

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN *E-WALLET* APLIKASI DANA**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**DESI WAHYUNINGSIH**

**NPM. 19042010040**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN " JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS**  
**PELANGGAN E-WALLET APLIKASI DANA**

Disusun Oleh :

**DESI WAHYUNINGSIH**  
**NPM 19042010040**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Pembimbing**

  
**Dra. Lia Nirawati, M.Si**  
**NIP. 196009241993032001**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NPT. 368049400281**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS**  
**PELANGGAN E-WALLET APLIKASI DANA**

Disusun Oleh :

**DESI WAHYUNINGSIH**  
**NPM 19042010040**

Telah Dipertahankan Dihadapkan dan diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 13 Januari 2023

Menyetujui

**PEMBIMBING UTAMA**

**TIM PENGUJI**

1. Ketua

  
**Dra. Lia Nirawati, M.Si**  
**196009241993032001**

  
**Dra. Siti Ning Farida, M.Si**  
**NIP. 196407291990032001**

2. Sekretaris

  
**Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si**  
**NIP. 196805011994032001**

3. Anggota

  
**Dra. Lia Nirawati, M.Si**  
**196009241993032001**

**Mengetahui,**  
**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NPT. 368049400281**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Desi Wahyuningsih

NPM : 19042010040

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi :

**Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan  
E-Wallet Aplikasi Dana**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata I di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku

Surabaya, 17 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



**Desi Wahyuningsih**

**NPM. 19042010040**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur saya panjatkan ataa kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Aplikasi Dana”

Penulis menyadari didalam penyusunan penelitian skripsi ini tidak akan berjalan lancar dan berwujud baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka penulis mengucapkan banyak terima kasih khususnya kepada Ibu Dra. Lia Nirawati, M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasihat serta motivasinya kepada penulis, sehingga terselesainya penelitian skripsi ini. Selain itu, peneliti juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik berupa moril, spiritual dan juga materil. Untuk itu peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis
4. Ibu, dan M. Rizky arnova yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta doa yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi
5. Teman dekat Mahasiswa Administrasi Bisnis 2019, yang menemani penulis dalam mengerjakan skripsi ini bersama dan slalu memberikan dukungan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

Dalam penyusunan penelitian skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi teknis maupun dari segi penyusunannya. Oleh karena itu, penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran dan kritik yang bersifat membangun.

Besar harapan penulis agar penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat dari semua pihak. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk bagi kita semua.

Surabaya, 13 Januari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

COVER	
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK .....	xi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Secara Teoritis .....	10
1.4.2 Manfaat Praktis .....	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA .....	12

2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori .....	14
2.2.1 Manajemen Sistem Informasi .....	14
2.2.2 <i>E-Wallet</i> .....	18
2.2.3 Kemudahan .....	22
2.2.4 Keamanan .....	24
2.2.5 Loyalitas Pelanggan.....	26
2.3 Pengaruh Antar Variabel .....	32
2.3.1 Pengaruh kemudahan terhadap loyalitas pelanggan .....	32
2.3.2 Pengaruh keamanan terhadap loyalitas pelanggan . .....	32
2.3.3 Terdapat pengaruh kemudahan dan keamanan secara bersama sama terhadap loyalitas pelanggan.....	33
2.4 Kerangka Berpikir .....	33
2.5 Hipotesis .....	34
<b>BAB III .....</b>	<b>35</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	35
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	36



3.2.1 Definisi Operasional .....	36
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	38
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel .....	40
3.3.3 Penarikan Sampel .....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.4.1 Jenis Data.....	42
3.4.2 Sumber Data .....	43
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5 Teknik Analisis Data .....	44
3.5.1 Teknik Analisis .....	44
3.5.2 Uji Validitas .....	44
3.5.3 Uji Relibialitas .....	45
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.5.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
3.5.6 Uji Hipotesis .....	50
3.6 Jadwal pelaksanaan penelitian.....	54

BAB IV .....	55
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	55
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	55
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	57
4.2 Penyajian Data .....	57
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	57
4.2.2 Deskripsi Variabel-Variabel Penelitian .....	62
4.3 Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis.....	69
4.3.1 Uji Validasi .....	69
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	71
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.3.4 Pengujian Hipotesis .....	78
4.4 Pembahasan .....	83
4.4.1 Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Secara Simultan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Dana .....	83
4.4.2 Pengaruh Kemudahan Secara Parsial Terhadap Loyalitas Pelanggan E- Wallet Dana .....	84
4.4.3 Pengaruh Keamanan Secara Parsial Terhadap Loyalitas Pelanggan E- Wallet Dana .....	85

