

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI KEPERCAYAAN
TERHADAP MINAT PENGGUNAAN ULANG
E-WALLET DANA DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan
Nasional 'Veteran' Jawa Timur Untuk Menyusun Skripsi S-I
Program Studi Manajemen**



Oleh :

**I PUTU WIDHI PRABAWA
19012010268/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2023

SKRIPSI

"PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI

KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN ULANG E-

WALLET DANA DI SURABAYA"

Disusun Oleh :

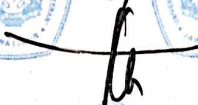
I Putu Widhi Prabawa

19012010268

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Tanggal : 14 Juli 2023

**Koordinator Program Studi
Manajemen**



**Dra. Ec. Nurianti Takarini, M.Si
NIP. 196508141991032001**

Pembimbing Utama



**Dra. Ec. Siti Aminah, M.M.
NIP. 196107121988032001**

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



19 JUL 2023

**Dr. Dra. EG TRI KARTIKA PERTIWI, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001**

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : I Putu Widhi Prabawa

NIM 19012010268

Fakultas /Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi/Tugas Akhir/

Tesis/Desertasi :PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN
ULANG E-WALLET DANA DI SURABAYA

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN “Veteran” Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN “Veteran” Jawa Timur.

Surabaya, 21 Juli 2023
Yang Menyatakan



I Putu Widhi Prabawa

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karuniaNya Dalam melancarkan dalam penyelesaian Usulan Penelitian yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN ULANG E-WALLET DANA DI SURABAYA”** sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Surabaya.

Penulis menyadari, skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CFP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jatim;
3. Ibu Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Ibu Dra. Siti Aminah, MM selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah

memberikan bimbingan, motivasi, dukungan, dan waktunya dalam penyusunan usulan penelitian ini;

5. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CFP, selaku Dosen Wali Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jatim;
6. Seluruh Staff Dosen dan Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur yang telah membantu dalam proses pengerjaan usulan penelitian ini;
7. Kepada Orang Tua saya yang telah memberikan dukungan berupa doa, motivasi, dan finansial selama kegiatan kuliah saya;
8. Seluruh sahabat penulis terutama yang telah mendukung dan membantu penulis dalam pengerjaan usulan penelitian ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan Usulan Penelitian ini. Oleh karena itu, adanya kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis untuk penyempurnaan susunan ini. semoga penyusunan dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 29 Januari 2023

I Putu Widhi Prabawa

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Peneliti Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Pemasaran	14
2.2.2 Persepsi Kemudahan.....	15
2.2.3 Persepsi Kepercayaan	17
2.2.4 Minat Penggunaan Ulang.....	18
2.3 Hubungan Antar Variabel	19

2.4 Kerangka Konseptual	21
2.5 Perumusan Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	23
3.1.1 Definisi Operasional	23
3.1.2 Pengukuran Variabel	25
3.2 Teknik Penentuan Sampel	26
3.2.1 Populasi	26
3.2.2 Sampel	27
3.3 Teknik Analisis Data	27
3.3.1 Uji Kualitas Data	27
3.3.1.2 Pengukuran Struktural (Inner Model)	29
3.3.2 Uji Hipotesis	30
3.4 Kepuasan <i>Metode Patial Least Square (PLS)</i>	31
3.5 Pengukuran <i>Metode Least Square (PLS)</i>	31
3.5.1 Langkah-langkah PLS	32
3.6 Asumsi PLS	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Deskripsi Penelitian	38
4.1.1 Profil Perusahaan	38
4.2 Deskripsi Penelitian	40

4.2.1 Karakteristik Responden.....	40
4.2.2 Deskripsi Data Penelitian	41
4.2.3 Deskripsi Statistik.....	42
4.2.4 Deskripsi Variabel Persepsi Kemudahan	43
4.2.5 Deskripsi Variabel Persepsi Kepercayaan	45
4.2.6 Deskripsi Variabel Minat Penggunaan Ulang	47
4.3 Analisis Data	49
4.3.1 Evaluasi Outlier	49
4.4 Hasil Interpretasi PLS	51
4.4.1 Outer Model (Model Pengukuran dan Validitas Indikartor)	51
4.4.2 Analisis Model PLS.....	57
4.4.3 Inner Model	58
4.4.4 Pengujian Hipotesis	59
4.5 Pembahasan	61
4.5.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Ulang	61
4.5.2 Pengaruh Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Ulang.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Daftar Situs E-Wallet di Indonesia	4
Gambar 1. 2 Keluhan Pengguna Dana	6
Gambar 1. 3 Bukti transaksi pembobolan akun dan surat pengaduan	8
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 3. 1 Diagram Jalur Partial Least Square.....	33
Gambar 4. 1 Logo Dana.....	39
Gambar 4. 2 Outer Model dengan factor loading, Path Coefficient dan R-Square	57
Gambar 4. 3 Gambar Inner Model dengan nilai signifikansi T-Statistic Bootstraping	61

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, dan Minat Penggunaan Ulang.....	42
Tabel 4. 4 Frekuensi Variabel Persepsi Kemudahan	43
Tabel 4. 5 Frekuensi Variabel Persepsi Kepercayaan.....	45
Tabel 4. 6 Frekuensi Variabel Minat Penggunaan Ulang	47
Tabel 4. 7 Uji Outlier	50
Tabel 4. 8 Outer Loadings	52
Tabel 4. 9 Cross Loading	53
Tabel 4. 10 Average Variance Extracted (AVE)	54
Tabel 4. 11 Composite Reliability	55
Tabel 4. 12 Latent Variable Correlations.....	56
Tabel 4. 13 R-square	58
Tabel 4. 14 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	68
Lampiran 2 Deskriptif Data Jawaban Responden.....	72
Lampiran 3 Tabel Frekuensi Data Jawaban Responden	73
Lampiran 4 Uji Outlier.....	76
Lampiran 5 Hasil Olah Data PLS	77
Lampiran 6 Tabulasi Kuisisioner	81

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN ULANG *E-WALLET* DANA DI SURABAYA

Oleh:

I Putu Widhi Prabawa

19012010268/FEB/EM

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kepercayaan terhadap minat penggunaan ulang dengan menggunakan objek penelitian *e-wallet* dana di Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Surabaya yang pernah berbelanja dan bertransaksi menggunakan *e-wallet* dana. Sedangkan sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa pengguna *e-wallet* dana di Surabaya. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan sampel non probability sampling dengan teknik purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 96 responden.

Seluruh pengujian dengan menggunakan aplikasi SmartPLS menunjukkan bahwa seluruh pengujian mendapatkan nilai diatas nilai yang telah diprasyaratkan agar pengujian tersebut dinyatakan reliabel. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif, analisis data berupa statistik deskriptif dan analisis PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan ulang. Kemudian pada persepsi kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan ulang.

Kata kunci: *Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Minat Penggunaan Ulang*