

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED SECURITY*
TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* DENGAN *SATISFACTION*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA MAHASISWA
PERGURUAN TINGGI NEGERI PENGGUNA
E-WALLET DANA DI SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

AMMARA PUTRI AINAYAH
22012010275/FEB/EM

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

2026

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED SECURITY*
TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* DENGAN *SATISFACTION*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA MAHASISWA
PERGURUAN TINGGI NEGERI PENGGUNA
E-WALLET DANA DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

AMMARA PUTRI AINAYAH
22012010275/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR

2026

SKRIPSI

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED SECURITY*
TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* DENGAN *SATISFACTION*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA MAHASISWA
PERGURUAN TINGGI NEGERI PENGGUNA
E-WALLET DANA DI SURABAYA**

Disusun Oleh:

AMMARA PUTRI AINAYAH

22012010275/FEB/EM

**Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal: 20 Oktober 2026**

Dosen Pembimbing

Tim Penguji

Ketua

**Dr. Muhadjir Anwar, M.M., CFP
NIP. 196509071991031001**

**Dra. Ec. Mei Retno Adiwati, M.Si.
NIP. 196605161991032001**

Anggota

**Drs. Ec. Bowo Santoso, M.M.
NIP. 196207282021211001**

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 BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ammara Putri Ainayah
NPM : 22012010275
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 15 Oktober 2026
Yang Membuat pernyataan



Ammara Putri Ainayah
NPM. 22012010275

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Security* terhadap *Continuance Intention* dengan *Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri Pengguna *E-Wallet* DANA di Surabaya”** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Tri Kartika Pertiwi, M.M., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Prof. Dr. Wiwik Handayani, SE, MM., selaku Koordinator Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. Muhadjir Anwar, M.M., CFP, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, nasehat serta motivasi selama proses penyusunan skripsi.

5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan pengalaman selama masa perkuliahan, serta staf Program Studi Manajemen yang telah memberikan bantuan dan kemudahan dalam proses administrasi selama penyusunan skripsi.
6. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, perhatian, dan semangat selama penulis menjalani pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini.
7. Tante Hana dan Kareena, atas motivasi, saran, dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis, serta telah menjadi tempat bagi penulis untuk bercerita dan menjadi pendengar yang selalu hadir tanpa menghakimi.
8. Amanda Meylidia Vegianti, sahabat baik penulis yang selalu memberikan waktu, tenaga, dan telinga untuk penulis. Terima kasih sudah menjadi teman baik yang selalu bersedia mendengarkan cerita dan keluh kesah penulis, serta menemani berbagai hal dalam perjalanan hidup penulis.
9. Teman-teman Plengeraris Chatthai, terkhusus Adel, Dian, Justin, Farrel yang telah kebersamai penulis sejak semester awal hingga proses penyusunan skripsi ini, serta menjadi teman yang selalu hadir dalam masa-masa menyenangkan maupun melelahkan bagi penulis. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada Tyaga, Nasywa, Taqi, Devan, Cahya yang meskipun hadir di pertengahan masa perkuliahan, namun tetap menjadi bagian yang tidak kalah berarti dalam perjalanan penulis hingga saat ini.

10. Teman-teman Karjilat, Aldi dan Nurul, yang telah memberikan arahan, masukan, “tamparan”, dan saran yang sangat berarti, serta banyak membantu, mengingatkan, dan mendorong penulis ketika mulai kehilangan arah selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada Amanda, Salsa, Sandy, dan Daniel atas pengertian dan dukungan yang sangat membantu penulis untuk tetap menjalani pekerjaan sekaligus menyelesaikan skripsi ini hingga selesai, bahkan di tengah kesibukan dan lelahnya menjalani keduanya.
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah hadir dan memberikan bantuan serta perhatian selama perjalanan perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih kepada setiap orang yang pernah membantu, menemani, memberikan semangat, maupun sekadar hadir di saat penulis membutuhkan teman untuk bercerita dan berkeluh kesah.
12. Terakhir, kepada alm. Muhammad Lukman Nashir, kakak tersayang penulis yang sepanjang hidupnya telah memberikan kasih sayang, perhatian, motivasi, dan dukungan yang sangat berarti bagi penulis. Terima kasih atas segala kebaikan dan semangat yang telah diberikan, yang hingga kini tetap menjadi bagian dari perjalanan penulis. Beliau merupakan salah satu sosok yang memiliki peran besar dalam mendorong penulis untuk melanjutkan pendidikan hingga tahap ini. Tanpa dukungan dan keyakinan yang pernah beliau berikan, mungkin penulis tidak akan pernah sampai dan menginjakkan kaki di bangku perkuliahan. Meskipun beliau tidak dapat

menyaksikan secara langsung proses hingga terselesaikannya skripsi ini, segala kasih sayang dan kebaikan yang telah diberikan akan selalu hidup dalam ingatan dan hati penulis. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai salah satu bentuk terima kasih dan penghormatan atas segala hal yang telah beliau berikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Surabaya, 15 Oktober 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	18
2.2.2 <i>Expectation-Confirmation Theory (ECT)</i>	20
2.2.3 <i>Trust Theory</i>	23
2.2.4 <i>Perceived Usefulness</i>	24
2.2.5 <i>Perceived Security</i>	26
2.2.6 <i>Satisfaction</i>	27

