

**PENGARUH MANFAAT, KUALITAS PELAYANAN , DAN  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP DAYA TARIK  
DAN KEPUASAN KONSUMEN *E-WALLET* DANA**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**HANI APRILIA SARI**

**NPM. 18032010045**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2022**

**PENGARUH MANFAAT, KUALITAS PELAYANAN , DAN  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP DAYA TARIK  
DAN KEPUASAN KONSUMEN *E-WALLET* DANA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Program Studi Teknik Industri



**Diajukan Oleh :**

**HANI APRILIA SARI**

**NPM. 18032010045**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2022**

**SKRIPSI**

**PENGARUH MANFAAT, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP DAYA TARIK DAN  
KEPUASAN KONSUMEN *E-WALLET* DANA**

Disusun Oleh:

**HANI APRILIA SARI**

**18032010045**

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh  
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3  
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya  
Pada Tanggal : 28 Juni 2022

Tim Penguji

1.

**Ir. Didi Samanhudi, MMT**

**NIP. 19580625 1985031 1 001**

2.

**Ir. Iriani., MMT.**

**NIP. 19621126 198803 2 001**

Pembimbing

1.

**Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.**

**NIP. 19611130 199003 1 001**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Surabaya

**Dr. Dra. Jariyah, MP**

**NIP. 19650403 199103 2 001**



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS TEKNIK**

**KETERANGAN REVISI**

Mahasiswa di bawah ini:




Nama : Hani Aprilia Sari  
NPM : 18032010045  
Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ / ~~Teknik Lingkungan~~ / ~~Teknik Sipil~~

Telah melakukan publikasi pada Jurnal Terakreditasi Sinta 1-3 dan telah mengerjakan revisi / tidak ada revisi \*) ~~PRA RENCANA (DESAIN)~~ / SKRIPSI / ~~TUGAS AKHIR~~ Seminar Hasil pada tanggal 28 Juni 2022

Dengan judul : **PENGARUH MANFAAT, KUALITAS PELAYANAN , DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP DAYA TARIK DAN KEPUASAN KONSUMEN *E-WALLET* DANA**

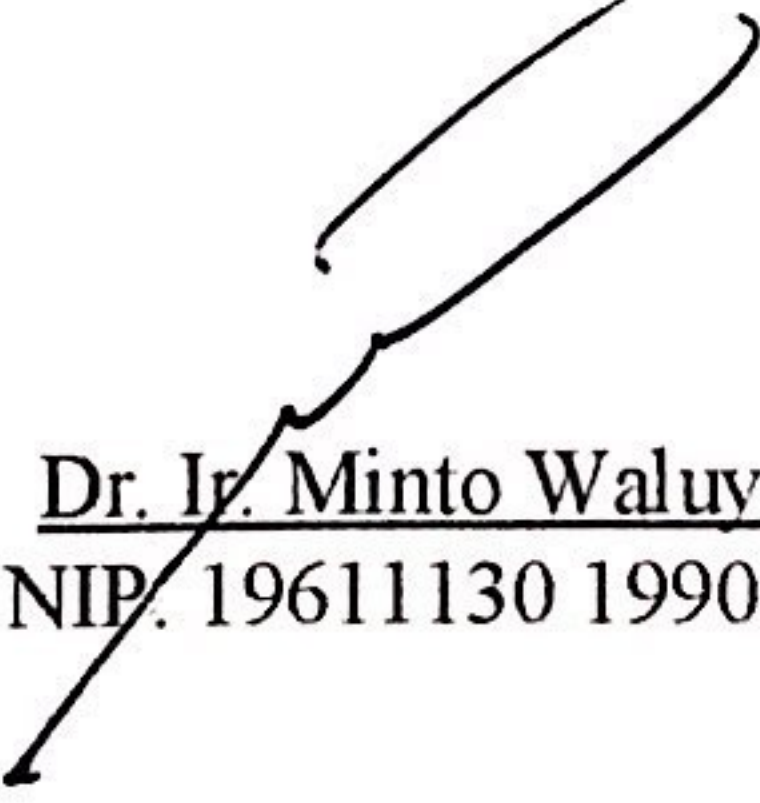
Dosen yang memerintahkan revisi

1. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
2. Ir. Didi Samanhudi, MMT.
3. Ir. Iriani, MMT.

