

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL DANA MELALUI
CONTINUANCE USE INTENTION DENGAN MENGGUNAKAN
EXPECTATION CONFIRMATION MODEL (ECM)
(Studi pada Pengguna DANA di Surabaya)**

SKRIPSI



Oleh:

RULI WAHYUNING TYAS

18042010116

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

2022

LEMBAR PENGESAHAN

Analisis Kepuasan Pengguna Dompnet Digital DANA Melalui *Continuance Use Intention* Dengan Menggunakan *Expectation Confirmation Model (ECM)*

(Studi pada Pengguna DANA di Surabaya)

Disusun Oleh :

Ruli Wahyuning Tyas

18042010116

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Pada tanggal

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Tim Penguji

1. Ketua

**Nurul Azizah, S.AB., M.AB
NPT. 17219910501002**

**Dra. Siti Ning Farida, M.Si
NIP. 19640629199032001**

2. Sekretaris

3. Anggota

**Dra. Lia Nirawati, M.Si
1960092419993032001**

**Nurul Azizah, S.AB., M.AB
NPT. 17219910501002**

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, Ms., CHRA
NIP. 195907011987031001**

LEMBAR PERSETUJUAN

Analisis Kepuasan Pengguna Dompot Digital DANA Melalui *Continuance*

Use Intention* Dengan Menggunakan *Expectation Confirmation Model

(ECM) (Studi pada Pengguna DANA di Surabaya)


Disusun Oleh :

Ruli Wahyuning Tyas
18042010116

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

Pembimbing


Nurul Azizah, S.AB., M.AB
NPT. 17219910501002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, Ms., CHRA
NIP. 195907011987031001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ruli Wahyuning Tyas
NIM : 18042010116
Fakultas /Program Studi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Administrasi Bisnis
Judul Skripsi/Tugas Akhir/ Analisis Kepuasan Pengguna Dompot Digital DANA
Tesis/Desertasi : melalui *Continuance Use Intention* dengan menggunakan *Expectation Confirmation Model (ECM)* (Studi pada Pengguna 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, 25 Juli 2022

Yang Menyatakan



(Ruli Wahyuning Tyas)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Dompot Digital DANA Melalui *Continuance Use Intention* Dengan Menggunakan *Expectation Confirmation Model* (ECM)”**. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Nurul Azizah, S.AB., M.AB selaku Dosen Pembimbing Utama penulis yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Selain itu, penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moril, spiritual dan juga materil. Untuk itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS., CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku Koordinator 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.
4. Ibu, keluarga, dan saudara yang selalu memberi dukungan, semangat, dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman Administrasi Bisnis 2018 yang selalu membantu penulis selama masa perkuliahan sampai penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini, baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun agar dapat menjadi bahan evaluasi penulis. Penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan kata yang kurang berkenan. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat maupun inspirasi kepada para pembaca.

Surabaya, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR..... x

DAFTAR LAMPIRAN xi

ABSTRAK xii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 11

1.3 Tujuan Penelitian..... 12

1.4 Manfaat Penelitian 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 15

2.1 Penelitian Terdahulu..... 15

2.2 Landasan Teori 19

2.2.1 Manajemen Sistem Informasi 19

2.2.1.1 Pengertian Sistem..... 19

2.2.1.2 Pengertian Informasi 20

2.2.1.3	Pengertian Manajemen.....	20
2.2.1.4	Pengertian Sistem Informasi Manajemen	21
2.2.2	Ekonomi Digital	21
2.2.3	Teknologi Finansial.....	22
2.2.3.1	Pengertian Teknologi Finansial.....	22
2.2.3.2	Jenis-Jenis Teknologi Finansial	23
2.2.4	<i>Electronic Payment</i>	24
2.2.4.1	Pengertian <i>Electronic Payment</i>	24
2.2.4.2	Model <i>Electronic Payment</i>	25
2.2.4.3	Faktor Kesuksesan Model <i>Electronic Payment</i>	27
2.2.5	Dompot Digital (<i>Electronic Wallet</i>).....	28
2.2.6	Strategi Pemasaran Bersaing.....	29
2.2.7	Perilaku Konsumen	30
2.2.8	<i>Expectation Confirmation Model (ECM)</i>	31
2.2.8.1	Definisi <i>Expectation Confirmation Model (ECM)</i>	31
2.2.8.2	Konfirmasi (<i>Confirmation</i>)	34
2.2.8.3	Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	35
2.2.8.4	Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	35
2.2.8.5	Niat Penggunaan Berkelanjutan (<i>Continuance Use Intention</i>) .	37
2.2.9	Persepsi Keamanan (<i>Perceived Security</i>).....	38

