



**ANALISIS MINAT PENGGUNAAN ULANG PADA DOMPET
DIGITAL SHOPEEPAY DI MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

YOLA AURALIA 1710111259

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**



**ANALISIS MINAT PENGGUNAAN ULANG PADA DOMPET
DIGITAL SHOPEEPAY DI MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

YOLA AURALIA 1710111259

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Yola Auralia

NIM. : 1710111259

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta,

08 Juli 2021



(Yola Auralia)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yola Auralia

NIM. : 1710111259

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Analisis Minat Penggunaan Ulang Pada Dompot Digital ShopeePay di Masa
Pandemi Covid-19**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 08 Juli 2021

Yang menyatakan,



(Yola Auralia)

SKRIPSI

ANALISIS MINAT PENGGUNAAN ULANG PADA DOMPET DIGITAL SHOPEEPAY DI MASA PANDEMI COVID-19

Dipersiapkan dan disusun oleh:

YOLA AURALIA

1710111259

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 08 Juli 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.**



Diana Triwardhani S.E.M.M

Ketua Penguji



Dr. Heni Nasititi M.M

Penguji 1



Dra. Alfatih S Manggabarani., S.E., M.Si

Penguji 2 (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak.,Ca., CSRS

Dekan



Wahyudi, S.E., M.M

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 08 Juli 2021

Analysis of Reuse Intention of the ShopeePay Digital Wallet During The Covid-19 Pandemic

By Yola Auralia

Abstract

The purpose of this study is to analyze and prove the influence of perceived usefulness, perceived ease of use and sales promotion on reuse intention the ShopeePay digital wallet during the Covid-19 pandemic. This study is a quantitative research, the data in this research have been acquired form the distribution of questionnaires measured via ascale Likert using the Partial Least Square (PLS) technique which data processing was assisted by Smart PLS 3.3.3. In this research, a sample of 96 people was used, and the sampling technique used was the purposive sampling method. The three variables in this study have an adjusted R-Square value of 0.493 or 49.3% in influencing the reuse intention of ShopeePay digital wallet during the Covid-19 pandemic. Then, the results of this research imply that the perceived usefulness variable has no effect and not significant on interest in reuse with a path coefficient value of 0.192. The variable perceived ease of use has a positive and significant effect on interest in reuse with a path coefficient value of 0.314 and sales promotion has a positive and significant effect on interest in reuse with a path coefficient value of 0.274.

Keywords: *reuse intention, perceived usefulness, perceived ease of use, sales promotion.*

Analisis Minat Penggunaan Ulang Pada Dompot Digital Shopeepay di Masa Pandemi Covid-19

Oleh Yola Auralia

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan membuktikan adanya pengaruh dari persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan promosi penjualan terhadap minat penggunaan ulang pada dompet digital ShopeePay di masa pandemic Covid-19. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, data pada penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner yang diukur menggunakan skala *likert* dengan menggunakan metode Partial Least Square (PLS) yang pengolahan data nya dibantu dengan perangkat lunak Smart PLS 3.3.3. Pada penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 96 orang, dan teknik pengambilan sample nya menggunakan metode *purposive sampling*. Pada tiga variabel di dalam penelitian ini mempunyai hasil nilai *adjusted R-Square* sebesar 0.493 atau 49.3% dalam mempengaruhi minat penggunaan ulang pada dompet digital ShopeePay di masa pandemic Covid-19. Lalu, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap minat penggunaan ulang dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.192. Pada variabel persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan ulang dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.314 dan promosi penjualan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan ulang dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.274.

Kata Kunci: minat penggunaan ulang, persepsi manfaat, persepsi kemudahan, promosi penjualan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450,
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
laman : www.feb.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2020/2021

Hari ini Kamis, tanggal 08 bulan Juli 2021, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Yola Auralia

NIM : 1710111259

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut : Analisis Minat Penggunaan Ulang Pada Dompot Digital ShopeePay di Masa Pandemi Covid-19

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Triwardhani, SE, MM	Ketua Penguji	1. 
2	Dra. Heni Nastiti, MM	Penguji I	2. 
3	Dr. Alfatih S Manggabarani. M.Si	Penguji II **)	3. 

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 08 Juli 2021

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kepala Program Studi
Manajemen Program Sarjana



Wahyudi.,SE.,MM

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini yang berjudul “Analisis Minat Penggunaan Ulang Pada Dompot Digital ShopeePay di Masa Pandemi Covid-19” dapat diselesaikan.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada pihak akademisi, Ibu Dr. Dianwicakasih Ariefiara, S.E., Ak., M.Ak.,Ca., CPRS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Dr. Desmintari, S.E., M.M. selaku Kepala Jurusan Manajemen, serta Bapak Wahyudi, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen dan juga selaku Dosen Pembimbing 2. Serta para tenaga dosen dan tenaga administrasi di lingkungan UPNVJ yang telah membantu penulis dari awal perkuliahan. Tidak lupa pula penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada Ibu Dr. Alfatih S Manggabarani, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan arahan serta masukan untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Selanjutnya, peneliti juga mengucapkan banyak terimakasih kepada kedua orangtua penulis yang telah memberikan doa serta dukungan moral maupun materi untuk membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada teman-teman baik yang di dalam lingkungan UPNVJ maupun di luar yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu karena telah memberikan saran-saran dalam pengerjaan skripsi dan semangat yang tiada henti untuk penulis.

