

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEAMANAN  
DAN KEGUNAAN APLIKASI *E-WALLET* DANA TERHADAP  
LOYALITAS PENGGUNA**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2024**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Making Sintoun

Nim : 43120010187

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Juli 2024



Making Sintoun


NIM:43120010187

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Making Sintoun  
NIM : 43120010187  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan Dan Kegunaan Aplikasi *E-Wallet* Dana Terhadap Loyalitas Pengguna.  
Tanggal Sidang :

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Yuli Harwani, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis      Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 04244356



Please Scan QRCode to [Verify](#)

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi mendukung perkembangan teknologi, begitu juga perkembangan pada system pembayaran yang awalnya menggunakan uang tunai sekarang berubah menjadi non tunai. Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Kegunaan Aplikasi *E-Wallet* DANA terhadap Loyalitas Pengguna. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *E-Wallet* DANA di wilayah Jakarta Barat. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 105 responden dengan rentang usia 15 – 35 tahun dan dihitung menggunakan rumus Hair. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei, dengan instrumen penelitian kuesioner *g-form*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan pendekatan yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis SmartPLS 4.0 yang menyatakan bahwa variabel kemudahan penggunaan tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna. Sedangkan variabel keamanan dan kegunaan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pengguna.

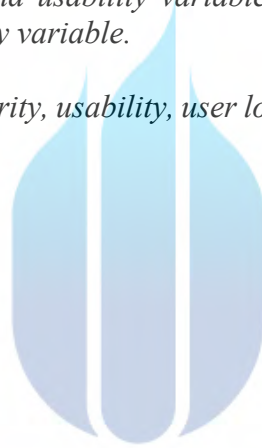
**Kata Kunci:** kemudahan penggunaan, keamanan, kegunaan, loyalitas pengguna, *E-wallet*, aplikasi DANA



## **ABSTRACT**

*Technological advances support technological development, as well as developments in payment systems which initially used cash, have now changed to non-cash. This research aims to examine the effect of ease of use, security and usability of the DANA E-Wallet application on user loyalty. The population in this study were users of the DANA E-Wallet application in the West Jakarta area. The sample used in this research was 105 respondents with an age range of 15 – 35 years and was calculated using the Hair formula. The data collection method uses a survey method, with a g-form questionnaire research instrument. The sampling technique uses purposive sampling and the approach used is Structural Equation Model (SEM) with the SmartPLS 4.0 analysis tool which states that the ease of use variable does not have a positive and significant influence on user loyalty. Meanwhile, the security and usability variables have a positive and significant influence on the user loyalty variable.*

**Key word:** *ease of use, security, usability, user loyalty, E-wallet, DANA application*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Dan Kegunaan Aplikasi *E-Wallet* Dana Terhadap Loyalitas Pengguna ”**. Proposal Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Yuli Harwani, MM, sebagai Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat yang sangat berharga dalam menyelesaikan Proposal Skripsi ini. Selain itu, penulis juga ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Proposal Skripsi ini. terutama kepada:

1. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si, sebagai Dosen Metodologi Penelitian Pemasaran, yang memberikan bimbingan, bantuan, dan dukungan yang luar biasa selama penyusunan Proposal Skripsi ini.
2. Para sahabat saya dan teman-teman seperjuangan yang telah banyak memberikan dorongan untuk menyusun skripsi ini.
3. Bapak Prof Dr. Andi Andriansyah, M. Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

5. Bapak Dudi Permana, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
6. Teristimewa untuk kedua orang tua saya tercinta yang tidak hentinya memberikan dukungan dan doa kepada anak bungsunya yang jauh dirantau dalam penyusunan proposal skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.

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 Barat, 24 juli 2024



Making Sintoun

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	18
C. Tujuan penelitian .....	18
D. Kontribusi Penelitian.....	19
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>20</b>
A. Kajian Pustaka .....	20
1. Manajemen pemasaran .....	20
2. Perilaku Konsumen .....	22
3. <i>Digital Marketing</i> .....	23
4. Teori TAM .....	23
5. ECT ( <i>Expectancy Confirmation Theory</i> ) .....	24
6. Loyalitas Pengguna .....	26
7. Kemudahan Penggunaan .....	28
8. Keamanan .....	30
9. Kegunaan .....	32
B. PENELITIAN TERDAHULU .....	33
C. Pengembangan Hipotesis Dan Kerangka Konseptual .....	38
1. Pengembangan Hipotesis .....	38
2. Kerangka Konseptual .....	41



<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	42
1. Waktu penelitian .....	42
2. Tempat Penelitian .....	42
B. Desain Penelitian .....	43
C. Definisi Dan Operasionalisasi Variabel.....	43
1. Definisi Operasional Variabel .....	43
2. Operasionalisasi Variabel .....	45
1. Fungsi transaksi .....	46
D. Skala Pengukuran Variabel.....	46
E. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	47
1. Populasi penelitian .....	47
2. Sampel Penelitian .....	47
F. Metode Pengumpulan Data.....	48
G. Metode Analisis Data .....	49
1. Analisis Deskriptif .....	49
2. Uji Instrumen .....	51
3. Analisis Partial Least Square .....	52
4. Langkah-Langkah Uji Analisis PLS .....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
A. Gambaran umum Perusahaan .....	58
B. Statistik Deskriptif.....	58
1. Deskripsi responden .....	59
2. Deskripsi variabel .....	61
C. Hasil Analisis Data Partial Least Square (PLS) .....	66
1. Hasil pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	66
2. Hasil Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ) .....	73
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	80
1. Pengaruh kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas pengguna .....	80
2. Pengaruh Keamanan Terhadap Loyalitas Pengguna .....	82
3. Pengaruh Kegunaan Terhadap Loyalitas Pengguna .....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
A. KESIMPULAN .....	85

B. Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>E-Wallet</i> yang pernah digunakan	4
Gambar 1.2 Pengguna dompet digital	5
Gambar 1.3 Peningkatan <i>E-Wallet</i> DANA	7
Gambar 1.4 Ulasan Aplikasi <i>E-Wallet</i> DANA di <i>Playstore</i>	8
Gambar 2.1 Kerangka konseptual	40
Gambar 4.1 Hasil <i>Algorithm</i> PLS	68
Gambar 4.2 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	78



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 kelemahan <i>E-Wallet</i> DANA	12
Tabel 1.2 hasil Kuisisioner Pra Survei	15
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	33
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	45
Tabel 3.2 Pemberian Skor untuk jawaban Kuesioner	47
Table 4.1 Jenis kelamin Responden	59
Tabel 4.2 Usia Responden	60
Tabel 4.3 Tempat Tinggal Responden	60
Tabel 4.4 Pekerjaan responden	61
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kemudahan Penggunaan	62
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keamanan	63
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kegunaan	64
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kegunaan	65
Tabel 4.9 Hasil Pengujian <i>convergent validity</i>	67
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	69
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	70
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)</i>	71
Tabel 4.13 <i>Construct Reliability dan Validity</i>	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Nilai <i>R-Square (R2)</i>	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Nilai <i>F-Square</i>	74
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Q-Square</i>	74
Tabel 4.17 Hasil Uji SRMR dan NFI	75
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis	77