



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED COMPATIBILITY*,
INDIVIDUAL MOBILITY, DAN *DRIVER'S FACTOR* DARI
ATTITUDE TOWARDS USE, SERTA IMPLIKASINYA PADA
INTENTION TO USE: TELAAH PADA CALON PENGGUNA
APLIKASI ONESMILE DI BSD CITY**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

SHANDRA KURNIAWATI

13130110004

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2017

PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED COMPATIBILITY*, *INDIVIDUAL MOBILITY*, DAN *DRIVER'S FACTOR* DARI *ATTITUDE TOWARDS USE*, SERTA IMPLIKASINYA PADA *INTENTION TO USE*: TELAAH PADA CALON PENGGUNA APLIKASI ONESMILE DI BSD CITY

Oleh:

Nama : Shandra Kurniawati

NIM : 13130110004

Fakultas : Bisnis

Program Studi : Manajemen

Tangerang, 9 Februari 2017

Ketua Sidang

Dosen Penguji

Ir. Y. Budi Susanto, M.M.

Sasotya Pratama

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen

Anna Riana Putriya, S.E., M.Si.

Dewi Wahyu Handayani, S.E.,M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya Shandra Kurniawati menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED COMPATIBILITY*, *INDIVIDUAL MOBILITY*, DAN *DRIVER'S FACTOR* DARI *ATTITUDE TOWARDS USE*, SERTA IMPLIKASINYA PADA *INTENTION TO USE: TELAAH PADA CALON PENGGUNA APLIKASI ONESMILE DI BSD CITY*

Adalah hasil karya saya sendiri dan saya tidak melakukan plagiat. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan karya orang lain, lalu pencantuman dan pengutipan pendapat orang lain ataupun lembaga lain yang menjadi rujukan dalam penulisan skripsi saya dan semua sumber dari kutipan yang saya gunakan telah saya cantumkan didalam daftar pustaka. Oleh karena itu, saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa sepenuhnya saya, skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan serta terbukti adanya kecurangan dalam skripsi saya, saya siap menerima konsekuensi dan resiko atas tindakan saya.

Tangerang, 9 Februari 2017

Shandra Kurniawati
NIM: 13130110004

INSPIRING QUOTES

“WITHOUT A STRUGGLE, THERE CAN BE NO PROGRESS” – Frederick D

UMN

ABSTRAK

Tempat tinggal merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia. Namun bagi masyarakat yang tergolong dalam kelas menengah keatas, membeli rumah bukan hanya sebagai tempat tinggal semata, melainkan untuk mendapatkan kenyamanan, fasilitas, *prestige*, dan bahkan digunakan untuk berinvestasi. Salah satu bentuk hunian yang berkembang pesat saat ini adalah kawasan Bumi Serpong Damai yang dikelola oleh Sinar Mas Land. Mengetahui mobilitas penduduk Bumi Serpong Damai yang sangat tinggi, Sinar Mas Land selaku pengembang membuat sebuah aplikasi khusus yaitu aplikasi OneSmile untuk mengintegrasikan, memfasilitasi, dan mempermudah penduduknya dalam menunjang aktivitasnya sehari-hari. Permasalahan dalam penelitian ini diajukan untuk mengetahui *intention to use mobile application* OneSmile ditinjau dari *perceived compatibility*, *individual mobility* serta *driver's factors* dari *attitude towards use* yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*. Penelitian ini menggunakan desain riset deskriptif dengan metode *non-probability sampling* dengan teknik *judgemental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuisioner pada responden sebanyak 120 responden yang merupakan penduduk BSD CITY, yang berusia 26 hingga 45 tahun, memiliki *mobile banking*, dan menggunakan internet minimal 1-3 jam per hari. Model teoritis dalam penelitian ini disampaikan dengan 6 hipotesis yang akan diuji menggunakan *Structural Equation Model*. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*, dan *perceived usefulness* terhadap *attitude towards use mobile application* OneSmile. Lalu *attitude towards use* dan *individual mobility* memiliki pengaruh terhadap *intention to use mobile application* OneSmile. Namun, *perceived ease of use* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *attitude towards use mobile application* OneSmile. Selain itu *perceived compatibility* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *intention to use mobile application* OneSmile.

