



**ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
*E-WALLET* OVO PADA UMKM DI DKI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**HIKMAH WATI ANNISA    1810111193**

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

**2022**



**ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
*E-WALLET* OVO PADA UMKM DI DKI JAKARTA**

**SKRIPSI**

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

**HIKMAH WATI ANNISA    1810111193**

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

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Hikmah Wati Annisa

NIM : 1810111193

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

Jakarta, 23 Juni 2022

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 1000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL' and 'A61C8AJX658573308'.

(Hikmah Wati Annisa)

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

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

Nama : Hikmah Wati Annisa  
NIM : 1810111193  
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 Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atau skripsi saya yang berjudul :

**Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Promosi Terhadap  
Keputusan Penggunaan E-Wallet OVO Pada UMKM di DKI Jakarta**

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 : 23 Juni 2022

Yang menyatakan,



(Hikmah Wati Annisa)

# LEMBAR PENGESAHAN

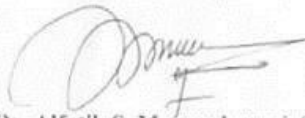
## SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN E-WALLET OVO PADA UMKM  
DI DKI JAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Hikmah Wati Annisa 1810111193

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 28 Juni 2022  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



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

Ketua Penguji



Lina Aryani, S.E., M.M

Penguji I



Suhareati, S.E., M.M

Penguji II (Pembimbing)



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

Dekan



Siti Hidayati, S.E., M.M

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 12 Juli 2022

*Analysis of The Effect of Ease of Use and Promotion on  
Decision to Use OVO E-Wallet on MSME in DKI Jakarta*

**By:**

**Hikmah Wati Annsia**

**ABSTRACT**

*The rapid development of technology and information has brought about changes in the payment system in Indonesia which can be accessed digitally via E-Wallet. This study aims to determine the effect of ease of use and promotion on decisions to use OVO E-Wallet on MSMEs in DKI Jakarta. The sampling method used is purposive sampling, with a sample of 100 respondents. In collecting respondent data using google form. This research uses Smart PLS 3.3 (Partial Least Square) software for analysis tool. The results of the analysis show that ease of use and promotion have a positive and significant influence on the decision to use OVO E-Wallet on MSMEs in DKI Jakarta.*

**Keywords:** *Ease of Use, Promotion, Decision to Use*

**Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Promosi  
Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet OVO Pada  
UMKM di DKI Jakarta**

**Oleh:**

**Hikmah Wati Annisa**

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi dan informasi secara pesat membawa perubahan dalam sistem pembayaran di Indonesia yang dapat diakses secara digital melalui E-Wallet. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan dan promosi terhadap keputusan penggunaan E-Wallet OVO pada UMKM di DKI Jakarta. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu purposive sampling, dengan jumlah sampel 100 responden. Dalam mengumpulkan data responden menggunakan google form. Penelitian ini menggunakan software Smart PLS 3.3 (Partial Least Square) untuk alat analisis. Hasil analisis menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan promosi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan E-Wallet OVO pada UMKM di DKI Jakarta

**Kata Kunci:** Kemudahan Penggunaan, Promosi, Keputusan Penggunaan



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI  
SEMESTER GENAP TA. 2021/2022

Hari ini Selasa, tanggal 28 Juni 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Hikmahwati Annisa

No. Pokok Mahasiswa : 1810111193

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet OVO Pada UMKM Di DKI Jakarta

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* \*)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alfitih S. Manggabarani, SE, M.Si	Ketua	1.
2	Lina Ariyani, SE, MM	Anggota I	2.
3	Suharyati, S.E., MM	Anggota II **)	3.

Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 28 Juni 2022  
Mengesahkan  
A.n. DEKAN  
Kaprod. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* OVO Pada UMKM di DKI Jakarta”**. Dalam penyelesaian proposal ini, penulis banyak mendapatkan bantuan secara moril maupun materil sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Suharyati, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan saran serta nasihat yang bermanfaat bagi penulis dan Ibu Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM, MO, CPM selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan.

Selanjutnya penulis sampaikan banyak terima kasih kepada Ayah, Mama dan Kakak yang dengan penuh kasih sayang selalu mendoakan dan memberi dukungan kepada penulis. Kemudian penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada *my college sweetheart* Sulthan Naufal Haryanto yang selalu memberikan dukungan serta dengan penuh rasa kasih menemani susah dan senang penulis sejak awal perkuliahan hingga saat ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman Ini Grup (Fifah, Nida, Salma, Gaby, Tasya, Asyifa, putrie) dan Skripsick (Ranu, Bimo, Ibnu, Marco) yang telah menemani keluh kesah peneliti dimasa penelitian serta terima kasih kepada Muhammad Iqbal dan teman-teman lainnya yang berada di lingkungan UPN maupun diluar yang tidak dapat peneliti disebutkan satu persatu yang selalu memberi semangat, dukungan serta saran kepada penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat ketidaksempurnaan pada penelitian ini. Penulis berharap dengan adanya proposal ini dapat memberikan manfaat kepada siapapun yang membaca.

