

**PENGARUH EKSPEKTASI KINERJA DAN KONDISI YANG
MEMFASILITASI TERHADAP PERILAKU PENGGUNAAN
WONDR BY BNI DI PONOROGO DENGAN NIAT
BERPERILAKU SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**



SKRIPSI

Nama : Lintang Dini Aurora Hafsari
NIM : 21415569
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

**PENGARUH EKSPEKTASI KINERJA DAN KONDISI YANG
MEMFASILITASI TERHADAP PERILAKU PENGGUNAAN
WONDR BY BNI DI PONOROGO DENGAN NIAT
BERPERILAKU SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Lintang Dini Aurora Hafsari

NIM : 21415569

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Ekspektasi Kinerja dan Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Perilaku Penggunaan Wondr by BNI di Ponorogo dengan Niat Berperilaku sebagai Variabel Mediasi

Nama : Lintang Dini Aurora Hafsari

NIM 21415569

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 24 Januari 2003

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 11 Juni 2025

Pembimbing I



Fery Setiawan, S.E., M.M
NUPTK. 1552767668131043

Pembimbing II



Wahna Widhianingrum, S.P., M.M
NUPTK. 3439764665230213

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Slamet Santoso, S.E., M.Si
NUPTK. 1070101619990412

Dosen Penguji



Fery Setiawan, S.E., M.M
NUPTK. 1552767668131043



Naning Kristiyana, S.E., M.M
NUPTK. 2253753654230083



Dr. Wijianto, S.E., M.M
NUPTK. 2758763664130222

RINGKASAN

Skripsi : “Pengaruh Ekspektasi Kinerja dan Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Perilaku Penggunaan Wondr by BNI di Ponorogo dengan Niat Berperilaku sebagai Variabel Mediasi”; Lintang Dini Aurora Hafsari, NIM 21415569, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja dan kondisi yang memfasilitasi terhadap perilaku penggunaan Wondr by BNI di Ponorogo dengan Niat Berperilaku sebagai variabel mediasi. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BNI pengguna Wondr di Ponorogo. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengambilan sampel *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel secara kebetulan. Analisis data dilakukan dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan *software* SmartPLS 4.1 version. Hasil analisis menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berperilaku, kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berperilaku, ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan, kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan, niat berperilaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan, ekspektasi kinerja berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan melalui niat berperilaku sebagai variabel mediasi, dan yang terakhir, kondisi yang memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan melalui niat berperilaku sebagai variabel mediasi.

Kata Kunci: Ekspektasi kinerja, Kondisi yang memfasilitasi, Niat Berperilaku, dan Perilaku Penggunaan

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil ‘alamin, puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Ekspektasi Kinerja dan Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Perilaku Penggunaan Wondr by BNI di Ponorogo dengan Niat Berperilaku sebagai Variabel Mediasi” dapat terselesaikan dengan lancar dan tepat waktu. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi seluruh umat dan kita nantikan syafaat-Nya di yaumul qiyamah.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, dukungan, dan kerjasama dari semua pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, dengan rasa hormat dan ketulusan hati peneliti menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Slamet Santoso, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Dr. Riawan, S.Pd., MM selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Fery Setiawan, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu

Wahna Widhianingrum, SP., MM selaku Dosen Pembimbing II atas waktu dan tenaga serta kesabaran dalam memberikan ilmu, bimbingan, nasihat, arahan, serta saran masukan kepada peneliti dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi, semoga ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan dapat bermanfaat bagi agama, bangsa, dan negara.
6. Kedua Orang Tua tercintaku, Mamah Yayuk Hartini dan Bapak Moh. Khusen yang senantiasa memberikan dukungan baik moral maupun material, semangat, perhatian, serta selalu mendoakan penulis setiap hari hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi. Dan semoga Mamah dan Bapak selalu diberikan kesehatan serta umur yang panjang oleh Allah SWT. *Aamiin*
7. Sahabat penulis sejak SMA, yaitu Ni'matul Isnaini dan Amalia Rani yang selalu menemani, memberi motivasi, dan semangat yang luar biasa hingga saat ini. Terima kasih selalu mendengarkan curahan hati penulis.
8. Sahabat penulis di bangku perkuliahan yang selalui kebersamai dan *mensupport* satu sama lain, yaitu Nisa, Laras, Ardhila, Rizka, Nuraini, Alfina, Ardhita, Laila, dan Shobariyah.
9. Delima Amerthawati, sahabat pena yang tetap bertahan hingga saat ini. Perjuangan kita melewati banyak penolakan hingga akhirnya lulus adalah bukti kekuatan mimpi dan tekad.
10. Untuk teman-teman kelas Manajemen F 2021, terima kasih atas momen suka duka serta dukungan dan kerjasamanya selama menempuh

pendidikan.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
12. Terakhir untuk diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. *You did well*, Lintang!!

