

**PENGARUH KEAMANAN, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN
GOPAY PADA APLIKASI GOJEK**

SKRIPSI



Nama : Fathia Dwi Rizqika

NIM : 43120010001

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

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

2024

**PENGARUH KEAMANAN, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN
GOPAY PADA APLIKASI GOJEK**

SKRIPSI



Nama : Fathia Dwi Rizqika

NIM: 43120010001

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

SURAT PERNYATAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fathia Dwi Rizqika

NIM : 43120010001

Program studi : SI Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Juli 2024



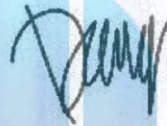
Fathia Dwi Rizqika

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fathia Dwi Rizqika
NIM : 43120010001
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Gopay Pada Aplikasi Gojek
Tanggal Sidang : 16 Juli 2024

Disahkan oleh :

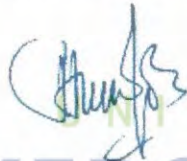
Pembimbing



Aditya Pratama, ST., 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 04243978



Please Scan QRCode to [Verify](#)

ABSTRAK

Berdasarkan pertimbangan bahwa uang tunai masih dapat digunakan di mana saja dan tidak tergantung pada kecepatan internet, masyarakat masih memiliki keyakinan untuk tetap menggunakan uang tunai dan enggan beralih ke layanan Gopay. Secara keseluruhan, dalam periode tahun 2020 hingga 2022, nilai rata-rata presentasi penggunaan dompet digital didominasi oleh dompet digital Shopee pay sebanyak 55,4%. Sementara Gopay menduduki peringkat ketiga sebanyak 52,9% diantara dompet digital lainnya. Penelitian ini fokus pada populasi pengguna Gopay di DKI Jakarta, dengan tujuan untuk menggali perilaku konsumen terkait penggunaan dompet digital. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan rumus Hair, *et al.*, dengan jumlah responden sebanyak 185. Analisis data dilakukan menggunakan PLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor keamanan, kepercayaan, dan kualitas layanan secara positif dan signifikan memengaruhi keputusan penggunaan Gopay. Dari hasil penelitian tersebut, disarankan agar Gopay menekankan keamanan dengan teknologi terbaru dan edukasi pengguna. Komunikasi transparan tentang keamanan dapat meningkatkan loyalitas pengguna dan adopsi layanan. Perhatikan kualitas layanan, termasuk pengalaman pengguna yang lancar dan pelayanan pelanggan yang responsif, untuk meningkatkan kepuasan dan reputasi Gopay.

Kata Kunci : Keamanan, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Keputusan Penggunaan, Dompet Digital.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Based on the consideration that cash can still be used anywhere and does not depend on internet speed, people still have the confidence to continue using cash and are reluctant to switch to Gopay services. Overall, in the period 2020 to 2022, the average presentation value of digital wallet usage was dominated by the Shopee Pay digital wallet at 55.4%. Meanwhile, Gopay was ranked third at 52.9% among other digital wallets. This research focuses on the Gopay user population in DKI Jakarta, with the aim of exploring consumer behavior regarding the use of digital wallets. The sampling method used purposive sampling with the formula Hair, et al., with a total of 185 respondents. Data analysis was carried out using Partial Least Square (PLS) 4.0. The research results show that security, trust and service quality factors positively and significantly influence the decision to use Gopay. From the results of this research, it is recommended that Gopay emphasize security with the latest technology and user education. Transparent communication about security can increase user loyalty and service adoption. Pay attention to service quality, including a smooth user experience and responsive customer service, to increase Gopay's satisfaction and reputation.

Keywords: Security, Trust, Service Quality, Usage Decisions, e-wallet.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Gopay Pada Aplikasi Gojek”** dengan baik.

