

PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY*, *EFFORT EXPECTANCY*, *PRICE VALUE*, DAN *TRUST* TERHADAP *USE BEHAVIOR* PENGGUNA *E-WALLET DANA* DALAM PEMBELIAN DI ZALORA

SKRIPSI



Nama : Dea Lestari

Nim : 43120110197

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

2025

PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY*, *EFFORT EXPECTANCY*, *PRICE VALUE*, DAN *TRUST* TERHADAP *USE BEHAVIOR* PENGGUNA E-WALLET DANA DALAM PEMBELIAN DI ZALORA

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



Nama : Dea Lestari

Nim : 43120110197

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

2025

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dea Lestari
NIM : 43120110197
Program Studi : S1 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.

Jakarta 13 Februari 2025



Dea Lestari

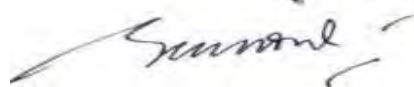
(43120110197)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dea Lestari
NIM : 43120110197
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY*,
EFFORT EXPECTANCY, *PRICE VALUE*, DAN *TRUST*
TERHADAP *USE BEHAVIOR* PENGGUNA *E-WALLET*
DANA DALAM PEMBELIAN DI ZALORA
Tanggal Sidang : 24 Januari 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Syafrizal Chan, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

LPTA-02254690



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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Performance Expectancy*, *effort Expectancy*, *Price Value* dan *Trust* terhadap *Use Behavior* pengguna *e-wallet* DANA dalam pembelian di Zalora. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *e-wallet* DANA di daerah Bogor. Sampel yang diambil sebanyak 120 responden, Metode penarikan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan jenis *convenience sampling*. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini membuktikan bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pengguna *e-wallet* DANA dalam pembelian di Zalora, *Effort Expectancy* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *Use Behavior* pengguna *e-wallet* DANA dalam pembelian di Zalora. *Price Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pengguna *e-wallet* DANA dalam pembelian di Zalora, dan *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* pengguna *e-wallet* DANA dalam pembelian di Zalora.

Kata Kunci: Performance Expectancy, effort Expectancy, Price Value, Trust.



ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of Performance Expectancy, effort Expectancy, Price Value and Trust on the Use Behavior of DANA e-wallet users in purchasing at Zalora. The population in this study were DANA e-wallet users in the Bogor area. The sample taken was 120 respondents. The sampling method used non-probability sampling with the Convenience sampling type. The data analysis method used Partial Least Square (PLS). This type of research is quantitative. This study proves that Performance Expectancy has a positive and significant effect on the Use Behavior of DANA e-wallet users in purchasing at Zalora, Effort Expectancy has a positive but not significant effect on the Use Behavior of DANA e-wallet users in purchasing at Zalora. Price Value has a positive and significant effect on the Use Behavior of DANA e-wallet users in purchasing at Zalora, and Trust has a positive and significant effect on the Use Behavior of DANA e-wallet users in purchasing at Zalora.

Keywords: Performance Expectancy, effort expectancy, price value, trust.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY, EFFORT EXPECTANCY, PRICE VALUE, DAN TRUST* TERHADAP *USE BEHAVIOR*, PENGGUNA *E-WALLET DANA* DALAM PEMBELIAN DI ZALORA.”**

Penulisan skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas akhir dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan penulisan ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak **Dr. Syafrizal Chan SE., M.Si** selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar membimbing, mengarahkan, memberikan semangat yang tiada hentinya dan saran-saran beserta motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun dan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph. D Ketua Program studi manajemen S1