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharap segala bentuk saran serta masukan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Ponorogo, 11 Juni 2025

Peneliti,

Lintang Dini Aurora H

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 11 Juni 2025



Lintang Dini A.H.

NIM. 21415569

MOTTO

“Long Story Short, I Survived”

Taylor Swift

Segala sesuatu mesti kita hadapi dan yakinlah itu tidak sesulit dengan apa yang kita pikirkan sekarang



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
RINGKASAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	vi
MOTTO.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Landasan Teori	18
2.2 Penelitian Terdahulu	35
2.3 Kerangka Berpikir	40
2.4 Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	48
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
3.3 Jenis Data	50
3.4 Metode Pengambilan Data.....	50
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	51
3.6 Metode Analisis Data.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Hasil Penelitian	64

1. Gambaran Umum Objek	64
2. Gambaran Umum Responden	70
3. Deskripsi Variabel Penelitian	74
4.2 Skema Model <i>Partial Least Square</i>	82
4.3 Model Pengukuran (Outer Model)	82
1. Uji Validitas	82
2. Uji Reliabilitas	85
4.4 Model Struktural (Inner Model)	86
1. <i>R-Square</i> (R^2)	86
2. Analisis <i>Direct Effect</i> (Pengaruh Langsung)	87
3. Analisis <i>Indirect Effect</i> (Pengaruh Tidak Langsung)	88
4.5 Pengujian Hipotesis	89
4.6 Pembahasan	92
1. Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Niat Berperilaku	92
2. Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Niat Berperilaku	93
3. Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Perilaku Penggunaan	95
4. Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Perilaku Penggunaan	96
5. Pengaruh Niat Berperilaku terhadap Perilaku Penggunaan	97
6. Pengaruh Mediasi Ekspektasi Kinerja terhadap Perilaku Penggunaan melalui Niat Berperilaku	99
7. Pengaruh Mediasi Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Perilaku Penggunaan melalui Niat Berperilaku	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 2: Skala Likert.....	51
Tabel 3: Definisi Variabel.....	53
Tabel 4: Instrumen Variabel	54
Tabel 5: Kriteria <i>R-Square</i>	59
Tabel 6: Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 7: Karakteristik Responden berdasarkan Usia	71
Tabel 8: Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	72
Tabel 9: Lama Menggunakan Wondr	74
Tabel 10: Jawaban Responden terhadap Variabel Ekspektasi Kinerja.....	76
Tabel 11: Jawaban Responden terhadap variabel Kondisi yang Memfasilitasi.....	78
Tabel 12: Jawaban Responden terhadap Variabel Niat Berperilaku	79
Tabel 13: Jawaban Responden terhadap Variabel Perilaku Penggunaan	81
Tabel 14: Nilai <i>Outer Loadings</i>	84
Tabel 15: Nilai <i>Average Variant Extracted</i> (AVE)	85
Tabel 16: Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	86
Tabel 17: <i>R-Square</i> (R^2)	86
Tabel 18: Nilai <i>Direct Effect</i>	87
Tabel 19: Nilai <i>Indirect Effect</i>	88
Tabel 20: Hasil Pengujian Hipotesis.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Tingkat Pertumbuhan Internet di Indonesia	2
Gambar 2. Peluncuran Wondr by BNI.....	5
Gambar 3. Model UTAUT.....	24
Gambar 4. Kerangka Berpikir.....	41
Gambar 5. Model Penelitian	63
Gambar 6. Logo BNI	66
Gambar 7. Tampilan pada aplikasi Wondr by BNI	68
Gambar 8. Tampilan Menu Bantuan & Layanan pada Wondr	69
Gambar 9. Promo Wondr by BNI	70
Gambar 10. Skema <i>Model Partial Least Square</i>	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	112
Lampiran 2. Output Frekuensi Karakteristik Responden	117
Lampiran 3. Tabulasi Data Jawaban Responden	118
Lampiran 4. Output Tanggapan Responden terhadap Variabel	123
Lampiran 5. Hasil Olah Data SmartPLS 4.1	124
Lampiran 6. Dokumentasi	125
Lampiran 7. Surat Keterangan Plagiasi	127
Lampiran 8. Berita Acara Bimbingan Skripsi	128
Lampiran 9. Surat Izin Penelitian	130

