

**PENGARUH PERCEIVED ENJOYMENT, PERCEIVED USEFULNESS DAN PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP INTENTION TO REUSE LIVIN' BY MANDIRI**  
**(Studi Kasus : Pengguna Livin' by Mandiri di Jakarta)**

**THE EFFECT OF PERCEIVED ENJOYMENT, PERCEIVED USEFULNESS AND PERCEIVED EASE OF USE ON INTENTION TO REUSE LIVIN' BY MANDIRI**  
**(Case Study: Livin' by Mandiri users at Jakarta)**

Oleh :

Erina Lutvy Diansari

2018410052

**SKRIPSI**

Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi  
Manajemen pada Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS DARMA PERSADA**  
**2022**

**PENGARUH PERCEIVED ENJOYMENT, PERCEIVED USEFULNESS  
DAN PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP INTENTION TO REUSE  
LIVIN' BY MANDIRI**

(Studi Kasus : Pengguna Livin' by Mandiri di Jakarta)

**THE EFFECT OF PERCEIVED ENJOYMENT, PERCEIVED  
USEFULNESS AND PERCEIVED EASE OF USE ON INTENTION TO  
REUSE LIVIN' BY MANDIRI**

(Case Study: Livin' by Mandiri users at Jakarta)

Oleh :

Erina Lutvy Diansari

2018410052

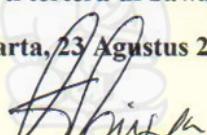
**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal

Seperti tertera di bawah ini

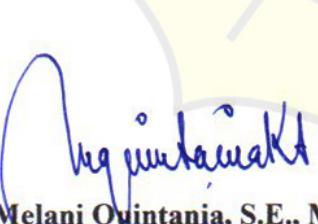
Jakarta, 23 Agustus 2022

  
Drs. Fauzi Baisvir, M.M.

Pembimbing

  
Dr. Firsan Nova

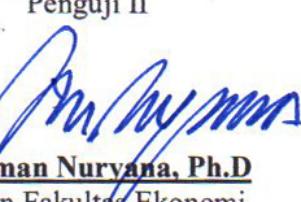
Pengaji I

  
Melani Quintania, S.E., MPd

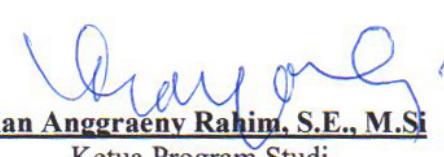
Pengaji II

  
Drs. Fauzi Baisvir, M.M.

Pengaji III

  
Mu'man Nuryana, Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi

  
Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si

Ketua Program Studi

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan dibawah Ini :

Nama : Erina Lutvy Diansari

NIM : 2018410052

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Dengan ini menyatakan karya ditulis dengan judul **Pengaruh Perceived Enjoyment, Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use Terhadap Intention to Reuse Livin' by Mandiri (Studi Kasus : Pengguna Livin' by Mandiri di Jakarta)** yang dibimbing oleh Bapak Drs. Fauzi Baisyir, MM adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata diketemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Jakarta, 11 Agustus 2022



Erina Lutvy Diansari

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *perceived enjoyment*, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *intention to reuse*. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif bersampel 100 responden melalui metode *purposive sampling*. Uji kualitas data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian hipotesis menggunakan uji analisis regresi linier berganda. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas) dilakukan sebagai persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam melakukan analisis regresi linier (berganda). Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F sebesar  $0,000 < 0,05$ . Secara parsial menggunakan uji T untuk *perceived enjoyment* mutasi  $0,032 < 0,05$ , *perceived usefulness*  $0,036 < 0,05$  dan *perceived ease of use*  $0,008 < 0,05$ . Hasil penelitian : *perceived enjoyment*, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* mempunyai pengaruh terhadap *intention to reuse* Livin' by Mandiri terlihat dari perhitungan SPSS versi 25 R2 0,626 (62,6%) dan sisanya 0,374 (37,4%) dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Disamping itu *perceived enjoyment*, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to reuse* Livin' by Mandiri di Jakarta.

