PENGARUH KEPERCAYAAN DAN MANFAAT YANG DIRASAKAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI DENGAN MODERASI RELIGIUSITAS PADA LAYANAN OVO DI WILAYAH SURABAYA DAN SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh :

ADINDA RIDHIA ADIYATI NOOR
NIM : 2016710098

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2020

KOLABORASI RISET

DOSEN DAN MAHASISWA

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN MANFAAT YANG DIRASAKAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI DENGAN MODERASI RELIGIUSITAS PADA LAYANAN OVO DI WILAYAH SURABAYA DAN SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh :

ADINDA RIDHIA ADIYATI NOOR
NIM : 2016710098

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2020

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN MANFAAT YANG DIRASAKAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI DENGAN MODERASI RELIGIUSITAS PADA LAYANAN OVO DI WILAYAH SURABAYA DAN SIDOARJO

Diajukan Oleh:

ADINDA RIDHIA ADIYATI NOOR

2016710098

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 23 Januari 2020

(Dr. Yudi Sutarso, S.E.,M.Si)
NIDN:0706116901

S K R I P S I

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN MANFAAT YANG DIRASAKAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI DENGAN MODERASI RELIGIUSITAS PADA LAYANAN OVO DI WILAYAH SURABAYA DAN SIDOARJO

Diajukan Oleh :

Adinda Ridhia Adiyati Noor

2016710098

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 31 Januari 2020

Tim Penguji

Ketua	:	**Dr. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psikolog**	.....
Sekertaris	:	**Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si.**	.....
Anggota	:	**Emma Julianti, S.E., MM.**	.....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	: Adinda Ridhia Adiyati Noor
Tempat, Tanggal Lahir	: Sidoarjo, 20 Maret 1998
NIM	: 2016710098
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Program Pendidikan	: Sarjana
Konsentrasi	: Ekonomi Syariah
Judul	: Pengaruh Kepercayaan dan Manfaat Yang Dirasakan Terhadap Niat Menggunakan Kembali dengan Moderasi Religiusitas Pada Layanan OVO Di Wilayah Surabaya dan Sidoarjo

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 11 Maret 2020

(Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si)
NIDN:0706116901

Ketua Program Studi Sarjana Ekonomi Syariah
Tanggal : 11 Maret 2020

(Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari M, Si)
NIDN : 0705056502

MOTTO

"Man Jadda wa Jadda"

Tugas kita bukanlan untuk berhasil, tugas kita adalah untuk mencoba, karena di dalam mencoba itulah kita menemukan dan membangun kesempatan untuk berhasil. (Mario Teguh)

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap. (QS. Al-Insyirah,6-8).

"*Jika kau tak suka sesuatu, ubahlah. Jika tak bisa, maka ubahlah cara pandangmu tentangnya." – Maya Angelou*

"You Can If You Think You Can"

PERSEMBAHAN

Alhamdulilah kupanjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepadaMu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik.

Untuk karya yang sederhana ini, maka saya persembahkan untuk …

Abah dan Mama tercinta terimakasi untuk mama dan abah atas segala doa dan dukungannya selama ini untuk mama terimakasih selalu menyayangi merawat dan sabar untuk menghadapi dinda dan untuk abah terimakasih sudah mendukung dinda sampai akhirnya dinda bisa lulus sesuai dengan jurusan yang dinda inginkan. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita. Kelak cita-cita saya ini akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk Ayah dan Ibu, dan semoga dapat membahagiakan kalian

Terimakasih kepada kakakku Mbak Dian dan adikku Yani, tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan kalian. Walaupun saat dekat kita sering bertengkar, tapi saat jauh kita saling merindukan. Terima kasih sudah membantu banyak dalam proses pengerjaan tugas akhir dinda dan terimakasih semangat dari kalian, semoga awal dari kesuksesan dinda ini dapat membanggakan kalian aminn.

Terimakasih untuk kamu yang sudah mendukung dinda yang menemani dalam suka dan duka selama 4tahun ini ciyeee hihi im lucky to have u meskpiun sering banget beda pendapat (termangkelin emang) tapi itu yang membuat kita semakin dewasa terimakasih sudah menjadi teman sahabat kakak buat dinda so much love..

Terimakasih untuk sahabat saya yaitu Sri Widawati syukorn sudah menemaniku dari awal kuliah dan menjadi sahabat sampai saat ini yang selalu berbagi ilmu berbagi cerita berbagi suka dan duka. Namanya sahabat ga seru kalau ga pernah berantem ya wid wkwk tapi hal itu tidak membuat kita semakin jauh tetapi jadi membuat kita lebih dewasa dan saling menghargai, terimakasih yang kostnya selalu jadi tempat istirahat saya tempat makan saya dan berbagai kegiatan lain, ketika skripsipun terimakasih sudah memberi banyak ilmu buat aku sampai akhirnya kita bisa selesai dan lulus bareng bareng. Thanks for everything love u...

