

**PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE  
OF USE DAN TRUST TERHADAP INTENTION TO USE E-  
WALLET DANA**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Nama : Rafael Banjarnahor**

**NIM : 43121110048**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA**

**2025**

**PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE  
OF USE DAN TRUST TERHADAP INTENTION TO USE E-  
WALLET DANA**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Rafael Banjarnahor**

**NIM : 43121110048**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2025**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rafael Banjarnahor

Nim : 43121110048

Program Studi : Si Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini sepenuhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Jika terdapat kutipan dari karya orang lain, saya telah mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi ini jika terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.


# MERCU BUANA

Jakarta, 31 Desember 2024



Rafael Banjarnahor

NIM 43121110048

 <b>MERCU BUANA</b>	<b>BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	
---	--	---

No. Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi				
Tgl. Efektif	25 September 2024					

## SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

**Nama** : RAFAEL BANJARNAHOR  
**NIM** : 43121110048  
**Fakultas / Program Studi** : FEB / Manajemen  
**Jenis** : Skripsi  
**Judul Tugas Akhir** : PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE DAN TRUST TERHADAP INTENTION TO USE E-WALLET DANA  
**Hasil Pengecekan Turnitin** : 22%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **22%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 26 February 2026  
**Kepala Biro Perpustakaan**

UNIVERSITA  
**MERCU BUANA**



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

**Ket:** Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/Februari/26/0000000857/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rafael Banjarnahor  
NIM : 43121110048  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use dan Trust Terhadap Intention To Use E-Wallet DANA  
Tanggal Sidang : 15 September 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

LPTA-09255862



Scan QR or [click here](#) to  
Verification

## ABSTRAK

Riset berikut bertujuan menginvestigasi sekaligus menjabarkan efek Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, beserta Trust menuju Intention to Use platform dompet digital DANA. Target observasi membidik tiap pemakai fasilitas DANA seputar DKI Jakarta. Seratus enam puluh orang berpartisipasi mewakili subjek terkait, dipilih berdasar metode non-probability sampling. Proses pengumpulan keterangan dieksekusi via penyebaran angket tertulis. Kumpulan informasi kemudian dikalkulasi mengandalkan Partial Least Square (PLS) demi mengevaluasi korelasi berbagai komponen kerangka akademis. Temuan memvalidasi eksistensi imbas searah nan krusial dari Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, maupun Trust menunjang Intention to Use. Perceived Usefulness tampil memegang peranan paling dominan, merepresentasikan esensi faedah fungsional selaku pendorong primer tumbuhnya hasrat mengoperasikan sistem DANA.

Kata kunci: *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, Intention to Use, DANA.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ***ABSTRACT***

*This research aims to investigate and elaborate on the impacts of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, along with Trust regarding the Intention to Use the digital wallet platform DANA. The target demographic encompasses every consumer operating this specific financial software within DKI Jakarta. A cohort comprising 160 individuals was selected via a non-probability sampling approach to represent the subjects. Information gathering was executed by distributing written inquiry forms. The accumulated figures were subsequently evaluated through Partial Least Square (PLS) to assess the correlations among the theoretical framework's components. Outcomes validate a crucial, direct consequence emerging from Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, as well as Trust towards driving the Intention to Use. Perceived Usefulness emerged as the most dominant determinant, signifying that pragmatic advantages serve as the fundamental catalyst in triggering the desire to operate the DANA system.*

*Keywords: Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, Intention to Use, DANA.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya yang telah melimpahkan hikmat serta berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use* dan *Trust Terhadap Intention To Use E-Wallet DANA*”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Terimakasih saya ucapkan kepada Dosen Pembimbing saya yaitu Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si atas segala saran, waktu, bimbingan, dan motivasi yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat banyak tantangan maupun dukungan yang telah dihadapi. Namun demikian, berkat arahan, bimbingan, dan masukan dari berbagai pihak, penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, izinkan penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Kepada kedua orang tua tercinta saya ucapkan terima kasih yang tulus atas kasih sayang yang tak ternilai, dukungan moral yang senantiasa diberikan, motivasi yang tiada henti, serta doa yang selalu menyertai langkah saya hingga saat ini.
5. Kepada para sahabat dan rekan seperjuangan, khususnya Amanda, Amel, dan Ainun, yang senantiasa hadir memberikan dukungan, semangat, serta menjadi tempat berbagi cerita dan pengalaman. Kehadiran kalian merupakan bagian penting yang turut memberikan inspirasi dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Terakhir, penulis ingin memberikan penghargaan tulus kepada diri sendiri, Rafael Banjarnahor. Terima kasih karena telah berani melalui proses panjang ini dengan segala tantangan dan rintangannya. Perjalanan ini tidak selalu mudah, namun keberanian untuk terus melangkah dan menyelesaikan apa yang telah dimulai adalah pencapaian yang patut dibanggakan. Terima kasih telah memilih untuk bertahan, belajar dari setiap kegagalan, dan terus berusaha hingga akhirnya tiba pada titik ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum mencapai tingkat kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan berbagai saran, masukan, serta kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Sebagai

penutup, semoga skripsi ini memberikan manfaat serta dapat menambah wawasan, baik bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca secara umum.

