,05. Hasil ini berarti dengan semakin tinggi *e-service quality*, semakin baik pengalaman pengguna, serta semakin tinggi kemanfaatan maka akan meningkatkan keputusan penggunaan.

Kata Kunci : *E-Service Quality*, Pengalaman Pengguna, Kemanfaatan, Keputusan Penggunaan

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan YME,atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “Determinasi Keputusan Penggunaan Aplikasi *E-Money* (Qris) (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia KC Semarang Pandanaran). Tujuan penulisan Skripsi adalah untuk memenuhi persyaratan guna mencapai derajat sarjana S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Mulai perencanaan sampai dengan penyelesaian Skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan – bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih ke[ada Yang Terhormat :

1. Ibu Dra. Nurchayati, SE.,MM.,Akt.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, serta sebagai dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan petunjuk serta bimbingan, sehingga dapat menyelesaikan proposal ini.
2. Bapak Drs. Galuh Juniarto, SE.MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
3. Ibu Dr. Dra. Sulistyani, MM dan Ibu Dr. Tri Widayati, SE, Msi selaku dosen penguji yang telah memberikan saran serta masukan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu, selama penulis kuliah pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan. Akhirnya semoga Skripsi ini ada manfaatnya.

Semarang,

Januari 2024

Penulis

**BONY PRIYOMBODO**

## DAFTAR ISI

<u>HALAMAN JUDUL</u> .....	i
<u>HALAMAN PENGESAHAN</u> .....	ii
<u>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO</u> .....	iii
<u>ABSTRAK</u> .....	iv
<u>KATA PENGANTAR</u> .....	v
<u>DAFTAR ISI</u> .....	vi
<u>DAFTAR TABEL</u> .....	ix
<u>DAFTAR GAMBAR</u> .....	x
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u> .....	xi
<u>BAB I PENDAHULUAN</u> .....	I-1
<u>1.1. Latar Belakang Penelitian</u> .....	I-1
<u>1.2. Rumusan Masalah</u> .....	I-6
<u>1.3. Pertanyaan Penelitian</u> .....	I-6
<u>1.4. Tujuan Penelitian</u> .....	I-6
<u>1.5. Manfaat Penelitian</u> .....	I-7
<u>1.5.1. Dari segi teoritis</u> .....	I-7
<u>1.5.2. Dari segi praktis</u> .....	I-7
<u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u> .....	II-1
<u>2.1. Telaah Teori</u> .....	II-1
<u>2.1.1. Keputusan Penggunaan</u> .....	II-1
<u>2.1.1.1. Pengertian Keputusan Penggunaan</u> .....	II-1
<u>2.1.1.2. Faktor-Faktor Keputusan Penggunaan</u> .....	II-2
<u>2.1.1.3. Indikator Keputusan Penggunaan</u> .....	II-3
<u>2.1.2. E-Service Quality</u> .....	II-5
<u>2.1.2.1. Pengertian E-Service Quality</u> .....	II-4
<u>2.1.2.2. Indikator E-Service Quality</u> .....	II-5
<u>2.1.3. Pengalaman Pengguna</u> .....	II-6
<u>2.1.3.1. Pengertian Pengalaman Pengguna</u> .....	II-6

2.1.3.2.	<u>Manfaat Pengalaman Berbelanja</u> .....	II-7
2.1.3.3.	<u>Indikator Pengalaman Berbelanja</u> .....	II-7
2.1.4.	<u>Kemanfaatan</u> .....	II-9
2.1.4.1.	<u>Pengertian Kemanfaatan</u> .....	II-9
2.1.4.2.	<u>Faktor-faktor Kemanfaatan</u> .....	II-10
2.1.4.3.	<u>Indikator Kemanfaatan</u> .....	II-11
2.2.	<u>Penelitian Terdahulu</u> .....	II-12
2.3.	<u>Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis</u> .....	II-15
2.3.1.	<u>Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Keputusan Penggunaan</u> .....	II-15
2.3.2.	<u>Pengaruh Pengalaman Pengguna Terhadap Keputusan Penggunaan</u> .....	II-15
2.3.3.	<u>Pengaruh Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan</u> .....	II-16
BAB III METODE PENELITIAN .....		III-1
3.1.	<u>Populasi dan Sampel</u> .....	III-1
3.1.1.	<u>Populasi</u> .....	III-1
3.1.2.	<u>Sampel</u> .....	III-1
3.2.	<u>Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel</u> .....	III-2
3.2.1.	<u>Variabel peneliti</u> .....	III-2
3.2.1.1.	<u>Variabel Terikat / <i>Dependen</i> (Y)</u> .....	III-2
3.2.1.2.	<u>Variabel Bebas / <i>Independen</i> (X)</u> .....	III-2
3.2.2.	<u>Operasionalisasi Variabel</u> .....	III-3
3.3.	<u>Metode Pengumpulan Data</u> .....	III-4
3.4.	<u>Pengujian Instrumen Penelitian</u> .....	III-5
3.5.	<u>Analisis Data</u> .....	III-7
3.5.1.	<u>Analisis Deskripsi</u> .....	III-7
3.5.2.	<u>Analisis Inferensial</u> .....	III-8
3.5.2.1.	<u>Uji Normalitas</u> .....	III-8
3.5.2.2.	<u>Uji Asumsi Klasik</u> .....	III-9
3.5.2.3.	<u>Uji <i>Goodness of Fit</i> (Uji Model)</u> .....	III-9
3.5.2.4.	<u>Uji Hipotesis</u> .....	III-10
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		IV-1

4.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	IV-1
4.1.1. Deskripsi Responden Penelitian.....	IV-1
4.1.1.1. Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	IV-2
4.1.1.2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-2
4.1.1.3. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	IV-3
4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	IV-3
4.1.2.1. Variabel <i>E-Service Quality</i> (X1).....	IV-4
4.1.2.2. Variabel Pengalaman Pengguna (X2).....	IV-6
4.1.2.3. Variabel Kemanfaatan (X3).....	IV-7
4.1.2.4. Variabel Keputusan Penggunaan Y).....	IV-9
4.2. Analisis Hasil Penelitian .....	IV-10
4.2.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	IV-11
4.2.2. Uji Normalitas.....	IV-12
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	IV-13
4.2.3.1. Uji Multikolinieritas.....	IV-13
4.2.3.2. Uji Heteroskedastisitas.....	IV-14
4.2.4. Uji <i>Goodness of Fit</i> (Uji Model).....	IV-15
4.2.4.1. Uji statistik F.....	IV-15
4.2.4.2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	IV-16
4.2.5. Uji Hipotesis.....	IV-16
4.3. Pembahasan.....	IV-18
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
5.1. Simpulan .....	V-1
5.2. Saran .....	V-2
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	
<u>LAMPIRAN</u>	