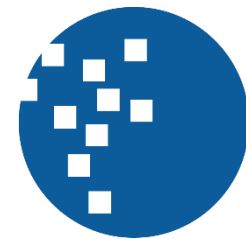


**PENGARUH *PERCEIVED TECHNOLOGY*, *PERCEIVED RISK*,
DAN *INSTITUTION-BASED TRUST* TERHADAP *SERVICE
USAGE* LAYANAN MAXIM DENGAN *ONLINE TRUST*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

CARLOS DENIEL WINATA

00000067804

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**PENGARUH *PERCEIVED TECHNOLOGY*, *PERCEIVED RISK*,
DAN *INSTITUTION-BASED TRUST* TERHADAP *SERVICE
USAGE* LAYANAN MAXIM DENGAN *ONLINE TRUST*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Manajemen

(S.M)

CARLOS DENIEL WINATA

00000067804

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Carlos Deniel Winata

Nomor Induk Mahasiswa : 00000067804

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

PENGARUH PERCEIVED TECHNOLOGY, PERCEIVED RISK, DAN INSTITUTION-BASED TRUST TERHADAP SERVICE USAGE LAYANAN MAXIM DENGAN ONLINE TRUST SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis 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 maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 5 Desember 2025



(Carlos Deniel Winata)

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan Skripsi dengan judul

**PENGARUH *PERCEIVED TECHNOLOGY*, *PERCEIVED RISK*, DAN
INSTITUTION-BASED TRUST TERHADAP *SERVICE USAGE* LAYANAN
MAXIM DENGAN *ONLINE TRUST* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Oleh

Nama : Carlos Deniel Winata
NIM : 00000067804
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Uji Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 5 Desember 2025

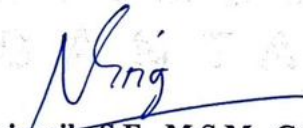
Pembimbing



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

NIDN 0323057005

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.

NIDN 0323047801

HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: Carlos Deniel Winata
NIM	: 00000067804
Program Studi	: Manajemen
Judul Laporan	: Pengaruh <i>Perceived Technology</i> , <i>Perceived Risk</i> , dan <i>Institution-Based Trust</i> terhadap <i>Service Usage</i> Layanan Maxim dengan <i>Online Trust</i> sebagai Variabel Mediasi

Dengan ini saya menyatakan secara jujur menggunakan bantuan Kecerdasan Artifisial (AI) dalam pengerjaan Tugas/Laporan/Project/Tugas Akhir*(pilih salah satu) sebagai berikut (beri tanda centang yang sesuai):

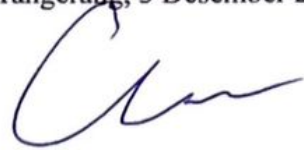
- ☒ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu dalam menghasilkan ide-ide utama saja
- ☒ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu menghasilkan teks pertama saja
- ☒ Menggunakan AI untuk menyempurnakan sintaksis dan tata bahasa untuk pengumpulan tugas
- ☐ Karena tidak diizinkan: Tidak menggunakan bantuan AI dengan cara apa pun dalam pembuatan tugas

Saya juga menyatakan bahwa:

- (1) Menyerahkan secara lengkap dan jujur penggunaan perangkat AI yang diperlukan dalam tugas melalui Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial (AI)

- (2) Mengakui telah menggunakan bantuan AI dalam tugas saya baik dalam bentuk kata, paraphrase, penyertaan ide atau fakta penting yang disarankan oleh AI dan saya telah menyantumkan dalam sitasi serta referensi
- (3) Terlepas dari pernyataan di atas, tugas ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri

Tangerang, 5 Desember 2025



(Carlos Deniel Winata)



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**PENGARUH *PERCEIVED TECHNOLOGY*, *PERCEIVED RISK*, DAN
INSTITUTION-BASED TRUST TERHADAP *SERVICE USAGE* LAYANAN
MAXIM DENGAN *ONLINE TRUST* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Oleh

Nama : Carlos Deniel Winata
NIM : 00000067804
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Rabu, 17 Desember 2025

Pukul 15.30 s.d 17.00 dan dinyatakan

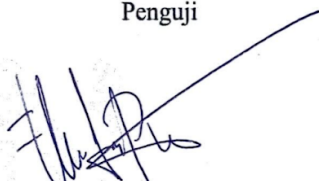
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

