

**SKRIPSI**

**PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY*,  
*EFFORT EXPECTANCY*, *HABIT* DAN *PRICE VALUE*  
TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* PENGGUNA  
TOKOPEDIA DI JAKARTA**



**UNTAR**  
Universitas Tarumanagara

**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : ODELIA**

**NIM : 115180427**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT  
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**JAKARTA**

**2021**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY*,  
*EFFORT EXPECTANCY*, *HABIT* DAN *PRICE VALUE*  
TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* PENGGUNA  
TOKOPEDIA DI JAKARTA**



**UNTAR**  
Universitas Tarumanagara

**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : ODELIA**

**NIM : 115180427**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT  
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**JAKARTA**

**2021**



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**JAKARTA**

**HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : Odelia  
NIM : **115180427**  
PROGRAM / JURUSAN : S1/Manajemen  
KONSENTRASI : Manajemen Pemasaran  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Habit* dan *Price Value* terhadap *Behavioral Intention* Pengguna Tokopedia di Jakarta

Jakarta, 19 januari 2022



(Tommy Setiawan Ruslim, S.E., M.M)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**JAKARTA**

**HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : Odelia  
NIM : **115180427**  
PROGRAM / JURUSAN : S1/Manajemen  
KONSENTRASI : Manajemen Pemasaran  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Habit* dan *Price Value* terhadap *Behavioral Intention* Pengguna Tokopedia di Jakarta

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 14 Januari 2022 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : Frangky Slamet, S.E., M.M.
2. Anggota Penguji : Tommy Setiawan Ruslim, S.E., M.M.  
Lydiawati Soelaiman, S.T., M.M.

Jakarta, 19 Januari 2022

Pembimbing,



(Tommy Setiawan Ruslim, S.E., M.M)

## **ABSTRACT**

**TARUMANAGARA UNIVERSITY**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS**  
**JAKARTA**

- (A) ODELIA (115180427)
- (B) *THE EFFECT OF PERFORMANCE EXPECTANCY, EFFORT EXPECTANCY, HABIT AND PRICE VALUE ON THE BEHAVIORAL INTENTION OF TOKOPEDIA USERS IN JAKARTA*
- (C) *XV + 96 Pages, 13 Tables, 8 Pictures, 8 Attachment*
- (D) *MARKETING MANAGEMENT*
- (E) *Abstract: The purpose of this study was to examine the effect of performance expectancy, effort expectancy, habit and price value on the behavioral intention of Tokopedia users in Jakarta. This research is a type of descriptive research. The sample used is purposive sampling where the sample is distributed to 200 respondents who have used the Tokopedia application in Jakarta for over 20 years. The results of data processing show that effort expectancy, habit, and price value have a positive and significant effect on behavioral intention but the performance expectancy variable has a positive but not significant effect. The results of this data were carried out using the PLS-SEM method.*
- (F) *References 43 (1991-2021)*
- (G) Tommy Setiawan Ruslim S.E., M.M

## **ABSTRAK**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**JAKARTA**

- (A) ODELIA (115180427)
- (B) PENGARUH PERFORMANCE EXPECTANCY, EFFORT EXPECTANCY, HABIT DAN PRICE VALUE TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION TOKOPEDIA DI JAKARTA
- (C) XV + 96 Halaman, 13 Tabel, 8 Gambar, 8 Lampiran
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) Abstrak: Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh harapan kinerja, harapan usaha, kebiasaan dan nilai harga terhadap minat pengguna Tokopedia di Jakarta. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Sampel yang digunakan yaitu purposive sampling dimana sampel disebarakan kepada 200 responden yang pernah menggunakan aplikasi Tokopedia di Jakarta diatas 20 tahun. Hasil olah data menunjukkan bahwa harapan usaha, kebiasaan, dan nilai harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna tetapi pada variabel harapan kinerja berpengaruh positif namun tidak signifikan. Hasil data ini dilakukan dengan metode PLS-SEM.
- (F) Daftar Acuan 43 acuan (1991-2021)
- (G) Tommy Setiawan Ruslim S.E., M.M