Dalam penelitian ini penulis menyadari adanya keterbatasan, dan ketidak sempurnaan dalam penyusunan skripsi ini, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Penulis mengucapkan banyak terimakasih khususnya kepada Bapak Aditya Pratama, ST., MM, Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran,waktu, bimbingan, semangat, motivasi, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. 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. Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM, Ph.D selaku dosen metodologi penelitian pemasaran, yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama satu semester ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya kepada peneliti.
6. Orangtua tercinta Ibu Jamilah dan Bapak Fatkur Rozi motivasi terbesarku yang selalu memberikan doa, dorongan inspirasi dan pengertian yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moral maupun materil.
7. Teruntuk sahabat seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini, Bunga, Muthiara, dan Khania, terima kasih telah membantu, menjadi pendengar yang baik, dan memberikan semangat, motivasi serta dukungan dengan tulus.
8. Seluruh teman-teman S1 Manajemen angkatan 2020 yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 22 Juli 2024

Fathia Dwi Rizqika



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah penelitian	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
A. Kajian Pustaka	13
1. Perilaku Konsumen	13
a. Pengertian Perilaku Konsumen	13
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	14
2. Dompot Digital (e-wallet)	19
a. Pengertian Dompot Digital (e-wallet)	19
3. Keputusan Penggunaan	20
a. Pengertian Keputusan Penggunaan	20
b. Dimensi dan Indikator Keputusan Penggunaan	21
4. Keamanan	22
a. Pengertian Keamanan	22
b. Dimensi dan Indikator Keamanan	23
6. Kepercayaan	24
a. Pengertian Kepercayaan	24
b. Dimensi dan Indikator Kepercayaan	25

7. Kualitas Layanan	26
a. Pengertian Kualitas Layanan	26
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan	27
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Hubungan Antar Variabel	32
1. Hubungan Antara Variabel Keamanan Dengan Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i>	32
2. Hubungan Antara Variabel Kepercayaan Dengan Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i>	32
3. Hubungan Antara Variabel Kualitas Layanan Dengan Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i>	33
D. Kerangka Pemikiran	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Waktu dan Tempat Penelitian	35
B. Desain Penelitian	36
C. Definisi dan Operasional Variabel	37
A. Definisi Variabel	37
B. Definisi Operasional	38
D. Skala Pengukuran Variabel	42
E. Populasi dan Sampel	43
1. Populasi	43
2. Sampel	43
F. Metode Pengumpulan Data	44
G. Metode Analisis Data	45
1. Analisis Deskriptif	45
2. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	46
a. Pengertian <i>Partial Least Square</i> (PLS)	46
b. Menguji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	47
c. Menguji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Analisis Deskriptif	50
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	50
2. Deskripsi Responden	52
3. Deskripsi Variabel	56
B. Metode Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	59
1. Evaluasi Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	60
2. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	66

C. Pembahasan Hasil Penelitian	70
1. Pengaruh keamanan terhadap keputusan penggunaan	70
2. Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan	71
3. Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
Lampiran	79



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Pra Survei	7
2.1	Penelitian Terdahulu	29
3.1	Variabel Operasional	41
3.2	Pengukuran Skala <i>Likert</i>	44
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	53
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili	54
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	56
4.6	Statistik Deskriptif Berdasarkan Keamanan	56
4.7	Statistik Deskriptif Berdasarkan Kepercayaan	57
4.8	Statistik Deskriptif Berdasarkan Kualitas Layanan	58
4.9	Statistik Deskriptif Berdasarkan Keputusan Penggunaan	59
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	61
4.11	<i>Cross Loading</i> (Uji <i>Discriminant Validity</i>)	63
4.12	Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	64
4.13	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell – Larcker</i>)	65
4.14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> And <i>Cronbach's Alpha</i>	66
4.15	Hasil Nilai Uji <i>R-Square</i> (R^2)	67
4.16	Nilai <i>Q-Square</i> (Q^2)	67
4.17	Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	68

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Pengguna Fintech di Indonesia	3
1.2	Data Pengguna Dompot Digital	4
2.1	Model Kerangka Pemikiran	34
4.1	Hasil Algoritma PLS	61
4.2	Hasil Uji Bootstraing	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.1	Data Pra Survei	7

