

HALAMAN MOTTO

"Cukuplah Allah bagi kami, dan Allah adalah sebaik-baik pelindung"

(QS. Ali 'Imran 3: Ayat 173)

“if it wasn't meant for you Allah wouldn't have guided you to make dua for it”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Di antara halaman dalam skripsi ini, lembar persembahan adalah halaman yang paling bermakna, karena di sinilah penulis menitipkan rasa terima kasih yang tidak mampu terucap oleh kata-kata. Bismillahirrahmanirrahim, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, karya ini penulis persembahkan kepada Alloh SWT, yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah, serta kekuatan di setiap langkah yang penulis lalui. Di saat lelah, Engkau hadirkan nketenangan. Di saat ragu, Engkau kuatkan keyakinan. Dan di saat hampir menyerah, Engkau tunjukkan jalan terbaik. Tiada daya upaya tanpa pertolongan-Mu. Segala pencapaian ini hanyalah karena izin dan kehendak-Mu. Semoga setiap huruf dalam karya ini menjadi bagian dari ibadah dan wujud Syukur penulis kepada-Mu.
2. Pintu surgaku, Ibunda Sudarmi yang kelak akan menjadi bidadari surga, beliau sangat berperan penting dalam proses penyelesaian skripsi ini, beliau memang tidak dapat merasakan Pendidikan hingga bangkju perkuliahan, tetapi dukungan semangat dan doa beliau yang selalu dipanjatkan tanpa henti akan selalu mengiringi setiap langkah penulis agar bisa mencapai kesuksesannya.
3. Cinta pertama penulis, Bapak Ikhwan Muslim. Sosok yang tidak banyak berkata, namun selalu bekerja keras dalam diam. Terima kasih atas setiap pengorbanan, doa, dan perjuangan yang tidak pernah Bapak ungkapkan,

namun selalu kurasakan. Semoga langkah kecil penulis ini bisa menjadi kebanggaan untuk Bapak.

4. Fatmi Silatul Kiromah dan Usriyatun Khasanah selaku kakak tersayang seeta Rafi Gibran Annawawi selaku adek tersayang, terimakasih atas doa, dukungan, perhatian, dan semangat yang selalu kalian berikan. Kehadiran kalian menjadi salah satu alasan penulis tetap kuat dan terus berjuang hingga berada di titik ini.
5. Eni Kaharti S.E., M.Acc., CA., ACPA, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Sahabat-sahabat terdekatku Salma Dwi Aprillia, Pinky Flora, dan Sabila Pre yang menjadi tempat keluh kesah serta memberikan bantuan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan S1 Manajemen Universitas Putra Bangsa 2022 yang telah memberikan semangat dan motivasi
8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan serta kontribusi dalam proses penyusunan karya ini.
9. *Last but not least*, untuk diri sendiri, Terima kasih karena telah mampu bertahan, berjuang, dan tidak menyerah hingga sampai di titik ini. Terima kasih atas segala usaha, doa, air mata, dan kerja keras yang telah dilakukan. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari langkah-langkah baik berikutnya dan menjadi pengingat bahwa setiap proses yang dilalui tidak pernah sia-sia.