**MOTTO**

*Take The Risk Or Lose The Chance*



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

1. Papa dan Mama yang tercinta, terimakasih atas dukungan, doa, kasih sayang dan pengorbanannya yang tulus,
2. Kakak dan Adik yang saya sayangi yang selalu memberi dorongan dan semangat,
3. Dan seluruh teman-teman yang saya kasihi.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan berkat-Nya yang melimpah senantiasa menyertai penulis dalam pembuatan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dukungan, kemudahan, perhatian, maupun motivasi dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Tommy Setiawan Ruslim S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga, motivasi, dan pengarahan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, SE, MM, MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Dr. Keni, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Bapak Franky Slamet, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen.
5. Segenap dosen dan asisten dosen Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang telah bersedia memberikan pengetahuan dan pembelajaran selama perkuliahan berlangsung, dan tidak lupa juga kepada seluruh staff dan karyawan yang telah membantu penulis dalam segala hal.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan baik dalam isi, tata bahasa, dan penyusunan karena keterbatasan penulis. Maka dari itu, kritik dan saran dari pembaca akan bermanfaat bagi penulis.

Jakarta, 3 Januari 2022



Penulis

## DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Permasalahan .....	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Identifikasi Masalah .....	6
3. Batasan Masalah.....	6
4. Rumusan Masalah .....	7
B. Tujuan dan Manfaat .....	7
1. Tujuan .....	7
2. Manfaat .....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Gambaran Umum Teori .....	9
1. Teori UTAUT2 ( <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> )	9
2. Indikator <i>Behavioral Intention</i> .....	9
3. Konstrak <i>Performance Expectancy</i> .....	10
4. Konstrak <i>Effort Expectancy</i> .....	10
5. Indikator <i>Habit</i> .....	10

6. Faktor <i>Price Value</i> .....	11
B. Definisi Konseptual Variabel.....	11
1. <i>Performance Expectancy</i> .....	11
2. <i>Effort Expectancy</i> .....	12
3. <i>Habit</i> .....	13
4. <i>Price Value</i> .....	13
5. <i>Behavioral Intention</i> .....	14
C. Kaitan antara Variabel-Variabel .....	15
1. Kaitan antara <i>performance expectancy</i> dan <i>behavioral intention</i> .....	15
2. Kaitan antara <i>effort expectancy</i> dan <i>behavioral intention</i> .....	17
3. Kaitan antara <i>habit</i> dan <i>behavioral intention</i> .....	19
4. Kaitan antara <i>price value</i> dan <i>behavioral intention</i> .....	21
D. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	23
1. Kerangka Pemikiran.....	23
2. Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....	26
A. Desain Penelitian .....	26
B. Populasi, Teknik Pemilihan Sampel, dan Ukuran Sampel .....	26
1. Populasi .....	26
2. Teknik Pemilihan Sampel .....	27
3. Ukuran Sampel.....	27
C. Operasionalisasi Variabel dan Instrumen .....	27
D. Analisis Validitas dan Reliabilitas .....	33
1. Uji Validitas .....	33
2. Uji Reliabilitas .....	37
E. Analisis Data.....	38
1. Uji $R^2$ .....	38
2. Uji $F^2$ .....	39
3. <i>Predictive relevance</i> ( $Q^2$ ).....	39
4. Analisis <i>Goodness of Fit</i> (GoF) .....	39
5. Analisis pengujian hipotesis.....	39
F. Asumsi Analisis Data.....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Deskripsi Subjek Penelitian .....	41
1. Jenis Kelamin .....	41
2. Usia .....	42
3. Pendidikan Terakhir .....	42
4. Seberapa lama menggunakan aplikasi Tokopedia .....	43
B. Deskripsi Objek Penelitian .....	43
1. <i>Performance Expectancy</i> .....	44
2. <i>Effort Expectancy</i> .....	45
3. <i>Habit</i> .....	46
4. <i>Price Value</i> .....	47
5. <i>Behavioral Intention</i> .....	48
C. Hasil Uji Asumsi Analisis Data .....	49
D. Hasil Analisis Data .....	50
1. Uji $R^2$ .....	50
2. Uji $F^2$ .....	51
3. <i>Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)</i> .....	52
4. Analisis <i>Goodness of Fit (GoF)</i> .....	52
5. Analisis Pengujian Hipotesis.....	53
E. Pembahasan .....	56
BAB V PENUTUP .....	61
A. Kesimpulan .....	61
B. Keterbatasan dan Saran.....	61
1. Keterbatasan .....	61
2. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	65
LAMPIRAN.....	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	95
HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN .....	96

