



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DOMPET DIGITAL DANA
(Studi Kasus Pengguna DANA di DKI Jakarta)**

SKRIPSI

REIHAN FITO ANANTA 1910111136

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

2022



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DOMPET DIGITAL DANA
(Studi Kasus Pengguna DANA di DKI Jakarta)**

SKRIPSI

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

REIHAN FITO ANANTA 1910111136

**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 dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Reihan Fito Ananta

NIM : 1910111136

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

Jakarta, 1 Desember 2022

Yang menyatakan,



(Reihan Fito Ananta)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Reihan Fito Ananta
NIM : 1910111136
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Prodi : 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 :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DOMPET
DIGITAL DANA**

(Studi Kasus Pengguna DANA 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 : 1 Desember 2022

Yang menyatakan,




(Reihan Fito Ananta)

SKRIPSI
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DOMPET DIGITAL DANA**
(Studi Kasus Pengguna DANA di DKI Jakarta)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Reihan Fito Ananta 1910111136

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 20 Desember 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**


Drs. Nobelson, MM
Ketua Penguji



Dra. Bernadin Dwi M, M.M
Penguji I



Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S, MBA, CWM
Penguji II (Pembimbing)


Dr. Dianwicakasih Arieffara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis


Siti Hidayati, SE, MM
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 20 Desember 2022

***The Influence Of Service Quality, Trust, and Security on Customer Satisfaction of Digital Wallet DANA
(A Case Study of DANA User in DKI Jakarta Province)***

By Reihan Fito Ananta

Abstract

The development of technology is now a positive thing because it can make it easier for someone in everything to be easier and faster, especially in digital transactions, therefore these demands present innovations in the field of financial technology, namely digital wallets that provide convenience in conducting transactions and digital payments. This study aims to test and prove whether there is a partial effect of service quality, trust and security on customer satisfaction with the DANA digital wallet. The object of this study are DANA digital wallet users who have made more than 2 transactions and are domiciled in DKI Jakarta. This research uses primary data and is a quantitative research. The sampling technique uses non-probability sampling with purposive sampling method with an error rate of 5%. The data source was obtained by distributing questionnaires to 100 respondents via the Google Form. Data analysis techniques used in this research are descriptive and inferential data analysis techniques. Based on the results of data processing using the SmartPLS 3.0 software test tool with path coefficient analysis techniques, it can be shown that (1) service quality has a significant effect on customer satisfaction with a path coefficient value of 0.460. (2) trust has a significant effect on customer satisfaction with a path coefficient value of 0.314. (3) security has no significant effect on customer satisfaction with a path coefficient value of 0.079.

Keywords: *Service Quality, Trust, Security, Customer Satisfaction, E-wallet, DANA*

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DOMPET DIGITAL DANA
(Studi Kasus Pengguna DANA di DKI Jakarta)**

Oleh Reihan Fito Ananta

Abstrak

Perkembangan teknologi saat ini menjadi sebuah hal positif karena dapat memudahkan seseorang dalam segala hal menjadi lebih mudah dan cepat terlebih dalam bertransaksi secara digital oleh karena itu tuntutan tersebut menghadirkan inovasi di bidang teknologi finansial yaitu dompet digital yang memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi dan pembayaran secara digital. Penelitian ini bertujuan untuk menguji serta membuktikan apakah terdapat pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan dompet digital DANA secara parsial. Objek pada penelitian ini adalah pengguna dompet digital DANA yang pernah bertransaksi lebih dari 2 kali dan berdomisili di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan data primer dan merupakan penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* dengan tingkat taraf kesalahan sebesar 5%. Sumber data diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden melalui *Google Form*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah teknik analisis data deskriptif dan inferensial. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan alat uji *software* SmartPLS 3.0 dengan teknik analisis koefisien jalur maka dapat ditunjukkan bahwa (1) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,460. (2) kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,314. (3) keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,079.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Keamanan, Kepuasan Pelanggan, Dompet Digital, DANA



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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023

Hari ini Selasa, tanggal 20 Desember 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Reihan Fito Ananta

No.Pokok Mahasiswa : 1910111136

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dompot Digital DANA (Studi Kasus Pengguna DANA di DKI Jakarta)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Nobelson, MM	Ketua	1.
2	Dra. Bernadin Dwi, MM	Anggota I	2.
3	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S, MBA, CWM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 20 Desember 2022

Mengesahkan

A.n DEKAN

Kaprod. Manajemen S.1

Siti Hidayat, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dompot Digital DANA (Studi Kasus Pengguna DANA di DKI Jakarta)”**.

Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam memberikan dukungan secara moral dan emosional pada penelitian skripsi ini. Pihak tersebut diantaranya adalah:

1. Ibu Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang memberikan banyak arahan, saran, nasihat, serta masukan terkait proses penyusunan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan maksimal.
2. Ibu Lina Ariyani SE, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan arahan terkait akademik terhadap penulis selama masa studi.
3. Kedua orang tua, dan juga keluarga besar penulis yang memberikan semangat serta dukungan.
4. Teman-teman seperjuangan semasa kuliah, Hilmi, Akhsan, Bimo, Rafli, Yudi, Fauzan, dan Hero yang telah membantu sekaligus mendukung selama pengerjaan skripsi.
5. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, and for being me at all time.*

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian pada skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca dalam meningkatkan pengetahuan sekaligus wawasan, dan juga dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 20 Desember 2022

Reihan Fito Ananta

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
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.....	8
I.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
II.1 Landasan Teori.....	10
II.1.1 Pemasaran	10
II.1.2 Perilaku Konsumen	10
II.1.3 <i>Financial Technology</i>	11
II.1.4 Dompet Digital atau <i>E-wallet</i>	12
II.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	13
II.1.6 Kualitas Layanan	16
II.1.7 Kepercayaan.....	17
II.1.8 Keamanan	19
II.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
II.3 Model Penelitian.....	26
II.4 Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN	28
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
III.1.1 Definisi Operasional	28
III.1.2 Pengukuran Variabel	28
III.2 Populasi dan Sampel	30
III.2.1 Populasi.....	30
III.2.2 Sampel	30
III.3 Teknik Pengumpulan Data	32
III.3.1 Jenis Data	32
III.3.2 Sumber Data.....	32
III.3.3 Pengumpulan Data.....	32
III.4 Teknik Analisis Data.....	35
III.4.1 Teknik Analisis Statistik Deskriptif	35
III.4.2 Teknik Analisis Inferensial	37
III.4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	41
III.4.4 Uji Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	45
IV.2 Deskripsi Data Penelitian	46
IV.2.1 Deskripsi Data Responden	46
IV.2.2 Analisis Data Deskriptif.....	48
IV.3 Analisis Data Inferensial	53
IV.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	53
IV.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	57
IV.4 Uji Hipotesis dan Analisis	58
IV.5 Pembahasan	60
IV.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
IV.5.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
IV.5.3 Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
IV.6 Keterbatasan Penelitian	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	63
V.1 Kesimpulan	63
V.2 Saran	64

DAFTAR PUSTAKA.....	65
RIWAYAT HIDUP.....	69
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Resume Keluhan Pelanggan DANA	4
Tabel 2. Matriks Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. Pengukuran Variabel	29
Tabel 4. Skala Likert.....	32
Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	33
Tabel 6. Nilai Indeks dan Interpretasi Responden.....	36
Tabel 7. Tingkat Reliabilitas	42
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Domisili	46
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 11. Nilai Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 12. Nilai Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	49
Tabel 13. Nilai Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	51
Tabel 14. Nilai Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Keamanan	52
Tabel 15. Nilai Outer Loading Factor.....	54
Tabel 16. Average Variance Extracted (AVE).....	55
Tabel 17. Composite Reliability.....	56
Tabel 18. Cronbach's Alpha.....	56
Tabel 19. R-Square	58
Tabel 20. Q-Square.....	58
Tabel 21. Uji Bootstrapping	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Total Nilai Transaksi Pembayaran Digital.....	2
Gambar 2. Grafik E-wallet Paling Sering Dipakai di Indonesia	5
Gambar 3. Grafik Traffic Overview Dana.id 2022	6
Gambar 4. Rating Aplikasi E- wallet pada Google Play Store 2022.....	7
Gambar 5. Model Penelitian.....	27
Gambar 6. Langkah-langkah Partial Least Square (PLS).....	37
Gambar 7. Inner Model.....	38
Gambar 8. Outer Model	39
Gambar 9. Pengkonstruksian Diagram Jalur.....	40
Gambar 10. Diagram Jalur Outer Model	53
Gambar 11. Hasil Pengujian Inner Model	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	70
Lampiran 2. Penelitian Terdahulu	75
Lampiran 3. Hasil Deskripsi Data Responden	78
Lampiran 4. Data Kuesioner 100 Responden.....	79
Lampiran 5. Hasil Analisis Deskriptif	89
Lampiran 6. Hasil Output Outer Model SmartPLS	91
Lampiran 7. Hasil Output Inner Model SmartPLS.....	92
Lampiran 8. Hasil Output Model SmartPLS	93
Lampiran 9. T- Tabel	95
Lampiran 10. Hasil Turnitin.....	96