Jakarta, 23 Juni 2022



Hikmah Wati Annisa

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	7
I.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
II.1 Landasan Teori .....	8
II.1.1 Manajemen Pemasaran .....	8
II.1.2 Manajemen Pemasaran Jasa .....	9
II.1.3 Digital Marketing .....	10
II.1.3.1 Indikator <i>Digital Marketing</i> .....	11
II.1.4 Keputusan Penggunaan.....	12
II.1.4.1 Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan .....	13
II.1.4.2 Model Pengambilan Keputusan Penggunaan .....	14
II.1.4.3 Tahap Pengambilan Keputusan.....	15
II.1.4.4 Indikator Keputusan Penggunaan.....	17
II.1.5 Kemudahan Penggunaan.....	17
II.1.5.1 Indikator Kemudahan Penggunaan.....	19
II.1.6 Promosi .....	20

II.1.6.1	Jenis-Jenis Promosi.....	21
II.1.6.2	Indikator Promosi .....	22
II.2	Hasil Penelitian Sebelumnya .....	23
II.3	Model Penelitian.....	26
II.4	Hipotesis.....	27
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	28
III.1.1	Definisi Operasional .....	28
III.1.2	Pengukuran Variabel.....	28
III.2	Penentuan Populasi dan Sampel .....	29
III.2.1	Populasi.....	29
III.2.2	Sampel.....	30
III.3	Teknik Pengumpulan Data.....	30
III.3.1	Jenis Data .....	30
III.3.2	Sumber Data.....	31
III.3.3	Pengumpulan Data.....	31
III.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	32
III.4.1	Analisis Deskriptif .....	32
III.4.2	Analisis Inferensial .....	33
III.4.2.1	Uji Validitas .....	37
III.4.2.2	Uji Reliabilitas.....	39
III.5	Uji Hipotesis.....	40
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
IV.1	Deskripsi Obyek Penelitian .....	43
IV.2	Deskripsi Data Penelitian .....	43
IV.2.1	Deskripsi Data Responden .....	44
IV.2.2	Analisis Data Deskriptif.....	47
IV.2.3	Analisis Inferensial .....	50
IV.2.4	Uji Validitas .....	53
IV.2.5	Uji Reliabilitas.....	55

IV.3	Uji Hipotesis dan Analisis .....	57
IV.3.1	Uji R Square (Koefisien Determinasi).....	57
IV.3.2	Uji Prediction Relevance (Q Square).....	58
IV.3.3	Uji t Statistik (Koefisien Regresi Parsial .....	58
IV.4	Pembahasan .....	60
IV.4.1	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan 60	
IV.4.2	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan .....	63
IV.5	Keterbatasan Penelitian .....	65
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
V.1	Simpulan .....	66
V.2	Saran .....	67
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
	<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>72</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Hasil Penelitian Sebelumnya.....	25
Tabel 2. Pengukuran Variabel .....	29
Tabel 3. Beban Estimasi Skala <i>Likert</i> .....	31
Tabel 4. Kisi-Kisi Alat Penelitian.....	32
Tabel 5. Interpretasi Nilai Indeks Responden.....	33
Tabel 6. Tingkat Reliabilitas Nilai Cronbach Alpha.....	40
Tabel 7. Usia Responden.....	44
Tabel 8. Jenis Kelamin Responden .....	45
Tabel 9. Wilayah Usaha Responden .....	45
Tabel 10. Jenis Usia Responden .....	46
Tabel 11. Periode Penggunaan <i>E-Wallet</i> OVO.....	47
Tabel 12. Nilai Indeks Variabel Keputusan Penggunaan.....	47
Tabel 13. Nilai Indeks Variabel Kemudahan Penggunaan.....	48
Tabel 14. Nilai Indeks Variabel Promosi .....	50
Tabel 15. Uji Validitas Konvergen Melalui Nilai Outer Loadings .....	54
Tabel 16. Uji Validitas Diskriminan Melalui Nilai Average.....	55
Tabel 17. Uji Reliabilitas Melalui Composite Reliability .....	56
Tabel 18. Hasil Output Uji Reliabilitas Melalui Cronbach's Alpha .....	56
Tabel 19. Hasil R Square.....	57
Tabel 20. Hasil Nilai Q Square.....	58
Tabel 21. Hasil Uji Hipotesis .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>E-wallet</i> Yang Paling Banyak Digunakan oleh UMKM di Masa Pandemi Covid-19.....	3
Gambar 2. <i>E-wallet</i> Paling Diincar Untuk Kejar Promo.....	4
Gambar 3. Tahapan Dalam Pengambilan Keputusan Penggunaan.....	15
Gambar 4. Tahapan Dalam Pengambilan Keputusan Penggunaan.....	15
Gambar 5. Langkah-Langkah PLS .....	34
Gambar 6. Inner Model.....	35
Gambar 7. Outer Model .....	36
Gambar 8. Kerangka Penelitian.....	37
Gambar 9. Diagram Jalur Beserta Indikator Yang Berkesesuaian .....	52
Gambar 10. Diagram Jalur Hasil Calculate.....	53
Gambar 11. Diagram Jalur Hasil Hipotesis .....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3. Data Kuesioner Responden
- Lampiran 4. Hasil Pengolahan Data
- Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6. Hasil Output Outer Model PLS
- Lampiran 7. Hasil Output Model PLS
- Lampiran 8. T-tabel
- Lampiran 9. Hasil Plagiarism Checker