

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN QRIS
DENGAN PERILAKU KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA MAHASISWA AKTIF FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
ANGKATAN 2021-2024 UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA
SURABAYA**

**Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

ANDI SAPUTRA

NPM: 21420131

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2025

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN QRIS
DENGAN PERILAKU KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA MAHASISWA AKTIF FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
ANGKATAN 2021-2024 UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA
SURABAYA**

Diajukan Oleh :

ANDI SAPUTRA

NPM: 21420131

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH
DOSEN PEMBIMBING**


Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM.
KETUA PROGRAM STUDI

Tanggal, 20 Januari 2025


Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM.

Tanggal, 20 Januari 2025

SKRIPSI
PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN QRIS
DENGAN PERILAKU KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA MAHASISWA AKTIF FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
ANGKATAN 2021-2024 UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA
SURABAYA

Diajukan Oleh :

ANDI SAPUTRA

NPM: 21420131

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



Husni Indrawati Wijaya Putri,

SE., MM.

Anggota Dewan Pengguji lain



Evianah, SE, M.Si



Diojo Diharjo, SE. MM. MAk

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, 20 Januari 2025



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM.

Ketua Program Studi

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah Skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama Skripsi dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika disertasi digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA MANAJEMEN) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 20 Januari 2025
Yang membuat pernyataan


METERAI
TEMPEL
CEAMX232909501
Andi Saputra
21420131

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS dengan Perilaku Konsumen sebagai Variabel Mediasi Pada Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2021-2024 Universitas Wijaya Kusuma Surabaya”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat akademis untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu arahan, do'a, serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain:

1. Allah SWT, yang selalu memberikan kesehatan, kekuatan, kelancaran, rahmat, ridho dan kasih sayang-Nya yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. T.H.T. B.K.L. Subsp. Onk. (K). FICS., selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

5. Ibu Dr. Santirianingrum Soebandhi, SE., M.Com., selaku Dosen Wali Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Ibu Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dengan meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran kepada saya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
7. Seluruh Dosen Prodi Manajemen dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah banyak memberikan bantuan selama proses perkuliahan kepada penulis.
8. Ayah tercinta yang selalu support yaitu bapak Ismono, terima kasih sudah berjuang untuk kehidupan penulis, beliau cuman tamatan SMA yang bermimpi duduk di bangku kuliah yang dulu diinginkan. Namun beliau mampu mendidik dan memotivasi penulis hingga menyelesaikan studinya sampai sarjana termasuk dari harapan beliau.
9. Pintu surgaku mamah tercinta yaitu ibu Susilowati yang telah melahirkan, memberikan kasih sayang dan cinta kepada penulis. Terima kasih untuk do'a yang beliau panjatkan selama ini untuk penulis yang mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana, termasuk dari harapan satu satunya kepada anak tercinta.
10. Teman seperjuangan, syafira, nadia, mbak devy, dan syafril yang telah membantu dan memberikan dukungan, tenaga, dan pikiran dari awal skripsi hingga terselesaikannya skripsi saya. Serta teman-teman yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

11. *Last but not least*, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu melewati semua ini dengan usaha yang keras dan berjuang. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri. Semoga kebermanfaatan senantiasa hadir beriringan dengan gelar baru yang kau sandang.
12. Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini, kritik dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi banyak pihak. Terima kasih.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel perilaku konsumen sebagai variabel mediasi antara pengaruh persepsi manfaat, dan kemudahan penggunaan, terhadap keputusan penggunaan QRIS. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang menggunakan metode QRIS sebagai sistem pembayaran digital di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui model analisis jalur (*Path Analysis*) dengan bantuan menggunakan *SPSS*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap perilaku konsumen, persepsi manfaat berpengaruh signifikan secara langsung terhadap keputusan penggunaan, sedangkan kemudahan penggunaan tidak signifikan secara langsung terhadap keputusan penggunaan. Perilaku konsumen memediasi kemudahan penggunaan, sedangkan perilaku konsumen tidak memediasi persepsi manfaat

Kata kunci: Persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, keputusan penggunaan dan perilaku konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the variable of consumer behavior as a mediating variable between the effect of perceived benefits, and ease of use, on the decision to use QRIS. Data collection using a questionnaire. The sample used was 100 respondents who used the QRIS method as a digital payment system at the Faculty of Economics and Business, Wijaya Kusuma University Surabaya. This type of research uses quantitative methods through a path analysis model with the help of using SPSS. The results of this study indicate that perceived benefits and ease of use have a significant effect directly on consumer behavior, perceived benefits have a significant effect directly on usage decisions, while ease of use is not directly significant to usage decisions. Consumer behavior mediates ease of use, while consumer behavior does not mediate perceived benefits.

Keywords: *Perceived benefits, ease of use, usage decisions and consumer behavior.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Pengertian Pemasaran	13
2.1.2 Pemasaran Digital (<i>Digital Marketing</i>)	14
2.1.3 QRIS (<i>Quick Response Code Indonesia Standard</i>)	15
2.1.4 Keputusan Penggunaan.....	17
2.1.4.1 Tahap Pengambilan Keputusan Penggunaan	18
2.1.4.2 Tingkatan Dalam Pengambilan Keputusan	19
2.1.4.3 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan	20
2.1.4.4 Indikator Keputusan Penggunaan	22
2.1.5 Perilaku Konsumen.....	23
2.1.5.1 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	24

2.1.5.2	Indikator Perilaku Konsumen	29
2.1.6	Persepsi Manfaat	29
2.1.6.1	Indikator Persepsi Manfaat	31
2.1.7	Kemudahan Penggunaan.....	32
2.1.7.1	Dimensi Kemudahan Penggunaan	33
2.1.7.2	Indikator Kemudahan Penggunaan	35
2.2	Penelitian Sebelumnya.....	36
2.3	Pengembangan Hipotesis	42
2.4	Kerangka Konseptual.....	43
BAB III METODE PENELITIAN		45
3.1	Pendekatan Penelitian	45
3.2	Populasi Dan Sampel	45
3.2.1	Populasi.....	45
3.2.2	Sampel.....	46
3.3	Identifikasi Variabel	47
3.4	Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel	48
3.4.1	Variabel Bebas (Indipendent Variabel)	48
3.4.2	Variabel Mediasi (Intervening Variabel)	50
3.4.3	Variabel Terikat (Dependent Variabel).....	50
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	51
3.5.1	Jenis Data	51
3.5.2	Sumber Data	51
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	52
3.7	Teknik Analisis Data.....	52
3.7.1	Uji Instrumen.....	53
3.7.2	Statistik Deskriptif.....	54
3.7.3	Uji Hipotesis.....	55
3.7.3.1	Uji T	55

3.7.3.2	Uji Regresi Linear Berganda	56
3.7.3.3	Analisi Jalur (<i>Path Analysis</i>)	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		62
4.1	Hasil Penelitian.....	62
4.1.1	Gambaran Objek Penelitian	62
4.1.2	Statistik Deskriptif.....	63
4.1.2.1	Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.1.2.2	Karakter Responden Berdasarkan Usia	65
4.1.3	Hasil Pengujian Hipotesis	65
4.1.3.1	Uji Validitas	65
4.1.3.2	Uji Reliabilitas	67
4.1.3.3	Uji T	68
4.1.3.3.1	Uji T (Tahap 1)	68
4.1.3.3.2	Uji T (Tahap 2)	70
4.1.3.4	Uji Regresi Linear Berganda	71
4.1.3.5	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	73
4.2	Pembahasan.....	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		81
5.1	Simpulan Penelitian	81
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	83
5.3	Saran Penelitian	83
DAFTAR PUSTAKA		86

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	36
Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif.....	64
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	64
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Uji t (Tahap 1)	69
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Uji t (Tahap 2)	70
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Tahap 1).....	71
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Tahap 2).....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	43
Gambar 3. 1 Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	59
Gambar 4. 1 Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	74

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER.....	91
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA.....	96
LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	106
LAMPIRAN 4 UJI HIPOTESIS LENGKAP.....	112