Kata kunci : *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude towards use*, *perceived compatibility*, *individual mobility*, *intention to use*, *mobile application*

ABSTRACT

One of the basic human needs is a dwelling. However, people who are in the upper middle class, have bought a home is not only for a living place, but also for getting a comfortable, amenities, prestige, and even for aninvestment. Bumi Serpong Damai is one of the residences with the most rapidly growing managed by Sinar Mas Land. Knowing the mobility of residents in Bumi Serpong Damai is very high, Sinar Mas Land as a developer had created a custom application named OneSmile. This application have been used to integrate, facilitate and simplify its residents for supporting their daily activities. The research problem is posed to determine the intention to use mobile application OneSmile in terms of perceived compatibility, individual mobility and factors of the driver's based on the attitude towards use that perceived ease of use and perceived usefulness. This study used descriptive design with non-probability sampling method in judgement sampling techniques. The theoretical model in this study was presented in six hypotheses to be tested using Structural Equation Model. The sample was 120 respondents who are residents BSD CITY aged between 26 and 45 years, have mobile banking, and used the internet at minimum from 1 to 3 hours per day. The collection of information is done by giving questionnaires directly to the respondents. The result showed that there is an influence between perceived ease of use and perceived usefulness, also the perceived usefulness and the attitude towards use of mobile application OneSmile. Furthermore, attitude towards the use and individual mobility has an impact on the intention to use mobile application OneSmile. The perceived ease of use, however, did not have an affect positively on the attitude towards the use of mobile application OneSmile. In addition, the perceived compatibility resulted that there was no a positive influence on the intention to use mobile application OneSmile

Keywords: perceived ease of use, perceived usefulness, attitude towards use, perceived compatibility, individual mobility, intention to use, mobile application

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan hikmahNya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisa Pengaruh *perceived compatibility, individual mobility* dan *driver's factors* dari *attitude towards use*, serta implikasinya pada *intention to use* : Telaah pada calon pengguna aplikasiOneSmile di BSD CITY” ini dengan baik dan sesuai waktu yang telah ditentukan. Tujuan dari penulisan skripsi ini yaitu merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata 1 program studi Manajemen di Universitas Multimedia Nusantara.

Skripsi yang telah penulis susun ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi BSD CITY, dunia praktis, akademisi, dan penduduk BSD CITY. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada semua pihak yang membantu dan terlibat selama menyelesaikan penelitian ini.

1. Keluarga tercinta (orang tua, kakak, adik) yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan dalam hal material, penyebaran kuesioner hingga dukungan moral.
2. Ibu Anna Riana Putriya, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, saran revisi serta dukungan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
3. Ibu Anissa Amandasari dan Bapak Bramamesta Bagjananta selaku *Project Marketing Section Head* dan *Project Marketing Dept. Head* Divisi *Marketing corp.* Sinar Mas Land yang bersedia membantu dan mendukung kelengkapan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini seperti pemberian *dummy* aplikasi OneSmile ini.
4. Yang terkasih seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

5. Bapak Sasotya Pratama dan Bapak Y. Budi Susanto selaku tim penguji sidang skripsi atas masukan dan saran sehingga skripsi ini lebih baik.
6. Ibu Dewi Handayani S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah bersedia memberikan persetujuan atas skripsi yang telah penulis susun bersama dosen pembimbing.
7. Semua tim bimbingan rawit (Citra Giofany, Sufi Arlina, dan Alexander) yang telah berjuang serta memberikan dukungan hingga penggeraan skripsi ini dapat selesai dengan baik.
8. Tim Pejuang S1 (Gregorius Ternando, Natasha Evelyne, Venni Ariestya, Eveline Susanti, Nathasia dan Nathania, dan lainnya) yang telah memberikan dukungan selama menyelesaikan skripsi ini.
9. Kristianto Kang, yang selalu menemani dan meluangkan waktu dalam mencari responden ketika penyebaran kuesioner serta memberikan dukungan selama proses penggeraan skripsi.
10. Caesar Nanda, yang selalu siap sedia menemani dan membantu dalam merealisasikan kuesioner (mencetak kuesioner) serta membantu peniliti untuk mencari responden.
11. Gisela Angelina (tim *design* kuesioner) yang selalu membantu dan mendukung dan memberikan semangat kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis, yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis meyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca, dan mohon maaf apabila di dalam penyusunan skripsi ini terdapat kalimat yang kurang jelas maupun adanya kesalahan penulisan.

Tangerang, 9 Februari 2017

Shandra Kurniawati

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Batasan Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi.....	12
BAB II.....	15
LANDASAN TEORI.....	15
2.1 Perilaku konsumen.....	15
2.2 <i>E-commerce</i>	16
2.3 <i>Mobile commerce</i>	18
2.3.1 <i>Mobile application</i>	20
2.4 <i>E-marketing</i>	22
2.5 <i>Technology Acceptance Model</i>	23
2.6 <i>Perceived ease of use</i>	24
2.7 <i>Perceived usefulness</i>	25
2.8 <i>Attitude toward use</i>	26
2.9 <i>Perceived compatibility</i>	27