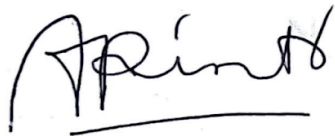
Penguji

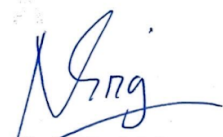

Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
0323047801


Eko Sigit Pramudito, S.T., M.M., CDM, CPM(Asia)
0302057904

Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen


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


Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Carlos Deniel Winata
NIM : 00000067804
Program Studi : Manajemen
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Perceived Technology, Perceived Risk, Institution-Based Trust Terhadap Service Usage Layanan Maxim Dengan Online Trust Sebagai Variabel Mediasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa* (pilih salah satu):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
- ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 5 Desember 2025



(Carlos Deniel Winata)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Perceived Technology, Perceived Risk, dan Institution-Based Trust terhadap Service Usage Layanan Maxim dengan Online Trust sebagai Variabel Mediasi*”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan jenjang sarjana pada Program Studi Manajemen pada Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara.

Mengucapkan terima kasih

1. Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc. Ph.D., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Prio Utomo, S.T, M.P.C, selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Multimedia Nusantara.
4. Boby Arinto, S.E., M.M., C.D.M., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Gabriella Cindy selaku pasangan saya yang selalu mendukung dan meghibur saya pada pembuatan laporan skripsi
7. Seluruh responden yang bersedia mengisi kuesioner penelitian yang disebarkan peneliti.
8. Seluruh pihak lain yang tidak dapat disebutkan peneliti satu per satu yang ikut terlibat dan mendukung dalam penyusunan skripsi.

Semoga karya ilmiah ini mampu memberikan wawasan, inspirasi, serta menjadi rujukan yang bermanfaat di masa mendatang bagi para pembaca, khususnya bagi mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 10 Desember 2025



(Carlos Deniel Winata)



**PENGARUH *PERCEIVED TECHNOLOGY*, *PERCEIVED RISK*,
DAN *INSTITUTION-BASED TRUST* TERHADAP *SERVICE
USAGE* LAYANAN MAXIM DENGAN *ONLINE TRUST*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Carlos Deniel Winata

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan layanan *ride-hailing* Maxim di Indonesia dengan menguji peran *Perceived Technology*, *Perceived Risk*, dan *Institution-Based Trust* terhadap *Service Usage* melalui mediasi *Online Trust*. Menggunakan pendekatan deskriptif dengan desain *single cross-sectional*, data dikumpulkan melalui survei online terhadap pengguna aplikasi Maxim dan dianalisis menggunakan SEM berbasis SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Technology* dan *Institution-Based Trust* berpengaruh positif terhadap *Online Trust*, sedangkan *Perceived Risk* berpengaruh negatif. *Online Trust* terbukti menjadi faktor kunci yang mendorong peningkatan *Service Usage*, sementara *Perceived Risk* tidak berpengaruh langsung terhadap *Service Usage*. Temuan ini menegaskan pentingnya kepercayaan dan kualitas teknologi dalam mendorong penggunaan layanan Maxim secara berkelanjutan.

Kata kunci: *Perceived Technology*, *Perceived Risk*, *Institution-Based Trust*, *Online Trust*, *Service Usage*, *Ride-Hailing*, Maxim,

**THE INFLUENCE OF PERCEIVED TECHNOLOGY,
PERCEIVED RISK, AND INSTITUTION-BASED TRUST ON
SERVICE USAGE OF MAXIM SERVICES WITH ONLINE
TRUST AS A MEDIATION VARIABLE**

Carlos Deniel Winata

ABSTRACT

This research analyzes the factors that influence the use of Maxim ride-hailing services in Indonesia by examining the role of Perceived Technology, Perceived Risk, and Institution-Based Trust on Service Usage through Online Trust mediation. Using a descriptive approach with a single cross-sectional design, data was collected through an online survey of Maxim application users and analyzed using SmartPLS-based SEM. The research results show that Perceived Technology and Institution-Based Trust have a positive effect on Online Trust, while Perceived Risk has a negative effect. Online Trust is proven to be a key factor that drives increased Service Usage, while Perceived Risk has no direct effect on Service Usage. These findings emphasize the importance of trust and technology quality in encouraging sustainable use of Maxim services.

