

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI MANFAAT
TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA PENGGUNA DANA
DI SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

SANIYYAH

20012010076/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2024**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI MANFAAT
TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA PENGGUNA DANA
DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

SANIYYAH

20012010076/FEB/EM

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

2024

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI MANFAAT
TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA PENGGUNA DANA
DI SURABAYA**

Disusun Oleh:

Saniyyah

20012010076 / FEB / EM

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal: 19 Juli 2024

Koordinator Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing Utama

Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Wiwik Handavni, S.E., M. Si.
NIP. 196901132021212003




Dr. Sugeng Purwanto, S.E., M.M.
NIP. 196801081989031001
Dosen Pembimbing Pendamping


Dr. Nanik Hariyana, S.Pd., M.M.
NPT. 20219871010230

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP.
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Saniyyah

NPM : 20012010076

Fakultas /Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

Judul Skripsi/Tugas Akhir : Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi 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, 19 Juli 2024

Yang Menyatakan



(Saniyyah)

NPM. 20012010076

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya dalam melancarkan penyelesaian usulan penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna 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” Jawa Timur.

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” Jawa Timur;
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak Dr. Sugeng Purwanto, SE., M.M., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan motivasi, dukungan, dan waktunya dalam penyusunan usulan penelitian ini;

5. Ibu Dr. Nanik Hariyana, S.Pd., M.M., selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan motivasi, dukungan, dan waktunya dalam penyusunan usulan penelitian ini;
6. Bapak Drs. Ec. H. Rahman Amrullah Suwaidi, M.S., selaku Dosen Wali Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
7. Seluruh Staff Dosen dan Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu dalam proses pengerjaan usulan penelitian ini;
8. Kepada Abi dan Uma, Orang Tua saya yang telah memberikan dukungan berupa doa, motivasi, dan finansial selama kegiatan kuliah saya.
9. Kepada Fira, Ofi, dan Acha, Kakak, adik, dan seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan serta hiburan.
10. Kepada seluruh teman-teman penulis Adinda Dwi Ulfa Maharani, Nadia Nazila Ramadina, Sintia Meri Regina Anggraeni, Sarah, Annisa, Azaa, dan Ananda yang telah mendukung dan membantu penulis untuk pengerjaan tugas akhir ini.
11. Kepada Shaanis.a, pencipta karya tulisan yang membuat saya cukup terbantu karena karya-karyanya, karya tulisan yang bukan hanya apik tetapi beberapa kata kalimat dari karya tersebut mampu membantu penulis dalam menghadapi situasi yang terkadang sulit. Sekali lagi terima kasih kak Asha

<3

12. Kepada diri saya sendiri, terima kasih tetap bertahan dalam keadaan yang baik dan sekalipun kurang baik. Terima kasih sudah mau dan bersemangat dalam mengerjakan tugas akhir baik dalam pengerjaannya maupun saat pengumpulan berkas-berkas yang terkadang sulit sekalipun. Terima kasih.

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, 05 April 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan.....	13
1.4 Manfaat	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	18
2.2.2 Persepsi Kemudahan.....	21
2.2.3 Persepsi Manfaat	23
2.2.4 Kepuasan Pengguna	25

2.2.5 Loyalitas Pengguna	27
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	30
2.4 Kerangka Konseptual	33
2.5 Hipotesis	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.1.1 Definisi Operasional	35
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	39
3.2 Teknik Penentuan Sampel	40
3.2.1 Populasi.....	40
3.2.2 Sampel	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.3.1 Jenis Data	42
3.3.2 Sumber Data	42
3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.4 Teknik Analisis Data	44
3.4.1 Uji Kualitas Data	44
3.4.2 Pengukuran Struktural (Inner Model).....	45
3.4.3 Uji Hipotesis	46
3.5 Kegunaan Metode <i>Partial Least Square</i>	47
3.6 Pengukuran Metode <i>Least Square</i>	48

3.6.1 Langkah-langkah <i>Partial Least Square</i>	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	53
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
4.1.2 Penyajian Data	60
4.2 Deskripsi Hasil Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	69
4.2.1 Evaluasi <i>Outlier</i>	69
4.2.2 Interpretasi Hasil PLS	70
4.3 Pembahasan	81
4.3.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Loyalitas	81
4.3.2 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas	82
4.3.3 Pengaruh Persepsi Kemudahan Dimediasi Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	83
4.3.4 Pengaruh Persepsi Manfaat Dimediasi Kepuasan Terhadap Loyalitas .	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
3.1.	Skala Likert	40
3.2.	Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Model Struktural	46
4.1	Persepsi kemudahan dan indikatornya	63
4.2	Persepsi manfaat dan indikatornya	64
4.3	Kepuasan dan indikatornya	66
4.4	Loyalitas dan indikatornya	67
4.5	Uji Outlier	70
4.6	Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....	71
4.7	Cross Loading	73
4.8	Average Variance extracted (AVE)	74
4.9	Composite Reliability.....	75
4.10	Latent Variable Correlations	75
4.11	R-Square.....	77
4.12	Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....	79
4.13	Specific Indirect Effect (Mean, STDEV, T-Values, P-Values)	80

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1. 1.	Metode Pembayaran Terpopuler di Indonesia (2021).....	3
1. 2.	Merek dompet digital yang pernah digunakan responden	4
1. 3.	Popularitas E-wallet (Top of Mind)	7
1.4	Riwayat Transaksi Pengguna DANA.....	10
1.5	Keluhan Pengguna DANA	10
2.1	Kerangka Konseptual	33
4.1	Logo DANA.....	53
4.2	Gender Responden.....	60
4.3	Usia Responden.....	62
4.4	Outer Model dengan factor loading, Path Coefficient dan R-Square	76
4.5	Inner Model dengan nilai koefisien dan P-Value (output Bootstraping)	80

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
1.	Kuesioner Penelitian	92
2.	Tabulasi Data Jawaban Kuesioner	95
3.	Tabel Frekuensi Data Jawaban Responden	98
4.	Uji Outlier	104

**“PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI MANFAAT
TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA PENGGUNA DANA DI SURABAYA”**

OLEH :

SANIYYAH

20012010076/FEB/EM

ABSTRAK

Loyalitas dari sebuah konsumen atau pengguna terhadap suatu produk atau *brand* akan mempengaruhi pembelian atau penggunaan ulang dan secara tidak langsung juga dapat mempengaruhi keuntungan dari sebuah perusahaan tersebut. Loyalitas konsumen bukanlah sesuatu yang mudah didapat. Oleh karena itu, dunia usaha harus lebih memahami permintaan pelanggan mereka dan secara hati-hati mengevaluasi masukan dan saran konsumen. Kebahagiaan pelanggan merupakan salah satu teknik untuk mencapai keunggulan kompetitif dalam hal retensi loyalitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA di Surabaya, dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif di mana variabel dependen adalah loyalitas dan variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi kemudahan dan persepsi manfaat dengan variabel intervening kepuasan. Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 105 orang. Pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Adapun teknik analisisnya menggunakan metode *partial least square* (PLS).

Hasil analisis penelitian ini diperoleh bahwasannya. 1) Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna DANA di Kota Surabaya, 2) Persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna DANA di Kota Surabaya, 3) Persepsi kemudahan dimediasi kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna DANA di Kota Surabaya, 4) Persepsi kemudahan dimediasi kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna DANA di Kota Surabaya

Kata kunci: loyalitas, dompet digital, DANA