2.10 Individual mobility.....	28
2.11 Intention to use	28
2.12 Pengembangan Hipotesis	29
2.12.1 Hubungan antara <i>perceived ease of use</i> dan <i>attitude towards use mobile application</i>	29
2.12.2 Hubungan antara <i>perceived ease of use</i> dan <i>perceived usefulness mobile application</i>	30
2.12.3 Hubungan antara <i>perceived usefulness</i> dan <i>attitude towards use mobile application</i>	31
2.12.4 Hubungan antara <i>perceived compatibility</i> dan <i>intention to use mobile application</i>	32
2.12.5 Hubungan antara <i>attitude towards use</i> dan <i>intention to use mobile application</i>	32
2.12.6 Hubungan antara <i>individual mobility</i> dan <i>intention to use mobile application</i>	33
2.13 Model penelitian.....	34
2.14 Penelitian terdahulu	35
BAB III	39
METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
3.2 Desain Penelitian	47
3.2.1 Jenis Penelitian.....	48
3.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	50
3.3.1 Target Populasi.....	50
3.3.2 <i>Sampling Techniques</i>	51
3.3.3 <i>Sampling Size</i>	52
3.3.4 <i>Sampling Process</i>	53
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian	55
3.4.1 Variabel Eksogen.....	55
3.4.2 Variabel Endogen	55
3.4.3 Variabel Teramati.....	56
3.5 Definis Operasional	56
3.6 Teknik Analisis.....	66
3.6.1 Uji Instrumen <i>pre - test</i>	66
3.6.2 Structure Equation Modeling (SEM)	69

BAB IV.....	78
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	78
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	78
4.1.1 Deskripsi Profil Responden	78
4.1.2 Analisa Deskriptif	82
4.2 Uji Instrumen	89
4.2.1 Uji Validitas <i>Pre-test</i>	89
4.2.2 Uji Reliabilitas <i>Pre-test</i>	91
4.2.3 Model Pengukuran.....	93
4.2.4 Uji Validitas	94
4.2.5 Uji Reliabilitas.....	95
4.3 Uji Kecocokan Model Struktural	97
4.4 Uji Hipotesis	99
4.5 Pembahasan.....	101
4.5.1 Pengaruh <i>Perceived ease of use</i> terhadap <i>attitude towards use</i>	101
4.5.2 Pengaruh <i>Perceived ease of use</i> terhadap <i>perceived usefulness</i>	103
4.5.3 Pengaruh <i>Perceived usefulness</i> terhadap <i>attitude towards use</i>	103
4.5.4 Pengaruh <i>Perceived compatibility</i> terhadap <i>intention to use</i>	103
4.5.5 Pengaruh <i>attitude towards use</i> terhadap <i>intention to use</i>	104
4.5.6 Pengaruh <i>individual mobility</i> terhadap <i>intention to use</i>	105
4.6 Implikasi Manajerial.....	105
4.6.1 Upaya Meningkatkan <i>Perceived Usefulness mobile application</i> dengan meningkatkan <i>Perceived ease of use</i>	106
4.6.2 Upaya Meningkatkan <i>Attitude towards use mobile application</i> dengan meningkatkan <i>Perceived usefulness</i>	107
4.6.3 Upaya Meningkatkan <i>Intention to use mobile application</i> dengan meningkatkan <i>Attitude towards use</i>	110
4.6.4 Upaya Meningkatkan <i>Intention to use mobile application</i> dengan meningkatkan <i>Individual mobility</i>	111
BAB V.....	114
KESIMPULAN DAN SARAN	114
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Saran	115
5.2.1 Saran untuk perusahaan	116

