

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PROMOSI, KUALITAS  
PELAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP MINAT  
MENGUNAKAN KEMBALI  
(Studi Pada Pengguna Dompot Digital Dana)**

**SKRIPSI**



**Nama : Septhia Weah Nurjanah**

**Nim : 43119010044**

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

**2023**

**PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PROMOSI, KUALITAS  
PELAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP MINAT  
MENGUNAKAN KEMBALI  
(Studi Pada Pengguna Dompot Digital 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 : Septhia Weah Nurjanah**

**Nim : 43119010044**

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

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

**Yang Bertanda tangan di bawah ini :**

Nama : Septhia Weah Nurjanah

Nim : 43119010044

Program Studi : Manajemen S1

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).

Jakarta, 12 April 2023



Septhia Weah Nurjanah

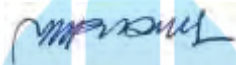
NIM. 43119010044

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Septhia Weah Nurjanah  
NIM : 43119010044  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH PERSEPSI RISIKO, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN KEMBALI (Studi Pada Pengguna Dompnet Digital Dana)  
Tanggal Sidang : 12 April 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Tafiprios, S.E., M.M

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 05232383



Please Scan QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Risiko, Promosi, Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Minat Menggunakan Kembali (Studi Pada Pengguna Dompot Digital Dana)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk menyelesaikan strata 1 jurusan manajemen Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya Dr. Tafiprios, SE, MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Plt. Dr. Andi Adriansyah, M., Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, MM, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Nurul Komara Fajrin, MM., selaku dosen Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Kaswaji dan Ibu Pari yang selalu memberikan dukungan moril maupun material, dorongan serta inspirasi yang tak ternilai.
7. Abang tercinta Andriyanto Eko Saputro serta kakak ipar Saripah yang telah memberikan dukungan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.
8. Kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

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

Jakarta, 12 April 2023

Septhia Weah Nurjanah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SKRIPSI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kontribusi Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	10
1. Manajemen .....	10
2. Manajemen Pemasaran .....	11
3. Internet .....	11
4. Dompet Digital .....	12
5. Perilaku Konsumen .....	12
6. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	14
7. Persepsi Risiko .....	14
8. Promosi .....	16
9. Kualitas Pelayanan Elektronik .....	18
10. Minat Menggunakan Kembali .....	19
11. Penelitian Terdahulu .....	21
B. Pengembangan Hipotesis .....	26
1. Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan Kembali .....	26
2. Pengaruh Promosi terhadap Minat Menggunakan Kembali .....	27
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Minat Menggunakan Kembali .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	30
B. Desain Penelitian .....	30
C. Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel .....	30
1. Definisi Variabel .....	30
2. Operasional Variabel .....	32
D. Skala Pengukuran Variabel .....	33
E. Populasi dan Sampel .....	34

1. Populasi .....	34
2. Sampel .....	34
F. Metode Pengumpulan Data .....	35
G. Metode Analisis Data.....	35
1. Analisis Deskriptif .....	35
2. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	39
B. Hasil Perhitungan.....	44
1. Analisis Deskriptif .....	45
2. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	47
C. Pembahasan .....	57
1. Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Kembali .....	57
2. Pengaruh Promosi Terhadap Minat Menggunakan Kembali .....	58
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Minat Menggunakan Kembali .....	58
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	60
B. Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	62
<b>LAMPIRAN</b> .....	68



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Pra Survei Penelitian	5
2.1	Penelitian Terdahulu	21
3.1	Operasional Variabel	32
3.2	Skala <i>Likert</i>	34
4.1	Analisis Deskriptif Persepsi Risiko	45
4.2	Analisis Deskriptif Promosi	45
4.3	Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Elektronik	46
4.4	Analisis Deskriptif Minat Menggunakan Kembali	46
4.5	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	50
4.6	<i>Fornell-Lareker Criterion</i>	51
4.7	<i>Cross Loading</i>	51
4.8	Uji Reabilitas Menggunakan <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	53
4.9	Nilai <i>R-Square</i>	54
4.10	Nilai <i>Q-Square</i>	54
4.11	Nilai <i>F-Square</i>	55
4.12	Uji Hipotesis	56



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Data Tren Pengguna Alat Bayar Digital Tahun 2020-2021	2
1.2	Data Persentase Dompot Digital Paling Banyak Digunakan di Indonesia 2021	3
1.3	Data Pengguna Dompot Digital di Indonesia	4
2.1	Rerangka Pemikiran	29
4.1	Diagram <i>Pie</i> Jenis Kelamin	41
4.2	Diagram <i>Pie</i> Usia	41
4.3	Diagram <i>Pie</i> Pekerjaan	42
4.4	Diagram <i>Pie</i> Domisili	43
4.5	Diagram <i>Pie</i> Penghasilan Perbulan	44
4.6	<i>Loading Factor</i> Belum <i>Valid</i>	48
4.7	<i>Loading Factor</i> <i>Valid</i>	49
4.8	Uji <i>Bootstrapping</i>	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	68
2	Jawaban Responden	79
3	Hasil Olah Data	91