Kata Kunci : *Perceived Enjoyment*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Intention to Reuse*.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze the effect of perceived enjoyment, perceived usefulness and perceived ease of use on intention to reuse. This research is a quantitative with a descriptive approach with a sample of 100 respondents through purposive sampling method. Testing data quality using validity and realibility tests. The analytical tool used is multiple linear regression, the classic assumption test (normality test, multicollinearity test and heterokedasticity test) are performed as statistical requirements that must be met in conducting linear regression analysis (multiple). Simultaneous hypothesis testing using the F test of  $0.00 < 0.05$ . Partially using the T test for perceived enjoyment mutation  $0,032 < 0,05$ , perceived usefulness  $0,036 > 0,05$  and perceived ease of use  $0,008 < 0,05$ . The result of the study : perceived enjoyment, perceived usefulness and perceived ease of use on intention to reuse as seen from the calculation of SPSS version 25 R2 0,626 (62,6%) and the remaining 0.374 (37,4%) is influenced by other variables not examined. Beside, perceived enjoyment, perceived usefulness and perceived ease of use on intention to reuse have a positive and significant influence on intention to reuse Livin' by Mandiri at Jakarta.*

*Keywords : Perceived Enjoyment, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Intention to Reuse.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PERCEIVED ENJOYMENT, PERCEIVED USEFULNESS DAN PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP INTENTION TO REUSE LIVIN’ BY MANDIRI” (STUDI KASUS : PENGGUNA LIVIN’ BY MANDIRI DI JAKARTA)**. Skripsi merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Fauzi Baisyir, MM selaku pembimbing penulisan skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi.
2. Ibu Dian Anggraeni Rahim, SE, Msi selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada
4. Bapak Sukardi, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu selama proses perkuliahan.
6. Untuk seluruh keluarga terutama ayah dan ibu yang telah memberikan dukungan moril maupun materil, serta do'a dan semangat yang sangat besar.

- Serta kakak tersayang Hendri Virdian yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman kelas Regular 2018 (Desy, Nur, Tyas dan Cici) yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
  8. Untuk seluruh teman Angkatan 2018 yang telah memberikan banyak dukungan dan do'a dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu.
  9. Untuk 7DREAM yang telah memberikan banyak dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Demikian skripsi ini dibuat, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 11 Agustus 2022

Penulis,

Erina Lutvy Diansari

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah.....	14
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	14
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	15
1.2.3 Rumusan Masalah .....	16
1.3 Tujuan Penelitian .....	16
1.4 Kegunaan Penelitian .....	17
<b>BAB II : LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	<b>18</b>
2.1 Landasan Teori .....	18

2.1.1	Pemasaran .....	18
2.1.2	Manajemen Pemasaran .....	20
2.1.3	Buran Pemasaran .....	25
2.1.4	<i>Mobile Banking</i> .....	26
2.1.5	Livin' by Mandiri .....	30
2.1.6	<i>Perceived Enjoyment</i> .....	38
2.1.7	<i>Perceived Usefulness</i> .....	39
2.1.8	<i>Perceived Ease of Use</i> .....	41
2.1.9	<i>Intention to Reuse</i> .....	43
2.2	Landasan Empiris (Penelitian Terdahulu).....	44
2.3	Kerangka Pemikiran .....	54
2.4	Hipotesis Penelitian.....	56
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>	
3.1	Metode Yang digunakan .....	59
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	59
3.3	Operasional Variabel .....	60
3.4	Sumber dan Cara Penentuan Data .....	61
3.4.1	Sumber Data yang digunakan .....	61
3.4.2	Populasi dan Sampel .....	62
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.5.1	Kuesioner .....	64
3.5.2	Penelitian Kepustakaan.....	65