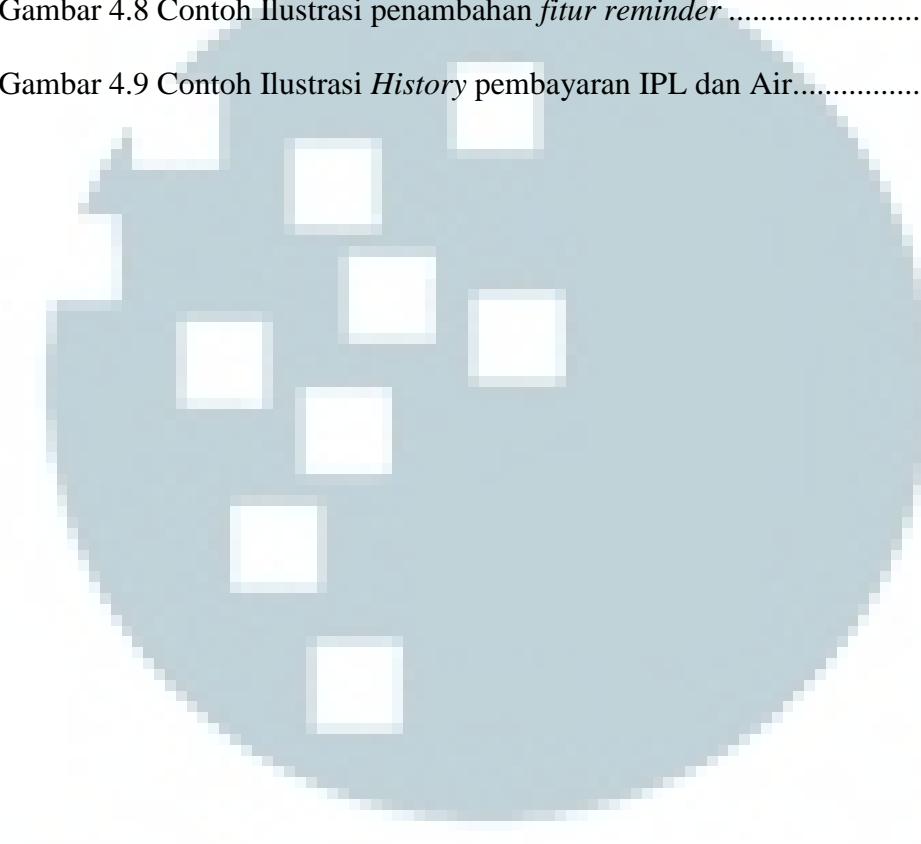
5.2.2 Saran untuk penelitian selanjutnya	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	125



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Akses Digital Indonesia.....	3
Gambar 1.2 Time Spent with Media.....	4
Gambar 1.3 <i>digital native</i> dan <i>digital immigrant</i>	5
Gambar 1.4 <i>Why people use Mobile Apss More</i>	6
Gambar 2.1 Model Penelitian	34
Gambar 3.1 Logo OneSmile	40
Gambar 3.2Tampilan Menu Awal OneSmile	41
Gambar 3.3 Menu <i>food</i> OneSmile	42
Gambar 3.4 Tampilan Menu Transportasi pada aplikasi OneSmile	43
Gambar 3.5 Tampilan Menu <i>Mart</i> pada aplikasi OneSmile	44
Gambar 3.6 Tampilan Menu <i>Ticket</i> pada aplikasi OneSmile	45
Gambar 3.7 Tampilan Menu <i>payment</i> pada aplikasi OneSmile.....	46
Gambar 3.8 Tampilan Menu <i>customer service</i> pada aplikasi OneSmile	47
Gambar 3.9 <i>Marketing Research Design</i>	48
Gambar 3.10 <i>Sampling Technique</i>	52
Gambar 3.11 Variabel Eksogen	55
Gambar 3.12 Variabel Endogen.....	56
Gambar 3.13 Tahap – Tahap Melakukan SEM.....	71
Gambar 3.14 Model Pengukuran SEM.....	72
Gambar 3.15 Model Sturktural SEM.....	73
Gambar 4.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Gambar 4.2 Profil Responden berdasarkan Usia	79
Gambar 4.3 Profil Responden berdasarkan Profesi utama responden	80

Gambar 4.4 Profil Responden berdasarkan Penggunaan Internet per Hari	81
Gambar 4.5 Contoh referensi video tutorial untuk aplikasi OneSmile	107
Gambar 4.6 Contoh <i>event</i> yang akan diadakan oleh BSD CITY	109
Gambar 4.7 Contoh konten untuk <i>banner</i> dan <i>email blast</i>	109
Gambar 4.8 Contoh Ilustrasi penambahan <i>fitur reminder</i>	112
Gambar 4.9 Contoh Ilustrasi <i>History pembayaran IPL dan Air</i>	113



UMN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	58
Tabel 3.2 Uji Validitas	66
Tabel 3.3 <i>GOODNES OF FIT</i>	77
Tabel 4.1 Interval Kelas	82
Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap <i>Perceived ease of use</i>	83
Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap <i>Perceived usefulness</i>	84
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap <i>Attitude towards use</i>	85
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap <i>Perceived compatibility</i>	86
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap <i>Individual mobility</i>	87
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap <i>Intention to use</i>	88
Tabel 4.8 Validitas <i>Pre-test</i>	89
Tabel 4.9 Uji Realibilitas <i>Pre-test</i>	91
Tabel 4.10 Uji Validitas	94
Tabel 4.11 Uji realibilitas.....	96
Tabel 4.12 Hasil Uji Kecocokan <i>Goodness of Fit Test</i>	98
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis	100

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Peringkat Pengguna Internet Benua Asia 1

Grafik 1.2 Peringkat Pertumbuhan Populasi Internet 2



UMN