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, A. (2020). Faktor yang mempengaruhi behavior intention untuk penggunaan aplikasi dompet digital menggunakan model UTAUT2. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25(2), 111-122.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Asakdiyah, S., Nuriska, A., & Setyawan, R. R. (2018). factors affecting behavioral intention in using go-pay with the modified unified theory of acceptance and use of technology 2 model (utaut2). *Muhammadiyah International Journal of Economics and Business*, 1(2), 107-114.
- Astari, W. F., & Pramudana, K. A. (2016). Peran Experiential Value dalam Memediasi Pengaruh Experiential Marketing terhadap Repurchase Intention. *jurnal manajemen strategi bisnis dan kewirausahaan*, 10(1), 16-30.
- Dharmmesta, B. S. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Dodds, W. B., Monroe, K. B., & Grewal, D. (1991). Effects of price, brand, and store information on buyers' product evaluations. *ournal of marketing research*, 28(3), 307-319.
- Gay, L., & Diehl, P. L. (1992). *Research Methods for Business and Management*. New York: Mc. Millan Publishing Company.
- Ghalandari, K. (2012). The effect of performance expectancy, effort expectancy, social influence and facilitating conditions on acceptance of e-banking services in Iran: The moderating role of age and gender. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 12(6), 801-807.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares, konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program Smartpls 3.0 untuk penelitian empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gupta, K., & Arora, N. (2019). Investigating consumer intention to accept mobile payment systems through unified theory of acceptance model: An Indian perspective. *South Asian Journal of Business Studies*, 9(1), 84-114.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing theory and Practice*, 19(2), 139-152.

- Hair, J., Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 2nd edition. Los Angeles: Sage.
- Heryanto, & Tjokrosaputro, M. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention Pengguna Mobile Banking BCA: Studi pada Gen Y. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(4), 354-359.
- Hew, J.-J., Lee, V. H., Ooi, K. B., & Wei, J. (2015). What catalyses mobile apps usage intention: an empirical analysis. *Industrial Management & Data Systems*.
- Kelebihan & kekurangan Tokopedia buat penjual dan pembeli, 2020, from <https://www.jejaksemut.com/2020/04/kelebihan-dan-kekurangan-tokopedia.html?m=1>
- Kwok, S. H., & Gao, S. (2005). Attitude towards knowledge sharing behavior. *Journal of computer information systems*, 46(2), 45-51.
- Lam, T., & Hsu, C. H. (2004). Theory of planned behavior: Potential travelers from China. *Journal of hospitality & tourism research*, 28(4), 463-482.
- Laporan survei internet APJII 2019 - 2020 (Q2), from <https://www.apjii.or.id/content/read/39/521/Laporan-Survei-Internet-APJII-2019-2020-Q2>
- Limayem, M., Hirt, S. G., & Cheung, C. M. (2007). How habit limits the predictive power of intention: The case of information systems continuance. *MIS quarterly*, 31(4), 705-737.
- Merhi, M., Hone, K., Tarhini, A., & Ameen, N. (2020). An empirical examination of the moderating role of age and gender in consumer mobile banking use: a cross-national, quantitative study. *Journal of Enterprise Information Management*, 34(4), 1144-1168.
- Permatasari, A. M., & Tunjungsari, H. K. (2020). Analisis Behavioral Intention Pada Layanan Aplikasi RCTI+. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 4(5), 199-204.
- Rahman, M. S., Das, S., Hossain, G. S., & Tajrin, T. (2020). Teenager's behavioral intention towards wearable technologies and intention to recommend others: an empirical study in Bangladesh. *Journal of Science and Technology Policy Management*.
- Ramdhani, B., Rachmawati, I., & Prabowo, F. (2017). Pengaruh Adopsi Teknologi Layanan Uang Elektronik Telkomsel Cash Menggunakan Pendekatan Utaut 2. *eProceedings of Management*, 4(1), 53-61.

