

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*,
PERCEIVED EASE OF USE, *TRUST* DAN *SECURITY*
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *E-WALLET*
GOPAY UNTUK MELAKUKAN TRANSAKSI**

SKRIPSI



Nama : Sherly Nadya

NIM : 43118110107

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*,
PERCEIVED EASE OF USE, *TRUST* DAN *SECURITY*
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *E-WALLET*
GOPAY UNTUK MELAKUKAN TRANSAKSI**

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



Nama : Sherly Nadya

NIM : 43118110107

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sherly Nadya

NIM : 43118110107

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Jakarta, 23 November 2022

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Sherly Nadya

43118110107

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sherly Nadya
NIM : 43118110107
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS,
PERCEIVED EASE OF USE, TRUST DAN SECURITY
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN E-
WALLET GOPAY UNTUK MELAKUKAN
TRANSAKSI
Tanggal Sidang : 23 November 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



(Dr. Janfry Sihite, SE, MSM)

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si)

Ketua Program Studi
S-1 Manajemen



(Dr. H. Sonny Indrajaya, MM)

LPTA 12221926



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, *Trust Dan Security Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet GoPay Untuk Melakukan Transaksi*”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya kepada Bapak Dr. Janfry Sihite, SE, MSM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis ingin berterima kasih pada pihak yang telah membantu dalam penyusunan ini terutama kepada:

- 1) Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
- 2) Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
- 3) Dr. H. Sonny Indrajaya, MM., selaku kepala program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

- 4) Dr. Rina Astini, MM., selaku dosen Metodologi Penelitian Pemasaran yang telah banyak memberikan waktu, ilmu, motivasi serta semangat kepada penulis dari awal perkuliahan sampai dengan saat ini.
- 5) Seluruh Dosen di program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan seluruh ilmu yang dimiliki untuk diberikan kepada kami.
- 6) Seluruh staff administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana, yang telah membantu segala urusan administrasi selama proses perkuliahan.
- 7) Kedua orang tua (Joni Azhari dan Heryanti) tercinta serta keluarga yang telah memberikan semangat dukungan, dan do'a yang tulus.
- 8) Teman-teman S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana atas kerjasama dalam menyelesaikan tugas dan skripsi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 23 November 2022



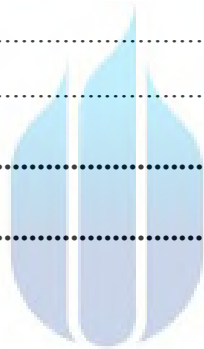
Sherly Nadya

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN	11
HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Manajemen Pemasaran	11
2. Uang Elektronik.....	12
3. Keputusan Penggunaan.....	12
a. Pengertian Keputusan Penggunaan.....	12
b. Proses Keputusan Penggunaan	14
c. Indikator Keputusan Penggunaan	16
4. <i>Perceived Usefulness</i>	16
a. Pengertian <i>Perceived Usefulness</i>	16
b. Indikator <i>Perceived Usefulness</i>	18

5. <i>Perceived Ease of Use</i>	19
a. Pengertian <i>Perceived Ease of Use</i>	19
b. Indikator <i>Perceived Ease of Use</i>	20
6. <i>Trust</i>	20
a. Pengertian <i>Trust</i>	20
b. Indikator <i>Trust</i>	21
7. <i>Security</i>	22
a. Pengertian <i>Security</i>	22
b. Indikator <i>Security</i>	24
8. Penelitian Terdahulu	24
B. Pengembangan Hipotesis	29
C. Rerangka Konseptual	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Waktu dan Tempat Penelitian	33
1. Waktu Penelitian	33
2. Tempat Penelitian	33
B. Desain Penelitian	33
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	34
1. Definisi Variabel	34
2. Operasionalisasi Variabel	36
D. Skala Pengukuran Variabel	38
E. Populasi dan Sampel	39
1. Populasi	39
2. Sampel	39
F. Metode Pengumpulan Data	40
G. Metode Analisis Data	40
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	41
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>) ...	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Perusahaan	46
B. Analisis Deskriptif	48
1. Karakteristik Responden	48
2. Deskriptif Jawaban Responden	51
C. Hasil Uji Kualitas Data	55
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	55
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>) ...	61
D. Pembahasan Hasil Penelitian	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	67
A. Simpulan	67
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN	76



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Uang Elektronik Beredar	3
1.2	Peringkat Dompot Digital Yang Paling Sering Digunakan.....	3
1.3	Hasil Pra Survei	7
2.1	Penelitian Terdahulu	24
3.1	Operasionalisasi Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	36
3.2	Operasionalisasi Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	36
3.3	Operasionalisasi Variabel <i>Trust</i>	37
3.4	Operasionalisasi Variabel <i>Security</i>	37
3.5	Operasionalisasi Variabel Keputusan Menggunakan	38
3.6	Skala Likert	38
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini	50
4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel	51
	<i>Perceived Usefulness</i>	
4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel	52
	<i>Perceived Ease of Use</i>	
4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel	53
	<i>Trust</i>	
4.8	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel	54
	<i>Security</i>	
4.9	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel	55
	Keputusan Penggunaan	
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	56
4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i>	58
4.12	Hasil Pengujian AVE	59
4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i>	59

4.14	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	60
4.15	Nilai R^2 Variabel Endogen	61
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Rerangka Konseptual.....	31
4.1.	Hasil Algoritma PLS.....	57
4.2.	Hasil Uji <i>Boostrapping</i>	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	76
2	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden.....	80
3	Hasil Kuesioner Google <i>Form</i>	105
4	Hasil Olah Data PLS.....	117