Terimakasih juga untuk member sobat misquen yaitu Srin Widawati(Lagi) Dyta Wahyu Permata Putri dan Novia Rahmarini, kalian teman teman yang baik semasa kuliah yang selalu nerima dinda apa adanya meskipun aku paling lemot

diantara kalian tapi paling imut diantara kalian wahahaha, kalian yang paling jago itung-itungan pada zamannya dan terimakasih sudah membantu dinda yang paling lemah itung-itungan wkwk terimkasih sudah berbagi canda tawa pada saat kuliah, semoga persahabatan sobat misquen bisa sampai selamanya aminn.

Terimakasih juga untuk teman teman kolaborasi skripsi dinda yaitu Chantya Ananda Rizki, Ayu Karina, Septiana Sinta dan Cendkya Maulana, tidak menyangka bisa berkolaborasi dengan kalian terimakasi sudah membuat drama perskripsian ini muncul wkwk terimakasih sudah membantu dinda disaat dinda kesusahan dalam mngerjakan maafkan dinda kalau banyak sambatnya ke kalian terutama terimakasih Chantya partner skripsi aku yang sudah banyak memberi ilmu dan banyak membantu dinda dalam mngerjakan skripsi yang selalu kemana mana berdua soal perskripsian dan untuk Ayu karina juga yang sudah banyak membantu dinda juga untuk Sinta dan Cendkya yang selalu menghibur ketika lagi stress stressnya terimakasih atas segala ceritanya bangga rasanya kolaborasi dengan kalian thanks a lot..

Terimakasih untuk sahabat saya yang kedua yaitu teman sejak SMA Feby Maharani dan Arifa Prita terimakasih yang selalu menerima dinda apa adanya serta sudah memberikan dukungan semangant dan doa yang akhirnya dinda bisa lulus di 3,5 tahun ini dinda bangga banget punya kalian lovee..

Terimakasih juga untuk keluarga UKKI huaaaa organisasi mahasiswa paling kompak paling mantul terimakasih selalu menyempatkan hadir ketika sempro dan sidang dan terimakasih selalu menghibur dinda disaat dinda sedih so much love for them..

Terakhir terimakasih untuk diri saya sendiri, terimakasih sudah berjuang sejauh ini meskipun aku tahu ini tidak mudah tapi aku bisa melaluinya dari begadang ngerjain skripsi samapi tidurpun kepikiran, sampai untuk makan pun tidak berselera yang penting selasai aja itu skripsi, tak peduli hujan panas siang mapupun malam. Sampai akhirnya Alhamdulillah Jaza Kumullohu Khoiro dinda bisa lulus 3,5 tahun. Saya berharap semoga ilmu yang saya peroleh ketka perkuliahan dapat bermanfaat bagi saya sendiri dan orang lain aminn.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya dan kehendak-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi dengan judul : Pengaruh Kepercayaan Dan Manfaat Yang Dirasakan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Dengan Moderasi Religiusitas Pada Layanan OVO Di Wilayah Surabaya dan Sidoarjo.

Skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan Strata Satu (S1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah di STIE Perbanas Surabaya.

Selama penyusunan Skripsi ini, penulis telah banyak menerima berbagai bantuan dari berbagai pihak berupa pembelajaran dan pengalaman. Sehubungan dengan hal tersebut, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih pada:

1. Kedua orang tua tercinta serta keluarga yang tak pernah tergantikan. Terima kasih atas segala bimbingan, nasehat, kesabaran, dukungan, doa, dan segala sesuatu yang berharga dan tak pernah berhenti diberikan oleh saya.
2. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E.,M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
3. Ibu Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

4. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, perhatian, pertimbangan yang mengena dan arahan dengan sabar kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

5. Teman-teman yang bersama-sama mengerjakan Skripsi di semester ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga tetap kompak dan bisa lulus bersama-sama.

Menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Walaupun telah dikerjakan semaksimal mungkin, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kebaikan bersama dikemudian hari. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL SKRIPSI i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iv
HALAMAN MOTTO v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
ABSTRACT xv
ABSTRAK xvi

BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 6
1.3 Tujuan Penelitian 6
1.4 Manfaat Penelitian 7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1 Penelitian Terdahulu 10
2.2 Landasan Teori 19
2.3 Kerangka Pemikiran 26
2.4 Hipotesis Penelitian 27

BAB III METODE PENELITIAN 28
3.1. Rancangan Penelitian 28
3.2. Batasan Penelitian 28
3.3. Identifikasi Variabel 29
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 30
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel 36
3.6. Instrument Penelitian 38
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data 41
3.8. Uji Validitas Dan Realibilitas Instrument Penelitian 42
3.9. Teknik Analisis Data 45

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA..... 53
4.1. Gambaran Subyek Penelitian 53
4.2. Analisis Data 63
4.3. Pembahasan..... 79

BAB V PENUTUP..... 85
5.1. Kesimpulan 85
5.2. Keterbatasan Penelitian..... 86
5.3. Saran..... 86
DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
STIE
PERBANAS

