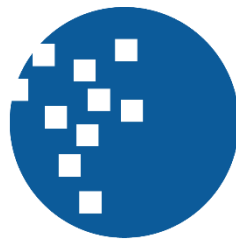


**ANALISIS PENGARUH CONVENIENCE, PRIVACY
SECURITY, RELIABILITY, TRANSACTION COSTS DAN
PERCEIVED VALUE TERHADAP INTENTION TO USE
APLIKASI MAXIM**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Skripsi

Keshia Lesmana

0000034653

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2022**

**ANALISIS PENGARUH CONVENIENCE, PRIVACY SECURITY,
RELIABILITY, TRANSACTION COSTS DAN PERCEIVED
VALUE TERHADAP INTENTION TO USE APLIKASI MAXIM**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Skripsi

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Keshia Lesmana

0000034653

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2022

i

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Keshia Lesmana
Nomor Induk Mahasiswa : 00000034653
Program studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH CONVENIENCE, PRIVACY SECURITY, RELIABILITY, TRANSACTION COSTS DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP INTENTION TO USE APLIKASI MAXIM merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 2 Januari, 2023



(Keshia Lesmana)

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

ANALISIS PENGARUH CONVENIENCE, PRIVACY SECURITY,
RELIABILITY, TRANSACTION COSTS DAN PERCEIVED VALUE
TERHADAP INTENTION TO USE APLIKASI MAXIM

Oleh

Nama : Keshia Lesmana
NIM : 00000034653
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada


Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 3 Januari 2022

Pembimbing 1


Purnamaningsih, S.E., M.S.M.
0323047801

Pembimbing 2


Elissa Dwi Lestari, S.Sos., M.S.M.
030608198501

03-01-2023

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., MM., CSCP

0312087404

iii

Analisis Pengaruh Convenience, Privacy Security, Reliability, Transaction Costs dan Perceived Value terhadap Intention To Use Aplikasi Maxim, Keshia Lesmana, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

ANALISIS PENGARUH CONVENIENCE, PRIVACY SECURITY,
RELIABILITY, TRANSACTION COSTS DAN PERCEIVED VALUE
TERHADAP INTENTION TO USE APLIKASI MAXIM

Oleh

Nama : Keshia Lesmana
NIM : 00000034653
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Rabu, 11 Januari 2023
Pukul 09.30 s.d 11.11 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Dr. Hendy Tannady
0318038702

Pembimbing 1



Purnamaningsih, S.E., M.S.M.
0323047801


Ketua Program Studi Manajemen

Penguji




Boby Arinto, S.E., M.M.
0323057005

Pembimbing 2



Elissa Dwi Lestari, S.Sos., M.S.M.
030608198501



Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., MM., CSCP
0312087404

iv

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Keshia Lesmana
NIM : 00000034653.
Program Studi : Manajemen.
Fakultas : Bisnis.
JenisKarya : *Tesis/Skripsi/Tugas Akhir (*coret salah satu)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.

ANALISIS PENGARUH CONVENIENCE, PRIVACY SECURITY, RELIABILITY, TRANSACTION COSTS DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP INTENTION TO USE APLIKASI MAXIM

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 3 Januari 2022

Yang menyatakan,



(Keshia Lesmana)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang tidak berkesudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan dan penulisan skripsi tepat waktu. Skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH CONVENIENCE, PRIVACY SECURITY, RELIABILITY, TRANSACTION COSTS DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP INTENTION TO USE APLIKASI MAXIM” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Adapun tujuan dari penyusunan laporan magang ini yaitu sebagai syarat kelulusan Pendidikan Strata 1 Program Studi Manajemen dalam Fakultas Bisnis yang telah ditetapkan oleh Universitas Multimedia Nusantara. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi para pembaca.

Tentunya penulis mengetahui bahwa penyusunan dan pembuatan skripsi ini tidak dapat terlepas dari berbagai arahan, bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama proses pembuatan laporan skripsi ini hingga dapat selesai tepat waktu.

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan hikmat-Nya yang berlimpah sehingga penulis dimampukan untuk menyelesaikan penyusunan dan penulisan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Bapak Dr. Ninok Leksono MA, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.

4. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M, sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
5. Ibu Elissa Dwi Lestari, S.Sos., M.S.M., sebagai Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Keluarga saya yang senantiasa memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terutama kedua kakak saya, Kevin Lesmana, dan Kenny Alessandro Lesmana yang turut memberikan bimbingan dan semangat selama proses mengerjakan skripsi ini
7. Teman seperjuangan skripsi saya yaitu Nikolaus Andre, Susy Andela, Miskia Hananto, Silvi Setyawati dan beberapa teman seperjuangan skripsi saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu, menemani, berjuang bersama dan saling mendukung selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Duaarr (Angelia Putri Komarga, Hans Christian, dan Ninda Putri Sari), yang senantiasa membuat saya menjadi lebih tegar dan membantu membuat hari-hari saya lebih berwarna selama proses penyusunan skripsi.
9. Kepada EXO (terutama Baekhyun melalui lagunya “U” yang selalu menemani saya hingga larut malam, dan D.O dengan judul lagunya “That’s Okay”. Kemudian tidak lupa artis lainnya yaitu IU, BTS, Taeyeon, Big Bang, Sondia, Mido and Falasol, Lee Hi, BOL4, SEO, Amber, dan Tulus serta para artis lainnya yang mungkin belum saya sebutkan yang telah menjadi inspirasi, penyemangat dan penghibur saya selama ini melalui setiap karyanya dalam industri musik.
10. Seluruh teman penulis baik di kampus maupun diluar kampus yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat selama penyusunan laporan skripsi.

11. Seluruh responden yang telah membantu dan bersedia meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner pada penelitian ini.
12. Seluruh pihak dan teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
13. Terakhir, terimakasih kepada diri saya sendiri karena terus berjuang dan tidak menyerah selama proses penyusunan laporan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran sebagai perbaikan dari pihak manapun. Akhir kata, penulis meminta maaf atas kekurangan yang terdapat dalam laporan skripsi ini dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam proses pembuatan skripsi. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Tangerang, 2 Januari 2022


(Keshia Lesmana)

U M M N
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

ANALISIS PENGARUH CONVENIENCE, PRIVACY SECURITY, RELIABILITY, TRANSACTION COSTS DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP INTENTION TO USE APLIKASI MAXIM

(Keshia Lesmana)

ABSTRAK

Transportasi *online* di Indonesia terus mengalami perkembangan yang pesat. Hal ini dikarenakan berbagai faktor pendukung, yaitu perkembangan era globalisasi, teknologi, dan industri transportasi yang berkembang begitu cepat, peningkatan penggunaan *smartphone*, dan tingkat adopsi internet yang cukup tinggi pada masyarakat Indonesia. Berdasarkan data yang diperoleh dari *Playstore*, 2022 aplikasi Gojek, Grab dan Indriver merupakan aplikasi *ride hailing* dengan jumlah pengguna yang paling banyak di Indonesia dengan lebih dari 100 juta pengguna atau telah diunduh lebih dari 100 juta kali. Sementara aplikasi Maxim yang juga merupakan pendatang baru seperti Indriver baru diunduh lebih dari 10 juta kali atau setara dengan hanya memiliki kurang lebih 10 juta pengguna. Tak hanya, jumlah pengguna yang lebih kecil dari para pesaingnya, adanya kenaikan harga BBM membuat tarif ojol turut naik per tanggal 11 September 2022 yang berimbas pada penurunan frekuensi masyarakat dalam menggunakan ojol sebesar 50,24%. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel *convenience*, *privacy security*, *reliability*, *transaction costs*, dan *perceived value* terhadap *intention to use* aplikasi Maxim.

Peneliti menggunakan software Smart PLS versi 3, dengan model SEM dalam melakukan uji penelitian pada pengaruh variabel independen dan mediasi terhadap *intention to use* aplikasi Maxim. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif melalui kuesioner yang disebarakan secara online kepada 207 responden dengan *google form* menggunakan teknik *non probability sampling*, dan *judgemental sampling*. Hasil dan kesimpulan penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dari variabel *convenience*, dan *reliability* terhadap *perceived value*. *Privacy security* berpengaruh positif terhadap *transaction costs*, namun tidak berpengaruh pada *perceived value*. *Reliability* tidak berpengaruh terhadap *transaction costs*. *Convenience* berpengaruh negatif terhadap *transaction costs*. *Perceived value* memiliki efek mediasi terhadap *convenience*, *reliability* dan berpengaruh positif terhadap *intention to use*. Sementara, *transaction costs* tidak memiliki efek mediasi, serta tidak berpengaruh terhadap *intention to use*.

Kata kunci: *Ride hailing*, *Convenience*, *Privacy Security*, *Reliability*, *Transaction Costs*, *Perceived Value*, *Intention To Use*, aplikasi Maxim.

***ANALISIS PENGARUH CONVENIENCE, PRIVACY SECURITY,
RELIABILITY, TRANSACTION COSTS DAN PERCEIVED VALUE
TERHADAP INTENTION TO USE APLIKASI MAXIM***

(Keshia Lesmana)

ABSTRACT (English)

Online transportation in Indonesia continues to experience rapid development. This is due to various supporting factors, namely the development of the globalization era, technology, and the transportation industry which are developing so fast, the increasing use of smartphones, and the fairly high level of internet adoption in Indonesian society. Based on data obtained from Playstore, in 2022 the Gojek, Grab and Indriver applications are ride hailing applications with the most users in Indonesia with more than 100 million users or have been downloaded more than 100 million times. Meanwhile, the Maxim application, which is also a newcomer like Indriver, has only been downloaded more than 10 million times, or the equivalent of only having approximately 10 million users. Not only is the number of users smaller than its competitors, the increase in fuel prices has also increased ojol rates as of September 11, 2022 which has resulted in a decrease in the frequency of people using ojol by 50.24%. Therefore this research was conducted to determine the effect of the variables convenience, privacy security, reliability, transaction costs, and perceived value on the intention to use the Maxim application.