4.5 Perbandingan Hasil Penelitian.....	86
BAB V.....	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	94
LAMPIRAN 1 .....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daftar Penggunaan Internet Di Indonesia .....	2
Gambar 1.2 Daftar E-wallet Paling Banyak Digunakan Di Indonesia.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	34
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	52
Gambar 3.2 Kurva Uji T .....	53
Gambar 4.1 Logo Perusahaan Dana .....	55
Gambar 4.2 Hasil Heteroskedastisitas.....	75
Gambar 4.3 Kurva Uji F.....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat E-wallet Pada Tahun 2021 .....	6
Tabel 3.1 Skala Likert .....	39
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	54
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur .....	58
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status.....	59
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi .....	60
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Domisili .....	ix
Tabel 4.6 Kriteria Interpretasi Rata-Rata Skor Jawaban.....	63
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kemudahan (X1).....	64
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Keamanan (X2).....	66
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	68
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Variabel Kemudahan (X1).....	70
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	71
Tabel 4.12 Uji Normalitas.....	72
Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas.....	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi .....	76

Tabel 4.15 Analisis Regresi Linier Berganda .....	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	78
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial (Uji T) .....	80
Tabel 4.18 Hasil Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	86

## ABSTRAK

### PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN E-WALLET DANA.

DESI WAHYUNINGSIH

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan 'Veteran' Jawa Timur

[desiiwahyun@gmail.com](mailto:desiiwahyun@gmail.com)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap loyalitas pelanggan E-wallet Dana di Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang langsung diambil dari sumber langsung berupa kuesioner (angket) yang diisi secara langsung oleh responden. Populasi yang diambil adalah pengguna E-wallet Dana yang pernah menggunakan E-wallet dana minimal 3x. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti ini menggunakan *non probability sampling* dengan metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Dengan jumlah responden 100 responden yang telah melakukan transaksi pada aplikasi dana minimal 3x. Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu Kemudahan dan Keamanan (variabel bebas) dan Loyalitas Pelanggan (variabel terikat). Untuk membuktikan hipotesis yang diajukan, digunakan analisis regresi linier berganda, uji f dan uji t. Dengan menggunakan teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan alat hitung SPSS For Windows Versi 25.0. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan E-wallet Dana, dibuktikan dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,403 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,984. (2) Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan E-wallet Dana, dibuktikan dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,923 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,984. (3) Kemudahan dan Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan e-wallet dana, dibuktikan dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 37,258 lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 3,09. Secara simultan dari variabel Kemudahan (X1) serta variabel Keamanan (X2) pada variabel Loyalitas Pelanggan (Y) pengguna E-wallet dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan. Dan secara parsial dapat disimpulkan bahwa kedua variabel bebas (Kemudahan, dan Keamanan) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan E-wallet Dana di Surabaya.

**Kata kunci : Kemudahan (X1), Keamanan (X2) Dan Loyalitas Pelanggan (Y)**

## **ABSTRACT**

### **EFFECT OF CONVENIENCE AND SECURITY ON E-WALLET FUND CUSTOMER LOYALTY.**

**DESI WAHYUNINGSIH**

Business Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences,  
East Java 'Veteran' Development University

[desiiwahyun@gmail.com](mailto:desiiwahyun@gmail.com)

The purpose of this study was to determine the effect of convenience and security on customer loyalty in E-wallet Dana in Surabaya. This type of research is quantitative research. This study uses primary data, namely data taken directly from direct sources in the form of a questionnaire (questionnaire) which is filled in directly by the respondents. The population taken is E-wallet Dana users who have used E-wallet funds at least 3 times. The sampling technique used by this researcher uses non probability sampling with the sampling method using purposive sampling. With a total of 100 respondents who have made transactions on the fund application at least 3x. The variables used in this study are Ease and Security (independent variable) and Customer Loyalty (dependent variable). To prove the proposed hypothesis, multiple linear regression analysis, f test and t test are used. By using data analysis techniques using multiple linear regression analysis techniques with the help of the SPSS For Windows Version 25.0 calculator. The findings of this study indicate that: (1) Convenience has a positive and significant effect on E-wallet Fund customer loyalty, as evidenced by the tcount of 2.403 greater than the ttable of 1.984. (2) Security has a positive and significant effect on E-wallet Dana customer loyalty, as evidenced by the tcount value of 4.923 greater than the ttable of 1.984. (3) Ease and Security have a positive and significant effect on customer loyalty for e-wallet funds, as evidenced by the tcount value of 37.258 greater than the ttable of 3.09. Simultaneously from the Ease of Use variable (X1) and Security variable (X2) on the Customer Loyalty variable (Y) of E-wallet users, it can be concluded that there is a significant effect. And partially it can be concluded that the two independent variables (Convenience, and Security) have a positive effect on E-wallet Fund Customer Loyalty in Surabaya.

**Keywords: Convenience (X1), Security (X2) And Customer Loyalty (Y)**