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 : Persamaan Dan Perbedaan Penelitan Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang 17
Tabel 3.1 : Pengukuran Variabel 35
Tabel 3.2 : Rumus Kelas Interval 35
Tabel 3.3 : Kisi-Kisi Item Pernyataan 39
Tabel 3.4 : Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Sampel Kecil 44
Tabel 4.1 : Rumus Kelas Interval 64
Tabel 4.2 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan 65
Tabel 4.3 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Manfaat Yang Dirasakan 66
Tabel 4.4 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Niat Menggunakan Kembali 67
Tabel 4.5 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Religiusitas 69
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Kepercayaan 70
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Manfaat Yang Dirasakan 71
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Niat Menggunakan Kembali 71
Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Religiusitas 72
Tabel 4.10 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar Keseluruhan Variabel 73
Tabel 4.11 : *Path Coefficient* 75
Tabel 4.12 : *P-Value* 75
Tabel 4.13 : Akar Kuadrat AVE 76
Tabel 4.14 : Nilai AVE 77
Tabel 4.15 : *Variance Inflation Factors (Vif)* 78
Tabel 4.16 : *R-Square* 79

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1	:	Data Pengguna Digital Wallet Tahun 2019	3
Gambar 2 1	:	Kerangka Pemikiran Jurnal Pertama	11
Gambar 2.2	:	Kerangka Pemikiran Jurnal Kedua	13
Gambar 2.3	:	Kerangka Pemikiran Juranl Ketiga	15
Gambar 2.4	:	Kerangka Pemikiran Penelitian Sekarang	27
Gambar 3 1	:	Kerangka Model Konstruk	51
Gambar 4.1	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4.2	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	55
Gambar 4.3	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Gambar 4.4	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Gambar 4.5	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Fintech	58
Gambar 4.6	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Fintech Yang Digunakan	59
Gambar 4 7	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan OVO	60
Gambar 4.8	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekwensi Menggunakan OVO Dalam Satu Bulan	61
Gambar 4.9	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi OVO Yang Paling Sering Digunakan	62
Gambar 4.10	:	Hasil Estimasi Model Diagram Path	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner
Lampiran 2 : Data Responden
Lampiran 3 : Karakteristik Responden
Lampiran 4 : Hasil Uji Valditas dan Reliabilitas Sampel Kecil SPSS 16.0
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar WarpPLS
Lampiran 6 : Hasil Analisis Deskriptif SPSS 16.0
Lampiran 7 : Hasil Analisis Statistik WarpPLS 6.0

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
STIE
PERBANAS

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN MANFAAT YANG DIRASAKAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI DENGAN MODERASI RELIGIUSITAS PADA LAYANAN OVO DI WILAYAH SURABAYA DAN SIDOARJO

Adinda Ridhia Adiyati Noor
2016710098
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2016710098@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The Purpose of this study is to examine the extent of the effect of trust, perceived benefit in the continuance intention by moderating religiosity in OVO services. This research methodology uses one hundred thirty respondents collected through questionnaires in the city of Surabaya and Sidoarjo. Respondents responses were analyzed using descriptive analysis through SPSS 16.0 and statistical analysis through WarpPLS 6.0. The results indicate that the trust has a significant positive on continuance intention and perceived benefit has a significant positive on continuance intention. The role of moderating religiosity has a negative effect between trust on continuance intention. The practical implication of this research is for OVO companies to develop their strategies in the future, especially as an evaluation of the performance of OVO services in fintech competition and can provide important information to OVO to be able to build trust and perceived benefit that have an impact on continuance intetntion by moderating religiosity to increase the use of OVO services.

Keyword: Fintech, Trust, Perceived Benefit, Continuance Intention, Religiosity

KOLABORASI RISET

DOSEN DAN MAHASISWA

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN MANFAAT YANG DIRASAKAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI DENGAN MODERASI RELIGIUSITAS PADA LAYANAN OVO DI WILAYAH SURABAYA DAN SIDOARJO

Adinda Ridhia Adiyati Noor
2016710098
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2016710098@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji sejauh mana pengaruh kepercayaan, manfaat yang dirasakan terhadap niat menggunakan kembali dengan moderasi religiusitas pada layanan OVO. Metodologi penelitian ini menggunakan seratus tiga puluh (130) responden yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner di wilayah Surabaya dan Sidoarjo. Tanggapan responden dianalisis menggunakan analisis deskriptif melalui program SPSS 16.0 dan analisis statistik melalui program WarpPLS 6.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan kembali dan manfaat yang dirasakan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan kembali. Peran religiusitas yang memoderasi memiliki efek negatif antara kepercayaan terhadap niat menggunakan kembali. Implikasi praktis dari penelitian ini bagi OVO adalah untuk mengembangkan strategi layanan OVO di masa depan, terutama sebagai evaluasi kinerja OVO dalam kompetisi *Fintech* nasional, dan dapat memberikan informasi penting kepada OVO agar dapat membangun kepercayaan dan manfaat yang dirasakan yang memiliki dampak pada niat menggunakan kembali dengan moderasi religiusitas untuk meningkatkan pengguna layanan OVO.

Kata kunci: *Fintech*, Kepercayaan, Manfaat yang dirasakan, Niat menggunakan kembali, Religiusitas