()  
()  
()

Surabaya, 28 Juni 2022

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

  
Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.  
NIP. 19611130 199003 1 001



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Hani Aprilia Sari  
NPM : 18032010045  
Program Studi : Teknik Industri  
Alamat : Jl. Kembang Kuning Kramat Jaya IV no 8, Surabaya, Jawa Timur  
No. HP : 082334795393  
Alamat e-mail : haniapriliasari00@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan skripsi saya dengan judul :

### **PENGARUH MANFAAT, KUALITAS PELAYANAN , DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP DAYA TARIK DAN KEPUASAN KONSUMEN *E-WALLET* DANA**

Adalah benar penelitian saya sendiri atau bukan plagiat hasil penelitian orang lain, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan saya ajukan sebagai persyaratan kelulusan program sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 15 Juli 2022

Mengetahui,

Koorprogdi Teknik Industri

Yang Membuat Pernyataan

Dr. Dira Ernawati, ST., MT  
NP3K.19780602 202121 2 003

Hani Aprilia Sari  
NPM. 18032010045

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah atas berkat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayahnya sehingga penulisan Tugas Akhir ini dengan judul **“Pengaruh Manfaat, Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan terhadap Daya Tarik dan Kepuasan Konsumen *E-Wallet* DANA”**, bisa terselesaikan dengan baik. Tugas Akhir ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa program studi Teknik Industri Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jawa Timur. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak sekali bimbingan dan juga bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Jariyah, M.P., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dira Ernawati, S.T, M.T., selaku Ketua Program Studi Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir Minto Waluyo, MM., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membimbing saya dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen penguji yang membantu dalam pembenahan tugas akhir saya, serta semua dosen yang pernah mengajar, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi saya selama kuliah.

6. Kepada Responden yang terlibat dalam pengambilan data kuesioner untuk Tugas Akhir saya.
7. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Parsun Iswanto dan Ibu Mustiyati, serta kakak saya Fery Kurniawan dan Nila Aprilia Sari, saudara dan keluarga yang telah memberikan doa yang tidak pernah hentinya dan dukungan yang diberikan baik moral maupun materil.
8. Kepada Teman saya Dalili Batrisyia yang telah berjasa dan menemani saya dalam menjalani masa-masa kuliah sampai penelitian Tugas Akhir ini.
9. Kepada para pejuang skripsi, dan teman-teman jurusan Teknik Industri khususnya angkatan 2018 yang sudah sangat membantu saya baik melalui waktu dan motivasi yang selalu mengalir.
10. Orang-orang yang tidak bisa disebutkan satu per satu namanya yang terlibat dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan dapat membantu penulis dimasa mendatang. Semoga laporan ini bermanfaat dan membawa wawasan serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkan. Demikian atas semua perhatian diucapkan terima kasih.

Surabaya, 24 Juni 2022

Penyusun

## DAFTAR ISI

**COVER SKRIPSI**

**HALAMAN JUDUL**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KATA PENGANTAR ..... i**

**DAFTAR ISI ..... iii**

**DAFTAR TABEL ..... vii**

**DAFTAR GAMBAR ..... ix**

**DAFTAR LAMPIRAN ..... x**

**ABSTRAK ..... xi**

**ABSTRACT ..... xii**

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 4

1.3 Batasan Masalah ..... 5

1.4 Asumsi Penelitian ..... 5

1.5 Tujuan Penelitian ..... 6

1.6 Manfaat Penelitian ..... 6

1.7 Sistematika Penulisan ..... 7

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Manfaat ..... 9

2.2 Kualitas Pelayanan ..... 10



2.3	Kemudahan Penggunan .....	12
2.4	Daya Tarik .....	14
2.5	Kepuasan Konsumen .....	15
2.6	Pengaruh Manfaat, Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Daya Tarik dan Kepuasan Konsumen ....	17
2.6.1	Pengaruh Manfaat Terhadap Daya Tarik .....	17
2.6.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Daya Tarik Konsumen .....	18
2.6.3	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Daya Tarik Konsumen .....	18
2.6.4	Pengaruh Daya Tarik Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen .....	19
2.7	Model Permasalahan .....	19
2.8	Metode Analisis Data .....	20
2.8.1	Korelasi dan Regresi .....	20
2.8.1.1	Korelasi .....	20
2.8.1.2	Regresi .....	23
2.9	Pengukuran Faktor Manfaat, Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan .....	24
2.9.1	Kuisisioner .....	24
2.9.2	Skala Pengukuran .....	25
2.9.3	Metode Pemilihan Sampel .....	25
2.9.4	Uji Kecukupan Data .....	26