2.2.10	Efikasi Diri (<i>Self-Efficacy</i>).....	39
2.3	Kerangka Berpikir	41
2.4	Hipotesis	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		46
3.1	Jenis Penelitian	46
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	47
3.2.2	Pengukuran Variabel.....	55
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	56
3.3.1	Populasi.....	56
3.3.2	Sampel.....	57
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel	57
3.4	Teknik Pengumpulan Data	58
3.4.1	Jenis Data	58
3.4.2	Sumber Data.....	59
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.5	Teknik Analisis Data	61
3.5.1	Statistik Deskriptif	61
3.5.2	Analisis Kuantitatif	62
3.5.3	Uji Instrumen Penelitian	63
3.5.3.1	Uji Validitas	63

3.5.3.1 Uji Reliabilitas	64
3.6 Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	65
3.6.1 <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	65
3.6.2 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	66
3.6.3 Evaluasi Model Structural (<i>Inner Model</i>)	68
3.6.4 Uji Hipotesis	69
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	74
4.1 Hasil.....	74
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	74
4.1.1.1 Sejarah Perusahaan.....	74
4.1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	77
4.1.1.3 Logo Perusahaan	78
4.1.1.4 Layanan DANA	78
4.2 Penyajian Hasil Penelitian.....	80
4.2.1 Karakteristik Responden	80
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	83
4.2.2.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>Confirmation</i> (X1).....	83
4.2.2.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (X2)	85
4.2.2.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Security</i> (X3)	88
4.2.2.4 Analisis Deskriptif Variabel <i>Self-Efficacy</i> (X4).....	90

4.2.2.5 Analisis Deskriptif Variabel <i>Satisfaction</i> (Y1)	93
4.2.2.6 Analisis Deskriptif Variabel <i>Continuance Use Intention</i> (Z1)..	95
4.3 Analisis PLS-SEM	96
4.3.1 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	96
4.3.2 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	104
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	117
4.4.1 Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Percieved Usefulness</i>	117
4.4.2 Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Percieved Security</i>	120
4.4.3 Pengaruh <i>Percieved Usefulness</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	121
4.4.4 Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	123
4.4.5 Pengaruh <i>Percieved Security</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	125
4.4.6 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Use Intention</i>	127
4.4.7 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Use Intention</i>	129
4.4.8 Pengaruh <i>Perceived Security</i> terhadap <i>Continuance Use Intention</i>	131
4.4.9 Pengaruh <i>Self-Efficacy</i> terhadap <i>Continuance Use Intention</i>	134
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	136
5.1 Kesimpulan.....	136
5.2 Saran	138
DAFTAR PUSTAKA	141
LAMPIRAN.....	153

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Transaksi Uang Elektronik	2
Tabel 3.1 Indikator Variabel	53
Tabel 3.2 Bobot Skala Pengukuran	56
Tabel 3.3 Kuesioner Skala <i>Likert</i> (Bentuk Checklist)	60
Tabel 3.4 Kriteria Penilaian Model SEM-PLS	70
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	81
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden	81
Tabel 4.3 Karakteristik Lama Penggunaan Dompot Digital DANA.....	82
Tabel 4.4 Deskripsi Analisis Variabel Penelitian <i>Confirmation</i>	84
Tabel 4.5 Deskripsi Analisis Variabel Penelitian <i>Perceived Usefulness</i>	86
Tabel 4.6 Deskripsi Analisis Variabel Penelitian <i>Perceived Security</i>	88
Tabel 4.7 Deskripsi Analisis Variabel Penelitian <i>Self-Efficacy</i>	90
Tabel 4.8 Deskripsi Analisis Variabel Penelitian <i>Satisfaction</i>	93
Tabel 4.9 Deskripsi Analisis Variabel Penelitian <i>Continuance Use Intention</i>	95
Tabel 4.10 Hasil <i>Outer Loading</i> dan AVE	98
Tabel 4.11 Hasil <i>Cross Loading</i>	100

Tabel 4.12 Hasil Akar AVE	102
Tabel 4.13 Nilai <i>Composite Reliability</i>	103
Tabel 4.14 Hasil <i>R-Square</i>	106
Tabel 4.15 Hasil <i>Path Coefficient</i>	107
Tabel 4.16 <i>Indirect Effect</i>	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Online Shopping Habit</i>	4
Gambar 1.2 Daftar Aplikasi E-Wallet Terbesar di Indonesia Berdasarkan Pengguna Aktif Bulanan	6
Gambar 2.1 <i>Expectation Confirmation Model</i> (ECM)	33
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	43
Gambar 4.1 <i>Mobile</i> Aplikasi DANA	76
Gambar 4.2 Logo DANA	78
Gambar 4.3 <i>Outer Model</i>	97
Gambar 4.4 <i>Inner Model</i>	104

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Hasil Jawaban Responden

Lampiran 3 Tabulasi Data Karakteristik Responden

Lampiran 4 Hasil Pengukuran Outer Model Dan Inner Model

Lampiran 5 Nilai *Outer Loading*

Lampiran 6 Construct Reliability and Validity (Average Variant Extracted (AVE), Composite Reliability, dan Cronbach's Alpha

Lampiran 7 : *Cross Loading*

Lampiran 8 : Nilai Akar AVE

Lampiran 9 : Nilai *R-Square*

Lampiran 10 : *Path Coefficient*

Lampiran 11 : Nilai *Indirect Effect*

ABSTRAK

**Analisis Kepuasan Pengguna Dompot Digital DANA melalui *Continuance Use Intention* dengan Menggunakan *Expectation Confirmation Model* (ECM)
(Studi pada Pengguna DANA di Surabaya)**

Ruli Wahyuning Tyas

(18042010116)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pengguna dompet digital dengan menggunakan pendekatan teori *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang memiliki empat konstruk, yakni *confirmation*, *perceived usefulness*, *satisfaction*, dan *continuance use intention* yang dimodifikasi dengan variabel *perceived security* dan *self-efficacy* pada pengguna DANA di Kota Surabaya. DANA merupakan salah satu *e-wallet* independen lokal terbesar berdasarkan pengguna aktif yang dikembangkan oleh PT. Espay Debit Indonesia Koe. DANA menjadi layanan pembayaran digital dengan model *open platform* jaminan data baik data *center* dan data *recovery*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan klasifikasi sebagai *explanatory research*. Data yang diperoleh merupakan data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada 150 responden dalam kurun waktu empat minggu. Penelitian ini menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan pendekatan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan *Software Smart PLS 3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa niat penggunaan berkelanjutan layanan dompet digital DANA di Surabaya meningkat dengan mempertimbangkan beberapa faktor yakni *confirmation*, *satisfaction*, dan *self-efficacy*. Sedangkan faktor *perceived usefulness* dan *perceived security* tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan layanan dompet digital. Kepuasan pengguna menjadi faktor yang paling tinggi pengaruhnya untuk meningkatkan niat penggunaan berkelanjutan layanan dompet digital. *Perceived usefulness*, *confirmation*, dan *perceived security* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dompet digital DANA di Surabaya.

Kata kunci: niat penggunaan berkelanjutan, model harapan konfirmasi, keamanan yang dirasakan, kepuasan, efikasi diri

ABSTRACT

Analisis Kepuasan Pengguna Dompot Digital DANA melalui *Continuance Use Intention* dengan Menggunakan *Expectation Confirmation Model (ECM)* (Studi pada Pengguna DANA di Surabaya)

Ruli Wahyuning Tyas

(18042010116)

The study aims to determine the factors that influence the intention to continue using electronic wallet users by using the Expectation Confirmation Model (ECM) approach which has four constructs, namely confirmation, perceived usefulness, satisfaction, and continuance use intention which are modified with perceived security and self-efficacy as an antecedent variable of DANA users in Surabaya. DANA is one of the largest local independent e-wallet based on active users developed by PT. Espay Debit Indonesia Koe. DANA is a digital payment service with an open platform data guarantee model for both data center and data recovery. This study uses a quantitative approach with classification as explanatory research. The data obtained are primary data obtained through distributing questionnaires to 150 respondents within a period of four weeks. This study uses the Structural Equation Modeling (SEM) technique with the Partial Least Square (PLS) method approach with the help of Smart PLS 3.0 Software. The results of this study indicate that the intention to continue using DANA's digital wallet service in Surabaya increases by considering several factors, namely confirmation, satisfaction, and self-efficacy. Meanwhile, the perceived usefulness and perceived security factors have no effect on the intention to continue using digital wallet services. User satisfaction is the most influential factor in increasing the intention to continue using digital wallet services. Perceived usefulness, confirmation, and perceived security significantly influence the satisfaction of DANA digital wallet users in Surabaya.

Keywords: continuance use intention, expectation confirmation model, perceived security, satisfaction, self-efficacy