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

4. Terima kasih kepada dosen pembimbing saya, Bapak Dr. Syafrizal Chan, SE, M.Si yang telah membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir sampai dengan selesai, dengan penuh kesabaran, ketelatenan, memberikan waktu, saran, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang tak ternilai selama proses penelitian ini.
5. Terima kasih kepada Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D , selaku ketua dosen penguji akhir skripsi, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan saran yang konstruktif untuk perbaikan skripsi ini.
6. Terima kasih kepada Bapak Ali Hanafiah, MM, DBA selaku dosen penguji akhir skripsi, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan pandangan dan saran yang mendalam dalam proses evaluasi skripsi ini.
7. Terima Kasih kepada dosen-dosen Pengajar dan juga Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sangat baik dalam memberikan pengetahuan dan membantu melayani para mahasiswa.
8. Seluruh Teman-teman Manajemen S1 FEB Universitas Mercu Buana angkatan 2020 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan seluruh impian kita.
9. Terima kasih kepada kedua Orang Tua saya tercinta dengan kasih sayang yang tak terhingga dan support yang tiada henti dalam memberikan do'a dan motivasi yang telah diberikan selama ini.
10. Terimakasih kepada pacar saya Rama Dandi yang sudah support saya

dengan membimbing dan membantu dalam pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal 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 proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam proposal skripsi ini.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Bogor, 16 Oktober 2024

(Dea Lestari)

NIM : 43120110197

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan dan kontribusi penelitian	11
D. Kontribusi penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
A. Kajian Pustaka	13
1. <i>Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology</i>	13
2. <i>Financial Technology (Fintech)</i>	17
3. Dompet digital (<i>E-wallet</i>)	18
4. DANA	20
5. ZALORA	22

B. PenelitianTerdahulu	23
C. Hubungan Antara Variabel dengan Hipotesis	28
D. Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
B. Desain Penelitian	34
C. Definisi dan Operasional Variabel	35
1. Definisi Variabel	35
2. Definisi Operasional Variabel	38
D. Skala Pengukuran Variabel	40
E. Populasi dan Sampel Penelitian	41
1. Populasi	41
2. Sampel Penelitian	42
F. Metode Pengumpulan Data	43
G. Metode Analisis	43
1. Analisis Deskriptif	44
2. Pengertian <i>Partial Least Square</i> (PLS)	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Analisis Deskriptif	53
B. Deskripsi Variabel Jawaban Responden	56
1. <i>Performa Expectancy</i> (X1)	57
2. <i>Effort Expectancy</i> (X2)	57
3. <i>Price Value</i> (X3)	58

4. <i>Trust</i> (X4)	60
5. <i>Use Behavior</i> (Y)	61
C. Analisis Partial Least Square	62
D. Pembahasan Hasil Penelitian	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	93



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Prasurvei DANA Dompot Digital	8
2.1	Penelitian Terdahulu	24
3.1	Oprasional Variabel E-wallet DANA dalam pembelian di Zalora	38
3.2	Instrumen Skala Likert	41
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	56
4.3	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Performance Expectancy	57
4.4	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Effort Expectancy	58
4.5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Price Value	59
4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Trust	60
4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Use Behavior	61
4.8	Hasil Pengujian Loading factor	63
4.9	Uji Discriminant Validity (Cross Loading)	65
4.10	Hasil pengujian Average Extracted Variance (AVE)	67
4.11	Hasil pengujian Composite Reliability dan Cronbach's alpha	68
4.12	Uji Discriminant Validity (Fornell Lacker)	68
4.13	Hasil Pengujian Discriminant Validity (Heterotrait-Monotrait Ratio)	69
4.14	Hasil Pengujian Multikolinearitas (Inner VIF Model)	70
4.15	Hasil Pengujian Model Fit	71
4.16	Hasil Pengujian R-Square	72
4.17	Hasil Pengujian effect sizes (f-square)	73

4.18	Hasil Pengujian Redudansi Validasi (Q-square)	73
4.19	Hasil Pengujian PLS predict	74
4.20	Hasil pengujian Hipotesis	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Grafik E-wallet Entry Point	3
1.2	Top 10 E-commerce di indonesia	5
2.1	Kerangka Pemikiran	32
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.2	Hasil Algorithm PLS	64
4.3	Hasil Uji Bootsrapping	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
5.1	Kuesioner Penelitian	93
5.2	Identitas & Karakteristik Responden	94
5.3	Petunjuk Pengisian Kuesioner	94
5.4	Bagian Pernyataan Pernyataan	95
5.5	Kuesioner Online	98
5.6	Hasil Kuesioner	108
5.7	Hasil Deskripsi Responden	123
5.8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel	123