2.9.5 Uji Validitas .....	27
2.9.6 Uji Reliabilitas .....	27
2.10 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) .....	28
2.10.1 Konsep Dasar SEM .....	28
2.10.2 Konvensi SEM .....	30
2.10.3 Langkah – Langkah Pemodelan SEM .....	31
2.11 Dompet Digital ( <i>E-Wallet</i> ) .....	39
2.12 DANA .....	41
2.13 Strategi Bersaing .....	42
2.14 Multikolinearitas .....	44
2.15 Hipotesis .....	47
2.16 Peneliti Terdahulu .....	49

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	51
3.2 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel .....	51
3.2.1 Variabe Eksogen .....	51
3.2.2 Variabel Endogen .....	52
3.3 Metode Pengolahan Data .....	55
3.3.1 Populasi dan Sampel Penelitian .....	55
3.3.2 Bentuk Umum Kuisisioner .....	55
3.4 Langkah-Langkh Pemecahan Masalah .....	56

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Penyebaran Kuesioner .....	62
--------------------------------	----

4.2	Pengumpulan Data .....	62
4.2.1	Stratifikasi Resonden .....	63
4.3	Pengolahan Data Kuesioner .....	65
4.3.1	Uji Kecukupan Data .....	65
4.3.2	Memilih Matrik Dan Estimasi SEM .....	65
4.4	Pemodelan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	66
4.5	Konversi <i>Path Diagram</i> .....	66
4.5.1	Persamaan Pengukuran <i>Measurement Model</i> .....	66
4.5.1.1	Uji Kesesuaian Model <i>Goodness Of Fit</i> .....	66
4.5.1.2	Uji Validitas .....	67
4.5.1.3	Uji Signifikansi .....	68
4.5.1.4	Uji Korelasi .....	69
4.5.1.5	Uji Kesesuaian Model <i>Goodness of Fit</i> Setelah X3 dikeluarkan .....	71
4.5.1.6	Uji Validitas Setelah X3 dikeluarkan .....	72
4.5.1.7	Uji Signifikan Setelah X3 dikeluarkan .....	73
4.5.1.8	Uji Korelasi Setelah X3 dikeluarkan .....	73
4.5.2	Persamaan Pengukuran <i>Structural Model</i> .....	74
4.5.2.1	Uji Kesesuaian <i>Goodness Of Fit</i> .....	74
4.5.3	Modifikasi Model .....	76
4.5.3.1	Uji Kesesuaian <i>Goodness Of Fit</i> .....	76
4.5.3.2	Uji Validitas.....	78
4.5.3.3	Uji Signifikansi .....	79