Jakarta, 31 Desember 2024

Rafael Banjarnahor



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	15
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Kontribusi penelitian.....	16
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>17</b>
A. Kajian Pustaka.....	17
1. Teori Perilaku Konsumen.....	17
2. <i>Green Consumer Behavior</i> .....	19
3. <i>Triple Bottom Line</i> .....	20
4. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	22
5. <i>Intention to Use</i> .....	24
6. <i>Perceived Usefulness</i> .....	28
7. <i>Perceived Ease of Use</i> .....	31

8. <i>Trust</i> .....	33
B. Penelitian Terdahulu.....	36
C. Pengembangan Hipotesis .....	41
1. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Intention to Use</i> .....	41
2. Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Intention to Use</i> .....	41
3. Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Intention to Use</i> .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	45
B. Desain Penelitian.....	45
C. Definisi Operasional Variabel .....	46
1. Definisi Variabel.....	46
2. Operasional Variabel .....	49
D. Skala Pengukuran.....	50
E. Populasi dan Sampel .....	51
1. Populasi.....	51
2. Sampel.....	51
F. Metode Pengumpulan Data .....	52
G. Metode Analisis Data .....	53
1. Teknik Analisis Deskriptif .....	53
2. Metode <i>Structural Equation Modeling – Partial Least Square</i> .....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	59
B. Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	60
1. Hasil Analisis Deskriptif Responden .....	60
2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel .....	64
C. Hasil Analisis Data SEM-PLS .....	68
1. Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	68
2. Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	78
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	84
1. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Intention to Use E-wallet</i> DANA .....	84

2. Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Intention to Use E-Wallet DANA</i> .....	85
3. Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap <i>Intention to Use E-Wallet DANA</i> .....	86
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>87</b>
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>99</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1. 1	<i>Pra-Survey</i> .....	14
2. 1	Penelitian Terdahulu.....	36
3. 1	Operasional Variabel .....	49
3. 2	Skala <i>Likert</i> .....	50
4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	62
4. 4	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	63
4. 5	Karakteristik Responden Pengeluaran Konsumtif Per bulan .....	64
4. 6	Uji Deskriptif Variabel <i>Perceived Usefulness</i> .....	65
4. 7	Uji Deskriptif Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> .....	66
4. 8	Uji Deskriptif Variabel <i>Trust</i> .....	67
4. 9	Uji Deskriptif Variabel <i>Intention to Use</i> .....	68
4. 10	Hasil Algoritma PLS .....	70
4. 11	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	71
4. 12	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	72
4. 13	Nilai <i>Fornell-Larcker</i> (Uji Validitas Diskriminan) .....	73
4. 14	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi 2).....	74
4. 15	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> (Modifikasi 2) .	75
4. 16	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> (Modifikasi 2) .....	76
4. 17	Nilai <i>Fornell-Larcker</i> (Uji Validitas Diskriminan) (Modifikasi 2) ..	76
4. 18	Nilai <i>Cross Loading</i> (Uji Validitas Diskriminan).....	77
4. 19	Nilai <i>R-Square</i> .....	78
4. 20	Nilai <i>f-Square</i> .....	79
4. 21	Hasil Uji Nilai <i>Q-Square</i> .....	80
4. 22	Hasil Uji Hipotesis .....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1. 1	Proporsi Pilihan Metode Pembayaran Digital yang Digunakan Responden saat Belanja di E-Commerce (2023) .....	2
1. 2	Survei Pengguna Dompot Digital .....	5
1. 3	Pertumbuhan jumlah pengguna DANA .....	6
2. 1	<i>Triple Bottom Line</i> .....	21
2. 2	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	23
2. 3	Kerangka Penelitian .....	43
4. 1	Hasil Algoritma PLS .....	70
4. 2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi 2).....	74
4. 3	Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> .....	82



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	99
Lampiran 2	Hasil Kuesioner .....	104
Lampiran 3	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	120
Lampiran 4	Hasil Pengujian <i>Outer Model</i> SmartPLS.....	122