ABSTRAKSI

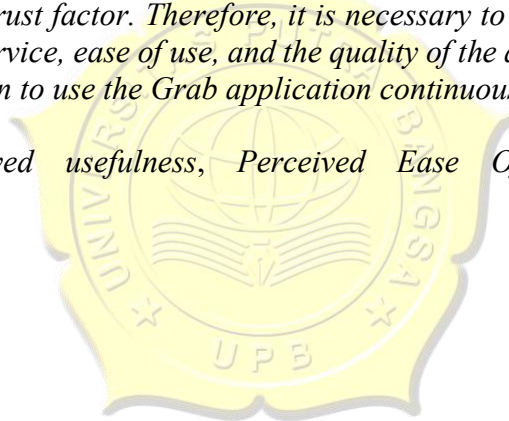
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Perceived usefulness* dan *Perceived Ease Of Use* terhadap *Intention to Use* dengan *Trust* sebagai variabel *intervening* pada Generasi Z pengguna aplikasi Grab di Kabupaten Kebumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Teknik pengambilan sampel *non-probability sampling*. Data di peroleh melalui penyebaran kuesioner kepada 120 responden Generasi Z yang pernah menggunakan aplikasi Grab. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Trust* serta *Intention to Use*. Selain itu, *Perceived Ease Of Use* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Trust* dan *Intention to Use*. Namun, *Trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Use*. Hasil pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa *Trust* tidak mampu memediasi pengaruh *Perceived usefulness* terhadap *Intention to Use* maupunpun pengaruh *Perceived Ease Of Use* terhadap *Intention to Use*. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa generasi Z lebih mempertimbangkan manfaat dan kemudahan pengguna aplikasi Grab dalam membentuk niat penggunaan dibandingkan faktor kepercayaan. Oleh karena itu, peningkatan manfaat layanan kemudahan penggunaan dan kualitas fitur aplikasi perlu terus dilakukan guna meningkatkan niat penggunaan aplikasi Grab secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Perceived usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, dan *Trust*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Perceived Effectiveness and Perceived Ease of Use on Intention to Use with Trust as an intervening variable in Generation Z Grab app users in Kebumen Regency. This study uses a quantitative approach with a non-probability sampling technique. Data were obtained by distributing questionnaires to 120 Generation Z respondents who have used the Grab app. Data analysis was carried out using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results of the study indicate that Perceived Effectiveness has a positive and significant effect on Trust and Intention to Use. In addition, Perceived Ease of Use also has a positive and significant effect on Trust and Intention to Use. However, Trust does not have a significant effect on Intention to Use. The results of the indirect effect test show that Trust is unable to mediate the effect of Perceived Effectiveness on Intention to Use or the effect of Perceived Ease of Use on Intention to Use. The findings of this study indicate that Generation Z considers the benefits and ease of use of the Grab app more in forming usage intentions than the trust factor. Therefore, it is necessary to continuously improve the benefits of the service, ease of use, and the quality of the application features to increase the intention to use the Grab application continuously.

Keywords: Perceived usefulness, Perceived Ease Of Use, and Trust



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah mem,berikan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease Of Use* Terhadap *Intention To Use* Aplikasi Grab Dengan *Trust* Sebagai Variabel *Intervening*”**. Tujuan penulis menyusun skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan S1 Manajemen Universitas Putra Bangsa, serta sebagai sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam bentuk penelitian ilmiah. Dengan kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan proposal penelitian ini tidak mudah, banyak kesulitan dan hambatan yang penulis hadapi. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa, serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik :

1. Dr. Gunarso Wiwoho, SE, MM selaku rektor Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan dan memperoleh ilmu selama masa perkuliahan.
2. Eni Kaharti S.E., M.Acc., CA., ACPA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa yang telah memberikan banyak pengetahuan kepada penulis.

4. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan bersedia berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian sehingga proses pengumpulan data dapat berjalan dengan baik dan lancar.
5. Keluarga besarku, terutama Bapak dan Ibu serta kakak dan adek tersayang yang telah memberikan doa, kasih sayang, dukungan, serta semangat kepada penulis dalam setiap proses perjalanan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Sahabat-sahabat terdekatku Salma Dwi Aprillia, Pinky Flora dan Sabila Pre yang menjadi tempat keluh kesah serta memberikan bantuan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan di kelas Manajemen Reguler D 2022 Universitas Putra Bangsa yang telah memberikan semangat dan motivasi.

Semoga segala bantuan, doa, dukungan, dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Alloh SWT serta menjadi amal kebaikan yang bermanfaat. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya program studi manajemen.