Researchers used Smart PLS software version 3, with the SEM model in conducting research tests on the effect of independent and mediating variables on the intention to use the Maxim application. The research method used is a quantitative method through questionnaires distributed online to 207 respondents with a Google form using non-probability sampling techniques and judgmental sampling. The results and conclusions of the study show that there is a positive influence of the convenience and reliability variables on perceived value. Privacy security has a positive effect on transaction costs, but has no effect on perceived value. Reliability has no effect on transaction costs. Convenience has a negative effect on transaction costs. Perceived value has a mediating effect on convenience, reliability and has a positive effect on intention to use. Meanwhile, transaction costs do not have a mediating effect, nor do they affect intention to use.

Keywords: *Ride Hailing, Convenience, Privacy Security, Reliability, Transaction Costs, Perceived Value, Intention To Use, Maxim Application.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
ALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT (English)</i>	x
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	25
1.3 Tujuan Penelitian	31
1.4 Manfaat Penelitian	31
1.5 Batasan Penelitian	32
1.6 Sistematika Penulisan	34
BAB II LANDASAN TEORI	36
2.1 Tinjauan Teori	36
2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM)	36
2.1.2 Ride Hailing	40
2.1.3 Convenience	41
2.1.4 Privacy Security	45
2.1.5 Reliability	48

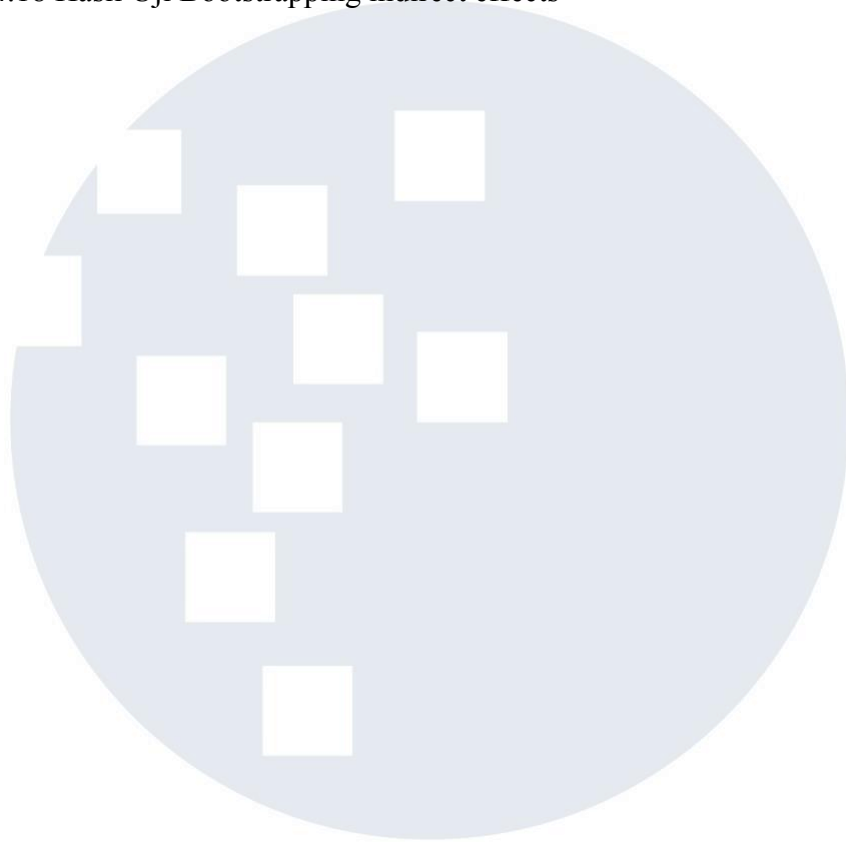
2.1.6 Transaction Costs	49
2.1.7 Perceived Value	51
2.1.8 Intention To Use	54
2.2 Model Penelitian	56
2.3 Hipotesis	56
2.4 Penelitian Terdahulu	65
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	74
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	74
3.1.1 Maxim	74
3.1.2 Layanan Maxim	75
3.2 Desain Penelitian	77
3.3 Research Data	81
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	83
3.4.1 Populasi	83
3.4.2 Sample	83
3.4.3 Sample Size	83
3.5 Teknik Pengumpulan Data	84
3.6 Prosedur Penelitian	86
3.6.1 Periode Penelitian	86
3.6.2 Pengumpulan Data	87
3.7 Operasionalisasi Variabel	89
3.8. Variabel Penelitian	94
3.8.1 Variabel Independen	94
3.8.2 Variabel Dependen	94
3.9. Teknik Analisis Data	94
3.9.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Pre-test	94
3.9.2 Analisis Data Menggunakan Structural Equation Modeling (SEM-PLS)	96
3.10 Uji Hipotesis	106