Keywords: *Perceived Technology, Perceived Risk, Institution-Based Trust, Online Trust, Service Usage, Ride-Hailing, Maxim,*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	17
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Manfaat Penelitian	19
1.5 Batasan Penelitian	20
BAB II	
LANDASAN TEORI	21
2.1 Tinjauan Teori	21
2.1.1 Ride-Hailing	21
2.1.2 Technology Acceptance Model (TAM)	22
2.1.3 Perceived Technology	23
2.1.4 Perceived Risk	24
2.1.5 Insitution-Based Trust	26
2.1.6 Online Trust	27
2.1.7 Service Usage	28
2.2 Model Penelitian	30
2.3 Hipotesis	30
2.3.1 Pengaruh Perceived Technology terhadap Online Trust	30
2.3.2 Pengaruh Perceived Risk terhadap Online Trust	31
2.3.3 Pengaruh Institution Based Trust terhadap Online Trust	31
2.3.4 Pengaruh Perceived Technology terhadap Service Usage	32

2.3.5 Pengaruh Perceived Risk terhadap Service Usage	32
2.3.6 Pengaruh Online Trust terhadap Service Usage	33
2.4 Penelitian Terdahulu	33
Yuliati et al (2020)	33
Ngoma et al. (2025)	34
Hadalgekar & Desai (2025)	34
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
3.2 Desain Penelitian	43
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	45
3.3.1 Populasi	45
3.3.2 Sampel	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data	49
3.5 Identifikasi Variabel Penelitian	50
3.5.1 Variabel Eksogen (Independen)	50
3.5.2 Variabel Endogen (Dependen)	50
3.5.3 Variabel Mediasi	50
3.6 Tabel Operasionalisasi Variabel	51
3.7 Teknik Analisis Data	56
3.7.1 Analisis Data Pre-Test	56
3.7.2 Uji Validitas	56
3.7.3 Analisis Data Menggunakan Structural Equation Modeling (PLS-SEM)	58
3.8 Uji Hipotesis	61
BAB IV	
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Karakteristik Responden	63
4.2 Profil Responden	63
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Gender	63
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	64
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	65
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	66
4.2.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
4.2.6 Profil Responden Berdasarkan Pernah atau Tidak Menggunakan Maxim	68
4.2.7 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi Maxim per Bulan	69
4.3 Analisis Deskriptif	69

4.4 Uji Instrumen Pre-Test	76
4.5 Hasil Uji Main-Test	79
4.5.1 Hasil Uji Outer Model (Measurement Model)	80
4.5.2 Hasil Uji Inner Model (Structural Model)	86
4.6 Pembahasan	91
4.6.1 Pengaruh Perceived Technology Terhadap Online Trust	91
4.6.2 Pengaruh Perceived Risk Terhadap Online Trust	92
4.6.3 Pengaruh Institution Based Trust Terhadap Online Trust	92
4.6.4 Pengaruh Perceived Technology Terhadap Service Usage	92
4.6.5 Pengaruh Perceived Risk Terhadap Service Usage	93
4.6.6 Pengaruh Online Trust terhadap Service Usage	93
4.7 Implikasi Manajerial	94
4.7.1 Perceived Technology terhadap Online Trust	94
4.7.2 Perceived Risk terhadap Online Trust	95
4.7.3 Institution Based Trust terhadap Online Trust	97
4.7.4 Perceived Technology terhadap Service Usage	98
4.7.5 Online Trust terhadap Service Usage	99
BAB V	
SIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Simpulan	101
5.2 Saran	102
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	102
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

