



**“ANALISIS PEMASARAN DIGITAL TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN *E-WALLET* GOPAY”**

SKRIPSI

SAL SABIYLA HALIM SANDERE

2110111206

**PROGRAM STUDI SARJANA PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”**

JAKARTA

2024



**“ANALISIS PEMASARAN DIGITAL TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN *E-WALLET* GOPAY”**

SKRIPSI

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

SAL SABIYLA HALIM SANDERE

2110111206

**PROGRAM STUDI SARJANA PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”**

JAKARTA

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Sal Sabiyla Halim Sandere

NIM : 2110111206

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

Jakarta, 2 Oktober 2024

Yang menyatakan,



(Sal Sabiyla Halim sandere)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Sal Sabiyla Halim Sandere

NIM : 2110111206

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi : SI Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembalian 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 Pemasaran Digital Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet Gopay*"

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 : 30 Desember 2024

Yang Menyatakan,

(Sal Sabiyla Halim Sandere)

SKRIPSI

ANALISIS PEMASARAN DIGITAL TERHADAP KEPUTUSAN
PENGGUNAAN *E-WALLET* GOPAY

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SAL SABIYLA HALIM SANDERE 2110111206

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 30 Desember 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Prof. Prasetyo Hadi, SE., MM., CFMP
Ketua Penguji

Dr. Alfatih Sikki Mangabarani, SE., M.Si
Penguji I

Dra. Pusporini, M.M
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, S.E., M.M
Dekan

Siti Hidayati, S.E., M.M
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 30 Desember 2024

Analysis of Digital Marketing on the Usage Decision Gopay E-wallet

By: Sal Sabiyla Halim Sandere

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of Accessibility Ease, Digital Promotion, and Voucher Provision on the Decision to Use the Gopay E-wallet in South Jakarta. As one of the leading digital wallets in Indonesia, Gopay offers a variety of digital payment services. This research uses a quantitative method involving 100 respondents obtained through purposive sampling, and data collection was conducted through an online questionnaire distributed via WhatsApp, Instagram, and Line. Data analysis uses the SEM-Partial Least Square (PLS) method with SmartPLS 4.0 software. The research results show that ease of accessibility and digital promotion have a significant impact on usage decisions, while the provision of vouchers does not have a significant impact. This study also reveals that digital promotion as part of the marketing strategy is highly relevant in increasing user interest. These findings provide strategic insights for GoPay managers in optimizing aspects of accessibility and digital marketing, in order to encourage broader usage amid increasingly competitive competition.

Keywords: *Usage Decision, Accessibility Ease, Digital Marketing, Voucher Distribution*

Analisis Pemasaran Digital Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet Gopay*

Oleh Sal Sabiyla Halim Sandere

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kemudahan Aksesibilitas, Promosi Digital dan Pemberian *Voucher* terhadap Keputusan Penggunaan *E-wallet Gopay* di Jakarta Selatan. Sebagai salah satu dompet digital terkemuka di Indonesia, Gopay menawarkan berbagai layanan pembayaran digital. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melibatkan 100 responden yang diperoleh melalui *purposive sampling* dan pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner *online* dengan menyebarkan lewat Whatsapp, Instagram dan Line. Analisis data menggunakan metode SEM-Partial Least Square (PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan aksesibilitas dan promosi digital memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan, sementara pemberian *voucher* tidak memberikan pengaruh signifikan. Studi ini juga mengungkapkan bahwa promosi digital sebagai bagian dari strategi pemasaran sangat relevan dalam meningkatkan minat pengguna. Temuan ini memberikan wawasan strategis untuk pengelola GoPay dalam mengoptimalkan aspek kemudahan akses dan pemasaran digital, guna mendorong penggunaan yang lebih luas di tengah persaingan yang semakin kompetitif.