2.2.7 <i>Continuance Intention</i>	28
2.3 Hubungan antar Variabel.....	29
2.3.1 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	29
2.3.2 Pengaruh <i>Perceived Security</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	30
2.3.3 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Intention</i> dengan <i>Satisfaction</i> sebagai Variabel Mediasi	33
2.3.4 Pengaruh <i>Perceived Security</i> terhadap <i>Continuance Intention</i> dengan <i>Satisfaction</i> sebagai Variabel Mediasi	34
2.4 Kerangka Konseptual	37
2.5 Hipotesis	37
BAB III	38
METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	38
3.1.1 Definisi Operasional	38
3.1.2 Skala Pengukuran Variabel.....	40
3.2 Teknik Penentuan Sampel	41
3.2.1 Populasi.....	41
3.2.2 Sampel	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data	43
3.3.1 Jenis Data	43
3.3.2 Sumber Data	43
3.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	44

3.4.1 Uji Validitas	44
3.4.2 Uji Reliabilitas	45
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	46
3.5.1 Teknik Analisis	46
3.5.2 Cara Kerja PLS	46
3.5.3 Langkah-Langkah PLS	48
3.5.4 Asumsi PLS	53
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
4.2 Karakteristik Responden	55
4.3 Deskripsi Variabel	59
4.4 Analisis dan Pengujian Hipotesis	64
4.4.1 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	64
4.4.2 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	69
4.5 Pembahasan	73
BAB V.....	81
PENUTUP.....	81
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nominal Transaksi Belanja Uang Elektronik Per Quarter	2
Gambar 1. 2 Platform E-Wallet Terpopuler di Indonesia Tahun 2025	5
Gambar 1. 3 Penggunaan Aktif E-Wallet dalam Tiga Bulan Terakhir	5
Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model.....	188
Gambar 2. 2 Expectation-Confirmation Model	211
Gambar 2. 3 Kerangka Konseptual	377
Gambar 4. 1 Model Struktural PLS-SEM.....	711

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Asal Perguruan Tinggi	56
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Semester	56
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan DANA.....	57
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Transaksi Menggunakan DANA dalam Sebulan	57
Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Rata-rata Nominal Transaksi per Bulan....	58
Tabel 4. 7 Karakteristik Berdasarkan Fitur DANA yang Paling Sering digunakan	59
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Usefulness	59
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Security	61
Tabel 4. 10 Frekuensi Jawaban Variabel Satisfaction	62
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel Continuance Intention.....	63
Tabel 4. 12 Outer Loading	65
Tabel 4. 13 Cross Loading	66
Tabel 4. 14 Average Variance Extracted (AVE)	67
Tabel 4. 15 Composite Reliability	68
Tabel 4. 16 R-Square (R^2)	69
Tabel 4. 17 Direct Effect (Pengaruh Langsung)	72
Tabel 4. 18 Indirect Effect (Pengaruh Tidak Langsung).....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	94
Lampiran 3 Hasil Olah Data PLS.....	97

PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED SECURITY*
TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* DENGAN *SATISFACTION*
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA MAHASISWA
PERGURUAN TINGGI NEGERI PENGGUNA
E-WALLET DANA DI SURABAYA

Oleh:
Ammara Putri Ainayah
22012010275/FEB/EM

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong penggunaan *e-wallet* sebagai salah satu sarana pembayaran digital yang semakin banyak digunakan masyarakat, termasuk mahasiswa. Namun, tingginya penggunaan *e-wallet* tidak selalu menunjukkan adanya keinginan pengguna untuk terus menggunakan layanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived security* terhadap *continuance intention* dengan *satisfaction* sebagai variabel mediasi pada mahasiswa perguruan tinggi negeri pengguna *e-wallet* DANA di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 112 mahasiswa perguruan tinggi negeri di Surabaya yang telah menggunakan *e-wallet* DANA. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Pengujian dilakukan untuk menganalisis pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel serta mengetahui peran *satisfaction* sebagai variabel mediasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dapat berkontribusi terhadap *continuance intention*. *Perceived security* juga dapat berkontribusi terhadap *continuance intention*. Selain itu, *satisfaction* berperan dalam memediasi hubungan antara *perceived usefulness* dan *continuance intention*, serta antara *perceived security* dan *continuance intention*.

Kata kunci: *Perceived Usefulness, Perceived Security, Satisfaction, Continuance Intention*