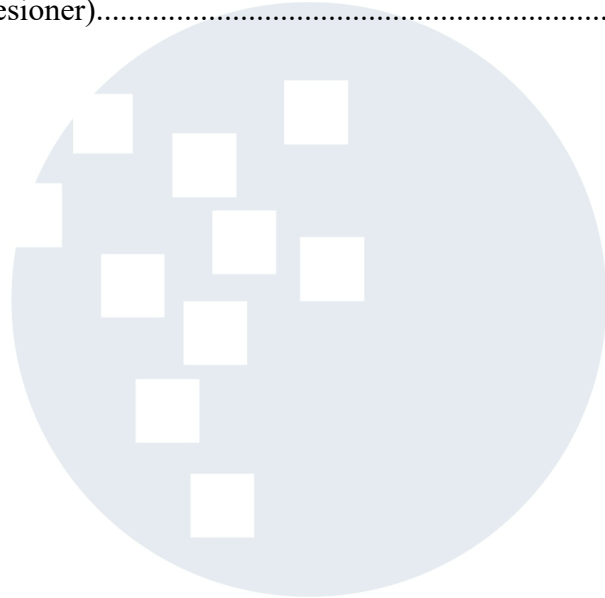
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	56
Tabel 3.2 Model Measurement.....	60
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai R^2	61
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai f^2	61
Tabel 4.1 Penilaian Variabel Perceived Technology.....	70
Tabel 4.2 Penilaian Variabel Perceived Risk.....	71
Tabel 4.3 Penilaian Variabel Institution Based Trust.....	73
Tabel 4.4 Penilaian Variabel Online Trust.....	74
Tabel 4.5 Penilaian Variabel Service Usage.....	75
Tabel 4.6 Hasil Analisis Validitas Pre-Test.....	76
Tabel 4.7 Hasil Analisis Reliabel Pre-Test.....	78
Tabel 4.8 Hasil Uji Convergent Validity.....	81
Tabel 4.9 Hasil Uji Convergent Validity Setelah Penghapusan Indikator.....	82
Tabel 4.10 Hasil Uji Cross Loadings.....	84
Tabel 4.11 Hasil Uji Fornell-Larcker Criterion.....	85
Tabel 4.12 Hasil Uji R-Square.....	87
Tabel 4.13 Hasil Uji F-Square.....	88
Tabel 4.14 Hasil Uji Q^2 predict.....	88
Tabel 4.15 Hasil Uji Path Coefficient.....	89
Tabel 4.16 Hasil Uji Bootstrapping Direct Effects.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 5 Provinsi dengan Kendaraan Bermotor Terbanyak Tahun 2024.....	1
Gambar 1.2 Proporsi Pekerja Komuter Indonesia Berdasarkan Mode Transportasi. 2	
Gambar 1.3 Perkembangan Pengguna Internet di Indonesia.....	4
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Ojek Online dan Taxi Online 2017 - 2030.....	5
Gambar 1.3 Aplikasi Ojol Paling Populer di Indonesia 2020.....	6
Gambar 1.4 Pilihan Aplikasi Ojek Online Masyarakat Indonesia 2022 Sumber: Statista, 2024.....	7
Gambar 1.5 Layanan Transportasi Online Pilihan Masyarakat Indonesia 2023.....	8
Gambar 1.6 Alasan Pemilihan Aplikasi Transportasi Online.....	10
Gambar 1.7 Perbandingan Tarif Grab, Gojek dan Maxim.....	11
Gambar 1.8 Nilai Review Aplikasi Gojek & Maxim.....	12
Gambar 1.9 Tampilan Awal Aplikasi Gojek dan Maxim.....	14
Gambar 1.10 Ulasan Aplikasi Maxim September 2025.....	15
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	31
Gambar 3.1 Logo Maxim.....	42
Gambar 3.2 Jenis jenis layanan maxim.....	43
Gambar 3.3 Marketing research design.....	45
Gambar 3.4 Sampling Design process.....	48
Gambar 3.5 sampling technique.....	49
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	66
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	67
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	68
Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
Gambar 4.6 Profil Responden Berdasarkan Pernah atau Tidak Menggunakan Maxim.....	69
Gambar 4.7 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi Maxim per Bulan.....	70
Gambar 4.8 Hasil Uji Outer Model.....	81
Gambar 4.9 Hasil Uji Inner Model.....	88
Gambar 4.10 Share Ride Detail Grab.....	97
Gambar 4.11 Pengumpulan dokumen pada pendaftaran grab.....	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 (Jurnal Utama).....	114
Lampiran 2 (Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pre-Test).....	130
Lampiran 3 (Hasil Olah Data Main Test SmartPLS).....	136
Lampiran 4 (Hasil Persentase Similarity Turnitin).....	139
Lampiran 5 (Formulir Bimbingan).....	140
Lampiran 6 (Kuesioner).....	141



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA