

**SKRIPSI**

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED ENJOYMENT*, DAN  
*PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *INTENTION TO USE* PADA  
APLIKASI MYBCA**

**(Studi Kasus Pada Pelaku Usaha BCA Cabang Prapen Surabaya)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen**



**Disusun Oleh :**

**Diajeng Putri Ambar Sari**

**NPM : 22420133**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2026**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED ENJOYMENT*, DAN  
*PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *INTENTION TO USE* PADA  
APLIKASI MYBCA**

**(Studi Kasus Pada Pelaku Usaha BCA Cabang Prapen Surabaya)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen**



**Disusun Oleh :**

**Diajeng Putri Ambar Sari**

**NPM : 22420133**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2026**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED ENJOYMENT*,  
DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *INTENTION TO USE*  
PADA APLIKASI MYBCA  
(Studi Kasus Pada Pelaku Usaha BCA Cabang Prapen Surabaya)**

Diajukan Oleh :

**DIAJENG PUTRI AMBAR SARI**

NPM : 22420133

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :**

**DOSEN PEMBIMBING**



**Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak**

Tanggal : 28 Juli 2026

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Dwi Indah Mustikorini, SE., MM.**

Tanggal : 28 Juli 2026

**SKRIPSI**

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED ENJOYMENT*,  
DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *INTENTION TO USE*  
PADA APLIKASI MYBCA**

**(Studi Kasus Pada Pelaku Usaha BCA Cabang Prapen Surabaya)**

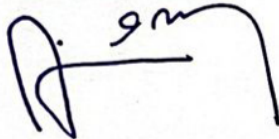
**Diajukan oleh:**

**DIAJENG PUTRI AMBAR SARI**

**NPM : 22420133**

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

**Pembimbing Utama**



**Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak.**

**Anggota Dewan Penguji Lain**



**Dr. Dwi Bhakti Irantini, SE. M. Si**



**Dr. Kristiningsih, S.E., M.Si**

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan**

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

**Tanggal 28 Mei 2026**



**Dwi Indah Mustikorini, SE, MM.  
Ketua Program Studi**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Diajeng Putri Ambar Sari

NPM : 22420133

Alamat : Jl. Anggrek Inpres 3-12

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan skripsi dengan judul **“PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED ENJOYMENT, DAN PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *INTENTION TO USE* PADA APLIKASI MYBCA”** (Studi Kasus Pada Pelaku Usaha BCA Cabang Prapen Surabaya) adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yang membuat pernyataan



Diajeng Putri Ambar Sari

22420133

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya yang telah membantu penulis menyelesaikan penyusunan skripsi berjudul **“Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Enjoyment*, dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Use* pada Aplikasi MyBCA (Studi Kasus pada Pelaku Usaha BCA Cabang Prapen Surabaya)”** dengan baik dan sesuai waktu.

Tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu prasyarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penulis menyadari bahwa terwujudnya karya ilmiah ini tidak lepas dari bantuan, pengarahan, serta dukungan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, perhatian, dan dorongan selama proses penelitian hingga penyusunan penelitian ini. Dalam kesempatan ini, penulis dengan tulus mengungkapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang mendalam kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Raden Roro Nugrahini Susantinah Wisnujati M.Si selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Ibu Dra. Ec. Hj. Pratiwi Dwi Karjati, MM.CRA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dwi Indah Mustikorini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM selaku Dosen Wali terima kasih atas bimbingannya selama perkuliahan.
5. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan., MM., M.Ak, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan petunjuk, arahan, dan saran berharga sepanjang proses penelitian dan penulisan skripsi ini.
6. Semua pengajar dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah berbagi pengetahuan serta pengalaman akademis selama

periode perkuliahan.

7. Bapak Phan Ngit Ho selaku Kepala Cabang dan Bank Central Asia (BCA) Cabang Prapen Surabaya, yang telah memberikan izin serta dukungan dalam pengumpulan data penelitian.
8. Alm Bapak Mardi, skripsi ini saya persembahkan untuk alm Bapak saya. Semua ini tidak mengurangi rasa bangga dan terima kasih atas cinta, kasih sayang, didikan dan kehidupan yang bapak berikan. Terima kasih Bapak, terima kasih banyak.
9. Ibu Sri winarsih, Ibu dari Penulis. Terima kasih untuk do'anya yang selalu menjadi pelindung di setiap langkah penulis.
10. Tante Christina SE, Terima kasih telah bersedia menjadi wali saya. Dukungan dan motivasi dari beliau membuat saya sampai disini.
11. Kak Shafa Marceou, terima kasih atas dukungan , nasihat, dan bantuan yang telah diberikan selama ini, yang senantiasa memotivasi penulis untuk menyelesaikan tanggung jawab akademik ini dengan sebaik-baiknya.
12. Mas Rakeyva yang telah menemani dan memberikan dukungan penuh selama proses pengerjaan skripsi ini. Semoga kami bisa terus berjalan bersama berdampingan sambil mewujudkan apa yang kami semogakan.
13. Teman teman CSO : Kak Yana, Kak Dika, Kak Elsa yang senantiasa memberikan dukungan untuk selalu tetap fokus menyelesaikan pekerjaan dan kuliah dengan baik.
14. Sahabat-sahabat saya seperjuangan : Dena, Sefia, Irinne, Misel, Maria, Like, Fara, Nia, Fifi, Meisa terima kasih dukungan, bantuan, kebersamaan, dan semangat dalam proses pembuatan karya ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menginginkan masukan dan saran untuk perbaikan karya ini di masa yang

akan datang. Penulis sangat berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif dalam perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan.

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi digital telah memicu perubahan besar dalam industri perbankan melalui penerapan layanan *mobile banking*. Penelitian ini menganalisis *Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment, Perceived Ease Of Use* terhadap *Intention To Use* aplikasi MyBCA di kalangan pelaku usaha BCA Cabang Prapen Surabaya dengan memanfaatkan kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei terhadap 100 responden pelaku usaha yang secara aktif menggunakan MyBCA, melalui *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan regresi linear berganda menggunakan SPSS. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua instrumen penelitian adalah valid dan reliabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention To Use* ( $t=2,804$ ;  $sig=0,006$ ). *Perceived Enjoyment* berpengaruh positif dan signifikan ( $t=3,244$ ;  $sig=0,002$ ). *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan dengan dampak paling dominan ( $t=5,657$ ;  $sig=0,000$ ). Ketiga variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap *Intention To Use* ( $F=16,402$ ;  $sig=0,000$ ) dengan kontribusi mencapai 31,8% ( $Adjusted =0,318$ ). Sedangkan sisanya 68,2% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian. Penelitian ini menekankan pentingnya kemudahan penggunaan, manfaat praktis dan pengalaman penggunaan yang menyenangkan untuk meningkatkan loyalitas pelaku usaha.

**Kata kunci :** *Technology Acceptance Model, Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment, Perceived Ease of Use, Intention to Use*

## ABSTRACT

*Advances in digital technology have triggered major changes in the banking industry through the implementation of mobile banking services. This study analyzes the influence of perceived usefulness, perceived enjoyment, and perceived ease of use on the intention to use the MyBCA application among BCA Prapen Surabaya Branch business users by utilizing the Technology Acceptance Model (TAM) framework. The research method used a quantitative approach with a survey of 100 business respondents who actively use MyBCA, through purposive sampling. Data analysis was performed using multiple linear regression using SPSS. The validity and reliability test results showed that all research instruments were valid and reliable. The results showed that perceived usefulness had a positive and significant effect on intention to use ( $t=2.804$ ;  $sig=0.006$ ). Perceived enjoyment had a positive and significant effect ( $t=3.244$ ;  $sig=0.002$ ). Perceived Ease of Use has a positive and significant effect with the most dominant impact ( $t=5.657$ ;  $sig=0.000$ ). These three variables have a significant effect on Intention To Use ( $F=16.402$ ;  $sig=0.000$ ) with a contribution of 31.8% (Adjusted  $R^2=0.318$ ). Meanwhile, the remaining 68.2% is influenced by other factors outside the research model. This study emphasizes the importance of ease of use, practical benefits, and a pleasant user experience to increase business loyalty.*

**Keywords:** *Technology Acceptance Model, MyBCA, Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment, Perceived Ease of Use, Intention to Use*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>2</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>16</b>
1.1 Latar Belakang.....	16
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	11
2.1.3 Mobile Banking.....	13
2.1.4 TAM (Technology Acceptance Model).....	15
2.1.5 Perceived Usefulness.....	17
2.1.6 Perceived Enjoyment.....	19
2.1.7 Perceived Ease of Use.....	22
2.1.8 Intention to Use.....	24
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	25
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	27
2.4 Kerangka Konseptual.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	32

3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
3.2.1	Populasi.....	33
3.2.2	Sampel.....	33
3.2.3	Ukuran Sampel.....	34
3.3	Identifikasi Variabel.....	35
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
3.5	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	37
3.5.1	Jenis Data.....	37
3.5.2	Sumber Data.....	38
3.6	Prosedur Pengumpulan Data.....	39
3.7	Teknik Analisis Data.....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>44</b>
4.1	Gambaran Umum.....	44
4.1.1	Sejarah Bank BCA.....	44
4.1.2	Perkembangan Bisnis Bank BCA.....	45
4.2	Hasil Penelitian.....	46
4.2.1	Karakteristik Responden.....	46
4.2.2	Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Penelitian.....	50
4.3	Analisis data dan Pengujian hipotesis.....	53
4.3.1	Hasil Uji Instrumen.....	53
4.3.2	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.4	Hasil Uji Hipotesis.....	56
4.4.1	Hasil Uji T.....	56
4.4.2	Hasil Uji F.....	58
4.4.3	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	59
4.5	Pembahasan.....	59
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>62</b>
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran.....	63
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	35
Tabel 3.2 Kriteria Skala Likert.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi pengguna BCA Mobile	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi transaksi usaha melalui MyBca Perminggu.....	47
Tabel 4.4 <del>48</del> Karakteristik Responden berdasarkan Bentuk Usaha.....	48
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan Bidang Usaha.....	48
Tabel 4.6 Kategori Jawaban Responden.....	49
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Perceived Usefulness.....	50
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Perceived Enjoyment.....	50
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Perceived Ease of Use.....	51
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Intention of Use.....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 4.1 Sejarah Bank BCA.....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I KUESIONER .....	71
LAMPIRAN II TABULASI DATA.....	78
LAMPIRAN III HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	88
LAMPIRAN IV HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA.....	91