Penulis meminta maaf apabila masih terdapat ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Penulis juga menerima kritik dan saran dari pembaca sebagai masukan untuk penulis di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat di masa depan.

Jakarta, 02 Juli 2021

Yola Auralia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	8
I.3 Tujuan Penelitian.....	9
I.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
II.1 Landasan Teori.....	10
II.1.1 Pemasaran.....	10
II.1.2 Manajemen Pemasaran.....	11
II.1.3 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
II.1.4 Perilaku Konsumen	13
II.1.5 Minat Penggunaan Ulang	14
II.1.6 Persepsi Manfaat	16
II.1.7 Persepsi Kemudahan	18
II.1.7.1 Unsur Persepsi Kemudahan	18
II.1.8 Promosi Penjualan.....	20
II.1.8.1 Jenis Promosi Penjualan.....	21
II.1.9 Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan Ulang	23
II.1.10 Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Ulang	23
II.1.11 Promosi Penjualan Terhadap Minat Penggunaan Ulang.....	23
II.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	23

II.3	Model Penelitian Empiris.....	31
II.4	Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN		34
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
III.1.1	Definisi Operasional.....	34
III.1.2	Pengukuran Variabel.....	34
III.2	Penentuan Populasi dan Sampel.....	35
III.2.1	Populasi.....	35
III.2.2	Sampel.....	36
III.3	Teknik Pengumpulan Data.....	37
III.3.1	Jenis Data.....	37
III.3.2	Sumber Data.....	37
III.3.3	Pengumpulan Data.....	38
III.4	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	39
III.4.1	Teknik Analisis.....	39
III.4.1.1	Analisis Deskriptif.....	39
III.4.1.2	Analisis Inferensial.....	41
III.4.2	Uji Hipotesis.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		48
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	48
IV.1.1	ShopeePay.....	48
IV.2	Deskripsi Data.....	49
IV.2.1	Deskripsi Data Responden.....	49
IV.3	Analisis Data Deskriptif.....	53
IV.4	Analisis Data Inferensial.....	57
IV.4.1	Analisis Hasil Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	58
IV.4.1.1	Uji Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>).....	59
IV.4.1.2	Uji Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>).....	61
IV.4.1.3	Uji Reliabilitas.....	62
IV.4.2	Analisis Hasil Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	63
IV.4.2.1	Uji R-Square (Koefisien Determinasi).....	63

IV.4.2.2 Uji Q-Square (<i>Predictive Relevance</i>).....	64
IV.4.3 Uji Hipotesis.....	64
IV.5 Pembahasan.....	67
IV.5.1 Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat Penggunaan Ulang	67
IV.5.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan Ulang .	68
IV.5.3 Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Minat Penggunaan Ulang	70
IV.6 Keterbatasan Penelitian	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	72
V.1 Simpulan.....	72
V.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Survei Ipsos pada Berbagai Dompot Digital Tahun 2020	4
Tabel 2. Matriks Penelitian Sebelumnya	29
Tabel 3. Pengukuran Variabel.....	35
Tabel 4. Skala Likert	38
Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	38
Tabel 6. Interpretasi Nilai Persentase Responden.....	40
Tabel 7. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	50
Tabel 8. Karakteristik Responden Menurut Usia.....	50
Tabel 9. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	51
Tabel 10. Karakteristik Responden Menurut Pendapatan.....	51
Tabel 11. Karakteristik Responden Menurut Frekuensi Penggunaan.....	52
Tabel 12. Karakteristik Responden Menurut Alasan Penggunaan Shopeepay di Masa Pandemic Covid-19.....	52
Tabel 13. Hasil jawaban Responden Terhadap Variabel Minat Penggunaan Ulang	53
Tabel 14. Hasil jawaban Responden Terhadap Variabel Persepsi Manfaat.....	54
Tabel 15. Hasil jawaban Responden Terhadap Variabel Persepsi Kemudahan.....	55
Tabel 16. Hasil jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi Penjualan	56
Tabel 17. Interpretasi Hasil <i>Outer Loading Factor</i>	59
Tabel 18. <i>Fornell Lacker Criterium</i>	61
Tabel 19. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	61
Tabel 20. <i>Cronbach's Alpha</i>	62
Tabel 21. <i>Composite Reliability</i>	63
Tabel 22. Nilai R-Square.....	63
Tabel 23. Nilai Q-Square	64
Tabel 24. Hasil Nilai Koefisien Analisis Jalur.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Historikal Transaksi Uang Elektronik Tahun 2020	2
Gambar 2. Pengguna Layanan Digital di Indonesia Pada Pandemi Covid-19.....	3
Gambar 3. Transaksi Penggunaan E-Wallet (Riset Snapcart September-Desember 2020).....	5
Gambar 4. Promosi ShopeePay <i>Day 11.11</i>	7
Gambar 5. <i>Technology Acceptance Model</i>	12
Gambar 6. Sistem Layanan Keuangan Digital.....	19
Gambar 7. Model Penelitian Empiris.....	32
Gambar 8. Model Diagram Jalur.....	42
Gambar 9. <i>Outer Model</i>	58
Gambar 10. <i>Inner Model</i>	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel Matriks Penelitian Terdahulu

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Lampiran 3. Tabel Jawaban Kuesioner Responden

Lampiran 4. Hasil Deskripsi Data Responden

Lampiran 5. Hasil Analisis Deskriptif

Lampiran 6. Hasil Output Smart PLS

Lampiran 7. T Tabel

Lampiran 8. Hasil Turnitin