4.5.3.4 Uji Reliabilitas .....	79
4.5.3.5 Interpretasi Model .....	80
4.5.3.6 Persamaan Simultan .....	81
4.5.3.7 Uji Hipotesis .....	81
4.6 Pembahasan .....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	89
5.2 Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Interpretasi Koefisien Korelasi .....	22
Tabel 2.2	<i>Goodness Of Fit Indices</i> (Uji Kesesuaian Model) .....	39
Tabel 3.1	Tabel Identifikasi Variabel dan Identifikasi Indikator .....	54
Tabel 4.1	Rekapitulasi Usia Responden .....	63
Tabel 4.2	Rentang dan Indikator .....	64
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Variabel .....	64
Tabel 4.4	Nilai <i>Goodness Of Fit</i> dan <i>Cut Off Value</i> .....	67
Tabel 4.5	<i>Regression Weight</i> .....	68
Tabel 4.6	Uji Korelasi .....	69
Tabel 4.7	Nilai <i>Goodness Of Fit</i> dan <i>Cut Off Value</i> .....	71
Tabel 4.8	<i>Regression Weight</i> Setelah X3 Dikeluarkan .....	72
Tabel 4.9	Uji Korelasi Setelah X3 Dikeluarkan .....	73
Tabel 4.10	Nilai <i>Goodness Of Fit</i> dan <i>Cut Off Value</i> .....	75
Tabel 4.11	<i>Covariance</i> .....	76
Tabel 4.12	<i>Goodness Of Fit</i> dan <i>Cut Off Value</i> .....	77
Tabel 4.13	<i>Regression Weight</i> .....	78
Tabel 4.14	Uji Reliabilitas .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Daftar Pengguna <i>E-Wallet</i> Terbesar Di Indonesia .....	2
Gambar 1.2	Ulasan Pengguna DANA Pada <i>Google PlayStore</i> .....	3
Gambar 1.3	Kerangka Konseptual Penelitian .....	4
Gambar 2.1	Model Permasalahan .....	19
Gambar 3.1	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah .....	56
Gambar 4.1	Pemilihan Matrik dan Estimasi Pada AMOS 22 .....	65
Gambar 4.2	Pengaruh Manfaat, Kualitas Pelayanan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Daya Tarik Dan Kepuasan Konsumen <i>E-Wallet Dana</i> .....	67
Gambar 4.3	<i>Measurement</i> Setelah Dilakukan Penghapusan $X_3$ Akibat Adanya Korelasi Antar Variabel Eksogen Pada Model Pengaruh Manfaat, Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Terhadap Daya Tarik Dan Kepuasan Konsumen <i>E-Wallet DANA</i> .....	72
Gambar 4.4	<i>Structural Model</i> Model Pengaruh Manfaat, Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Terhadap Daya Tarik Dan Kepuasan Konsumen <i>E-Wallet DANA</i> .....	75
Gambar 4.5	<i>Modification model</i> Pengaruh Manfaat, Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Terhadap Daya Tarik dan Kepuasan Konsumen .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner
Lampiran II	Rekapitulasi Data Responden
Lampiran III	Tabel Nilai Kritis Distribusi T
Lampiran IV	<i>Output Measurement Model</i>
Lampiran V	<i>Output Measurement Model X3 Dikeluarkan</i>
Lampiran VI	<i>Output Structural Model</i>
Lampiran VII	<i>Output Modification Model</i>

## ABSTRAK

Pandemi COVID-19 telah mengubah seluruh aktivitas masyarakat yang seharusnya dilakukan secara langsung (*offline*) menjadi aktivitas *online*, termasuk aktivitas transaksi. Perubahan pola transaksi *online* berubah menjadi *e-wallet* (dompet digital). Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel manfaat, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan terhadap daya tarik dan kepuasan konsumen *E-Wallet* DANA. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan pada perusahaan *e-wallet* PT Elang Sejahtera Mandiri yaitu DANA. Fokus penelitian ini adalah pada pengguna aplikasi DANA. Populasi penelitian ini dilakukan pada pengguna *e-wallet* DANA di Indonesia dengan menggunakan data sampling. Dalam penelitian ini menggunakan sebanyak 20 indikator. Penelitian ini termasuk dalam penelitian cross sectional, yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui perbandingan hubungan beberapa subjek yang ingin diteliti dengan sampel responden melalui satu pengumpulan data. Hasil penelitian pengaruh variabel manfaat, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan terhadap daya tarik dan kepuasan konsumen *E-Wallet* DANA menunjukkan bahwa manfaat dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap daya tarik penggunaan *e-wallet* DANA. Sedangkan kemudahan penggunaan tidak dapat dibuktikan dalam penelitian ini karena variabel kemudahan penggunaan dikeluarkan dari model penelitian.

**Kata kunci:** Daya tarik, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.



## ABSTRACT

*The COVID-19 pandemic has changed all community activities that should have been carried out directly (offline) into online activities, including transaction activities. The change in the pattern of online transactions has turned into an e-wallet (e-wallet). This study has a purpose, namely to determine the effect of variable benefits, service quality, and ease of use on the attractiveness and satisfaction of DANA E-Wallet consumers. This research is a quantitative research conducted at the e-wallet company PT Elang Sejahtera Mandiri, namely DANA. The focus of this research is on users of the DANA application. The population of this study was conducted on DANA e-wallet users in Indonesia using sampling data. In this study using as many as 20 indicators. This research is included in cross sectional research, namely research that is used to determine the comparative relationship of several subjects who want to be studied with a sample of respondents through one data collection. The results of the study of the effect of the variables of benefit, service quality, and ease of use on the attractiveness and satisfaction of DANA E-Wallet consumers showed that the benefits and service quality had a positive effect on the attractiveness of using DANA e-wallet. Meanwhile, user convenience cannot be proven in this study because the convenience variable is excluded from the research model.*

**Keywords:** *Attractiveness, benefits, ease of use, service quality, satisfaction customers.*