- Reyes-Mercado, P. (2018). Adoption of fitness wearables: Insights from partial least squares and qualitative comparative analysis. *Journal of Systems and Information Technology*, 20(1), 103-127.
- Samsudeen, S. N., Selvaratnam, G., & Mohamed, A. H. (2020). Intention to use mobile banking services: an Islamic banking customers' perspective from Sri Lanka. *Journal of Islamic Marketing*.
- Santoso, & Ashari. (2005). *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. (2017). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling in Christian Homburg, Martin Klarmann, Arnd Vomberg. Handbook of Market Research*. Springer.
- Schiffman, L., & Kanuk, I. I. (2008). *Perilaku konsumen edisi ketujuh*. Jakarta: Indeks.
- Sekaran. (2003). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. New York: 4th Edition, John Wiley & Sons.
- Sekaran. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis 2 Edisi 4*. Jakarta: Salemba 4.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tak, P., & Panwar, S. (2017). Using UTAUT 2 model to predict mobile app based shopping: evidences from India. *Journal of Indian Business Research*, 9(3), 248-264.
- Twum, K. K., Ofori, D., Keney, G., & Yeboah, B. K. (2021). Using the UTAUT, personal innovativeness and perceived financial cost to examine student's intention to use E-learning. *Journal of Science and Technology Policy Management*.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS quarterly*, 36(1), 157-178.
- Verplanken, B. (2006). Beyond frequency: Habit as mental construct. *British Journal of Social Psychology*, 45(3), 639-656.



- Widarjono, A. P. (2015). *Analisis multivariat terapan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Wijaya, K., & Handriyantini, E. (2020). Analisis faktor yang mempengaruhi behavioral intention pada online marketplace menggunakan model UTAUT(STUDI KASUS : SHOPEE). *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi STI & K*, 4(1), 323-332.
- Wu, C.-G., & Ho, J. C. (2021). The influences of technological characteristics and user beliefs on customers' perceptions of live chat usage in mobile banking. *International Journal of Bank Marketing* .
- Ye, C., & Potter, R. (2011). The role of habit in post-adoption switching of personal information technologies: An empirical investigation. *Communications of the Association for Information Systems*, 28(1), 425-478.
- Zhou, K. Z., & Wu, F. (2010). Technological capability, strategic flexibility, and product innovation. *Strategic Management Journal*, 31(5), 547-561.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI

1. Nama Lengkap : Odelia
2. Tempat, Tanggal Lahir : Panipahan, 7 Oktober 2000
3. Alamat : Apartemen Teluk Intan, Jakarta Utara
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Buddha
6. Kewarganegaraan : Indonesia
7. Telepon : 082323041364
8. E-mail : [odelia.115180427@stu.untar.ac.id](mailto:odelia.115180427@stu.untar.ac.id)

### Pendidikan Formal

1. 2018 – sekarang : Universitas Tarumanagara
2. 2015 – 2018 : SMA Bruderan
3. 2012 – 2015 : SMP Yosef Arnoldi
4. 2006 – 2012 : SD Yosef Arnoldi

# HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN

## Turnitin Originality Report

Processed on: 24-Dec-2021 17:05 WIB

ID: 1735471511

Word Count: 11103

Submitted: 1

Similarity Index <b>6%</b>	Similarity by Source	
	Internet Sources:	6%
	Publications:	2%
	Student Papers:	N/A

PENGARUH PERFORMANCE  
EXPECTANCY, EFFORT EXPECTANCY,  
HABIT DAN PRICE VALUE

TERHADAP BEHAVIORAL  
INTENTION PENGGUNA TOKOPEDIA

DI JAKARTA By Sm Odelia Odelia

2% match (Internet from 26-Oct-2021)

<http://lib.unnes.ac.id/41804/1/7101416278.pdf>

1% match (Internet from 02-Dec-2021)

<http://repository.untar.ac.id/28031/1/Febi%20Ayu%20Nabilah%20115160341.pdf>

1% match (Internet from 12-Oct-2021)

[http://repository.untar.ac.id/13316/1/buktipenelitian\\_10182040\\_10A105220.pdf](http://repository.untar.ac.id/13316/1/buktipenelitian_10182040_10A105220.pdf)

1% match (Internet from 24-Jul-2020)

<http://eprints.umg.ac.id/3450/3/14.%20BAB%20II.pdf>

1% match (Internet from 22-Aug-2019) <https://media.neliti.com/media/publications/287139-analisis-pengaruh-performanceexpectancy-c4713ff1.pdf>

1% match (Internet from 22-Nov-2020)

<http://repository.stpbandung.ac.id/bitstream/handle/123456789/969/Prabu%20Airlangga%20Bharata%20Surya%2020152042019.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

1% match (Internet from 13-Apr-2021)

<http://repository.ub.ac.id/183189/1/NAUFAL%20ALMAN%20SHAFly.pdf>