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	108
4.1 Karakteristik Responden	108
4.2 Profil Responden	109
4.3 Analisis Deskriptif	117
4.4 Uji Instrumen Pre-test	125
4.5 Uji Instrumen Main-test	130
4.5.1 Uji Measurement Model (Outer Model)	130
4.3.2 Convergent Validity	131
4.3.3 Discriminant Validity	134
4.3.3.1 Uji Cross Loading	134
4.3.3.2 Uji Fornell-larcker criterion	135
4.5.2 Uji Structural Model (Inner Model)	136
4.6 Pembahasan	144
4.7 Implikasi Manajerial	152
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	158
5.1 Kesimpulan	158
5.2 Saran	161
DAFTAR PUSTAKA	166
LAMPIRAN	177



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tarif Layanan Maxim 2022	17
Tabel 1.2 Perbedaan Aplikasi Maxim dengan Kompetitor	66
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	66
Tabel 3.1 Perbedaan antara Exploratory Research dan Conclusive Research	78
Tabel 3.1 Tabel Operasionalisasi Variabel	89
Tabel 3.2 Tabel Pengukuran Validitas	95
Tabel 3.3 Rules of Thumb for Choosing Between PLS-SEM and CB-SEM	100
Tabel 3.4 Kriteria Uji Validitas	103
Tabel 3.5 Kriteria Uji Reliabilitas	104
Tabel 3.6 Tabel Structural Model Results	105
Tabel 4.1 Tabel Structural Model Results	118
Tabel 4.2 Penilaian Variabel Convenience	118
Tabel 4.3 Penilaian Variabel Privacy Security	120
Tabel 4.4 Penilaian Variabel Reliability	121
Tabel 4.5 Penilaian Variabel Transaction Costs	122
Tabel 4.6 Penilaian Variabel Perceived Value	123
Tabel 4.7 Penilaian Variabel Intention To Use	124
Tabel 4.8 Uji Validitas Pre-test	125
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Pre-test	128
Tabel 4.10 Hasil Uji Convergent Validity & Reliability	132
Tabel 4.11 Hasil Uji Cross Loading	134
Tabel 4.12 Hasil Uji Fornell-larcker criterion	136
Tabel 4.13 Hasil Uji R-Square	137
Tabel 4.14 Hasil Uji F-Square	138
Table 4.15 Hasil Uji Q2 Predictive Relevance	139
Table 4.16 Hasil Uji Path Coefficient	140
Table 4.17 Hasil Uji Bootstrapping Direct effects	141



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Penduduk Indonesia 2022	2
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Mobile Phones di Indonesia	2
Gambar 1.3 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	3
Gambar 1.4 Nilai Transaksi Ojek Online Berbasis Aplikasi di Indonesia	6
Gambar 1.5 Potensi Bisnis Transportasi Berbasis Aplikasi di Indonesia	7
Gambar 1.6 Jumlah Pengguna Aktif Bulanan Gojek di Asia Tenggara (Per November 2019)	9
Gambar 1.7 Jasa Transportasi Online Paling Sering Digunakan di Indonesia (2020)	10
Gambar 1.8 Jumlah Pengguna Maxim, Grab, Indriver, dan Gojek	12
Gambar 1.9 Jumlah Pengguna Transportasi Online (Berdasarkan Jumlah Download, 2022)	12
Gambar 1.10 Tarif Ojek Online di Indonesia (2019)	15
Gambar 1.11 Penyesuaian Tarif Ojek Online di Indonesia (2022)	16
Gambar 3.1 Logo Maxim	74
Gambar 3.2 Layanan Maxim	76
Gambar 3.2 A Classification of Marketing Research Designs	77
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	110
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	110
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Domisili	112
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Profesi	113
Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Anggaran	114
Gambar 4.6 Profil Responden Berdasarkan Pernah atau Tidaknya Menggunakan Aplikasi Ride Hailing dalam Aktivitas Sehari-hari	115
Gambar 4.7 Profil Responden Berdasarkan Profesi	116
Gambar 5.1 Permasalahan aplikasi Maxim dalam Convenience	162
Gambar 5.2 Permasalahan aplikasi Maxim dalam Reliability	163

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Hasil Uji Pre-Test	177
Lampiran Hasil Uji Main-Test	186
Lampiran Kuesioner	193
Turnitin	205