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAKSI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	16
1.3. Batasan Masalah.....	16
1.4. Tujuan Penelitian	19
1.5. Manfaat Penelitian	20
BAB II	22
KAJIAN PUSTAKA	22
2.1. Tinjauan Teori.....	22

2.1.1.	<i>Technologi Acceptance Model (TAM)</i>	22
2.1.2.	<i>Intention To Use</i>	27
2.1.3.	<i>Trust</i>	30
2.1.4.	<i>Perceived usefulness</i>	33
2.1.5.	<i>Perceived Ease of Use</i>	36
2.2.	Penelitian Terdahulu	38
2.3.	Hubungan Antar Variabel	50
2.4.	Model Empiris.....	57
2.5.	Hipotesis.....	58
BAB III		59
METODE PENELITIAN		59
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian.....	59
3.1.1.	Objek Penelitian.....	59
3.1.2.	Subjek Penelitian.....	59
3.2.	Variabel Penelitian.....	59
3.2.1.	Variabel Endogen (Terikat).....	60
3.2.2.	Variabel Eksogen (Bebas).....	60
3.2.3.	Variabel Intervening.....	60
3.3.	Definisi Operasional Variabel.....	61
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	63
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.5.1.	Data	66
3.5.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.6.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel pada Penelitian ...	67
3.6.1.	Populasi	67

3.6.2.	Sampel.....	68
3.6.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	69
3.7.	Teknik Analisis	70
3.8.	Alat Analisis Data	71
3.8.1.	Model Pengukuran (outer model)	72
3.8.2.	Pengujian Model Struktural (inner model)	76
3.8.3.	Pengujian Hipotesis.....	77
BAB IV		80
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		80
4.1.	Analisis Deskriptif	80
4.2.	Analisis Statistik.....	85
4.3.	Pengujian Hipotesis.....	90
4.4.	Pembahasan.....	96
BAB V		108
SIMPULAN		108
5.1.	Simpulan.....	108
5.2.	Keterbatasan.....	111
5.3.	Implikasi.....	112
5.3.1.	Implikasi Praktis.....	112
5.3.2.	Implikasi Teoritis	113
DAFTAR PUSTAKA		117
LAMPIRAN		123

DAFTAR TABEL

Tabel I- <i>Top Brand</i> Indonesia Kategori Trasportasi <i>Online</i>	6
Tabel I - 2 Hasil Observasi Aplikasi Trasportasi online di Kabupaten Kebumen ..	8
Tabel I – 3 Faktor yang Mempengaruhi <i>Intention to Use</i> Aplikasi Grab di Kabupaten Kebumen.....	9
Tabel II -1 Penelitian Terdahulu	46
Tabel III - 1 Indikator dan Distribusi Kuesioner <i>Intention to Use</i>	61
Tabel III - 2 Indikator dan Distribusi Kuesioner <i>Trust</i>	62
Tabel III - 3 Indikator dan Distribusi Kuesioner <i>Perceived usefulness</i>	62
Tabel III - 4 Indikator dan Distribusi Kuesioner <i>Perceived Ease of Use</i>	63
Tabel IV – 1 Data Responden Berdasarkan Alamat (Kecamatan).....	80
Tabel IV - 2 Data Responden Berdasarkan Usia	82
Tabel IV - 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
Tabel IV - 4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	83
Tabel IV - 5 Data Responden Berdasarkan Pendapatan	84
Tabel IV - 6 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	86
Tabel IV - 7 Validitas Diskriminan.....	87
Tabel IV - 8 Reliabilitas Konsistensi Internal.....	89
Tabel IV - 9 Laten Variabel <i>Correlation</i>	90
Tabel IV - 10 Hasil Pengujian Hipotesis.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar I – 1 10 Negara Pengguna Trasportasi Online Terbanyak 2024	2
Gambar I - 2 Jumlah Pengguna Transaksi Bulanan Aplikasi Grab	5
Gambar II – 1 <i>Model Teknologi Acceptance Model 2 (TAM2)</i>	23
Gambar II – 2 Model Empiris	57
Gambar IV - 1 <i>Outer Loading</i>	86
Gambar IV – 2 Hasil Pengujian Hipotesis	91



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner.....	123
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	124
Lampiran 3 <i>Link Google Form</i>	128
Lampiran 4 Data Responden.....	129
Lampiran 5 Tabulasi Data.....	133
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	141
Lampiran 7 Hasil Pengujian Iner Model.....	142
Lampiran 8 Hasil Pengujian Hipotesis.....	143
Lampiran 9 Kartu Bimbingan Skripsi.....	145
Lampiran 10 Kartu Tanda Anggota Seminar Proposal.....	146