Kata Kunci : Keputusan Penggunaan, Kemudahan Aksesibilitas, Pemasaran Digital, Pemberian *Voucher*



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. 2024/2025

Hari ini Senin, tanggal 30 Desember 2024, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa :

Nama : **Sal Sabiyla Halim Sandere**

No. Pokok Mahasiswa : **2110111206**

Program : **Manajemen S.I**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Analisis Pemasaran Digital Terhadap Keputusan Penggunaan E- Wallet Gopay
Dinyatakan yang bersangkutan (Lulus / Tidak Lulus *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP	Ketua	1.
2	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si	Anggota I	2.
3	Dra. Pusporini, MM	Anggota II (**)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 30 Desember 2024
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprosdi Manajemen S.I

Siti Hidayat, SE, MM.

PRAKATA

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena telah melimpahkan karunia, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun penelitian yang berjudul “**Analisis Pemasaran Digital Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* Gopay**” sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta;
2. Bapak Yudi Nur Supriadi, Sos.I., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta;
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta;
4. Ibu Dra. Pusporini, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan arahan dalam penyusunan proposal skripsi ini;
5. Orang tua dan ketiga saudara peneliti yang telah mendoakan serta memberikan dukungan mental dan finansial kepada peneliti untuk menyusun proposal skripsi;
6. Teman-teman peneliti yang memberikan dukungan, doa, dan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari penulisan proposal skripsi ini masih terdapat kekurangan sehingga peneliti menerima saran dan kritik dari para pembaca. Peneliti berharap agar penelitian ini bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 30 Desember 2024

Sal Sabiyla Halim Sandere

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
BERITA ACARA	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Model Penelitian Empiris.....	34
2.4 Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4 Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	52
4.2 Deskripsi Data Penelitian	53
4.3 Analisis Hasil Data dan Hipotesis.....	57
4.4 Pembahasan.....	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Simpulan	74
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	74
5.3 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
RIWAYAT HIDUP	83
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Table 1. Matriks Penelitian Terdahulu Keputusan Penggunaan	32
Table 2. Pengukuran Variabel.....	38
Table 3. Bobot Penilaian Skala Likert	41
Table 4. Kisi - Kisi Instrumen Penelitian.....	42
Table 5. Interpretasi Nilai Indeks.....	44
Table 6. Tingkat Realibilitas	48
Table 7. Interpretasi Nilai Indeks.....	57
Table 8. Hasil jawaban responden terhadap Keputusan Penggunaan	57
Table 9. Hasil jawaban responden terhadap Kemudahan Aksesibilitas	58
Table 10. Hasil jawaban responden terhadap Pemasaran Digital	59
Table 11. Hasil jawaban responden terhadap Pemberian Voucher	60
Table 12. Outer Loading	62
Table 13. Nilai Average Variance Extracted (AVE)	63
Table 14. Cross Loading	64
Table 15. Nilai Cronbach's alpha dan composite reliability.....	65
Table 16. Nilai Uji R ²	67
Table 17. Nilai Uji Q ²	67
Table 18. Uji Hipotesis	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Metode Pembayaran E-Commerce yang Banyak di Indonesia	3
Gambar 2. Merek Dompet Digital yang Pernah digunakan Responden 2023	4
Gambar 3. Penggunaan Aplikasi E-wallet Terpopuler di Indonesia	4
Gambar 4. Penggunaan Aplikasi E-Wallet Paling Sering digunakan 2024	5
Gambar 5. Ulasan Negatif Terkait Layanan Pada E-Wallet Gopay	6
Gambar 6. Model Penelitian	34
Gambar 7. Tahap Proses SEM	45
Gambar 8. Inner Model	46
Gambar 9. Outer Model	46
Gambar 10. Diagram Jalur	47
Gambar 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Gambar 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	56
Gambar 14. Hasil Outer Model	61
Gambar 15. Inner Model	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	84
Lampiran 2. Ulasan Negatif Terkait Layanan Pada E-Wallet Gopay	91
Lampiran 3. Data Kuesioner 100 Responden	92
Lampiran 4. Deskripsi Data Responden.....	108
Lampiran 5. Analisis Data Deskriptif	110
Lampiran 6. Hasil Data Penelitian	112
Lampiran 7. T Tabel.....	116