3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	66
3.6.1 Rancangan Analisis.....	66
3.6.2 Alat dan Analisis.....	68
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	70
3.6.4 Uji Hipotesis .....	72
<b>BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>75</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	75
4.2 Hasil Penelitian.....	76
4.2.1 Profil Responden .....	76
4.2.2 Frekuensi Jawaban Responden.....	86
4.2.3 Uji Keabsahan Data .....	115
4.2.4 Alat Analisis .....	121
4.2.5 Uji Hipotesis .....	124
4.2.6 Uji Asumsi Klasik .....	128
4.3 Pembahasan dan Pemecahan Masalah.....	133
<b>BAB V : SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>138</b>
5.1 Simpulan.....	138
5.2 Saran .....	140
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>142</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2010 - 2020 .....	2
Tabel 1.2 Perbandingan Pengguna Mobile Banking di Indonesia Tahun 2020 dan 2021.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	45
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	60
Tabel 3.2 Skala Likert Untuk Seluruh Variable.....	65
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	78
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	79
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	80
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	81
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Alasan Mengapa Menggunakan Livin' by Mandiri .....	82
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Seberapa Lama Menggunakan Livin' by Mandiri .....	83
Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan Livin' by Mandiri .....	84
Tabel 4.9 Profil Responden Berdasarkan Transaksi Apa yang Sering digunakan.....	85

Tabel 4.10 Profil Responden Berdasarkan Apa yang Membuat Tertarik Menggunakan Livin' By Mandiri .....	86
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Tentang Variabel Perceived Enjoyment (X1).....	87
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Tentang Variabel Perceived Usefulness (X2).....	94
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden Tentang Variabel Perceived Ease of Use (X3) .....	106
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden Tentang Variabel Intention to Reuse (Y).....	111
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas.....	115
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Variabel Perceived Enjoyment (X1).....	119
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Variabel Perceived Usefulness (X2).....	120
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Variabel Perceived Ease of Use (X3) ....	120
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas Variabel Intention to Reuse (Y1).....	121
Tabel 4.20 Parameter Kuantitatif Variabel Perceived Enjoyment, Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use Terhadap Intention to Reuse .....	121
Tabel 4.21 Parameter Kuantitatif Berganda Perceived Enjoyment, Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use Terhadap Intention to Reuse .....	123

Tabel 4.22 Parameter Kuantitatif Uji T Pengaruh perceived enjoyment (X1), perceived usefulness (X2) dan perceived ease of use (X3) terhadap variabel dependen intention to reuse (Y) .....	125
Tabel 4.23 Parameter Kuantitatif Uji F Pengaruh Perceived Enjoyment (X1), Perceived Usefulness (X2) dan Perceived Ease of Use (X3) terhadap Intention to Reuse (Y) .....	127
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolinieritas .....	130
Tabel 4.25 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis Penelitian .....	133

## **DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet Berdasarkan Provinsi Tahun 2020.....	4
Gambar 1.2 Layanan Digital Banking Paling Sering Digunakan Tahun (2020).....	6
Gambar 1.3 Aplikasi Mobile Banking Terpopuler di Indonesia (2022) .....	8
Gambar 2.1 Logo Bank Mandiri .....	31
Gambar 2.2 Logo Livin by Mandiri.....	32
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	55
Gambar 2.4 Paradigma Penelitian.....	56
Gambar 3.1 Rumus Sampel Wibisono .....	63
Gambar 4.1 Uji Normalitas Metode Grafik Histogram .....	128
Gambar 4.2 Uji Normalitas .....	129
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	132

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup .....	150
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	151
Lampiran 3 Tabulasi Data Profil Responden .....	160
Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Perceived Enjoyment (X1) .....	167
Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Perceived Usefulness (X2) .....	170
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel Perceived Ease Of Use (X3) ...	175
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Intention to Reuse (Y) .....	178
Lampiran 8 Frequency Table .....	181
Lampiran 9 Uji Validitas .....	184
Lampiran 10 Uji Reliabilitas .....	195
Lampiran 11 Hasil Regresi Linier Berganda .....	197
Lampiran 12 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	198
Lampiran 13 Hasil Uji Simultan F dan Uji Partial T .....	199
Lampiran 14 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	200
Lampiran 15 R Tabel .....	202
Lampiran 16 F Tabel .....	203
Lampiran 17 T Tabel.....	204
Lampiran 18 Bukti Penyebaran Kuesioner .....	205
Lampiran 19 Lembar Kegiatan Konsultasi Skripsi .....	206