



**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI  
MANFAAT, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT  
PENGUNAAN *E-WALLET* LINKAJA**

**SKRIPSI**

**Naswa Nur Marsanda    2110111238**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2025**



**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI  
MANFAAT, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT  
PENGUNAAN *E-WALLET* LINKAJA**

**SKRIPSI**

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

**Naswa Nur Marsanda    2110111238**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2025**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Naswa Nur Marsanda

NIM. : 2110111238

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

Jakarta, 17 Juni 2025

Yang menyatakan,



Naswa Nur Marsanda

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

### PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Naswa Nur Marsanda  
NIM : 2110111238  
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:

#### **Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* LinkAja**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/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 : 17 Juni 2025  
Yang menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERAI TEMPEL', and a unique alphanumeric code '69FAMX182646704'.

Naswa Nur Marsanda

# LEMBAR PENGESAHAN

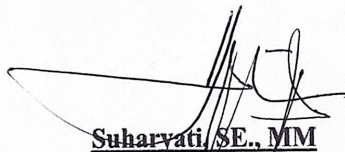
## SKRIPSI

### PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI MANFAAT, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN *E-WALLET* LINKAJA

*Dipersiapkan dan disusun oleh:*

**NASWA NUR MARSANDA 2110111238**

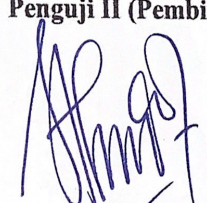
**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 1 Juli 2025  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**

  
**Suharyati, SE., MM**  
Ketua Penguji

  
**Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM**  
Penguji I

  
**Dr. Miguna Astuti, S.Si., MM., MOS., CPM., CIRR**  
Penguji II (Pembimbing)

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

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

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 1 Juli 2025

***The Influence of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, And Trust On  
Intention To Use LinkAja E-Wallet***

**By Naswa Nur Marsanda**

***Abstract***

*This study aims to analyze and examine the influence of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Trust on the Intention to Use LinkAja e-wallet. This research uses a quantitative approach with data collection methods through questionnaires distributed online. The population in this study consists of individuals aged over 17 years, old, lived or had activities in DKI Jakarta, and had used the LinkAja e-wallet application at least once. The total sample in this study amounts to 100 respondents, selected using a simple random sampling technique. Data analysis was carried out using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method using SmartPLS software version 4.1.1.2. The results of the study show that Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Trust have a significant influence on the Intention to Use the LinkAja e-wallet.*

***Keywords:*** *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Trust, Intention to Use*

# **Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* LinkAja**

**Oleh Naswa Nur Marsanda**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan *e-wallet* LinkAja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebar secara *online*. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat berusia di atas 17 tahun, berdomisili atau beraktivitas di DKI Jakarta, serta pernah menggunakan aplikasi *e-wallet* LinkAja minimal satu kali. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan *software* SmartPLS versi 4.1.1.2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Kepercayaan, berpengaruh terhadap Minat Penggunaan *e-wallet* LinkAja.

**Kata Kunci:** Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Kepercayaan, Minat Penggunaan

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, 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](http://www.feb.upnvj.ac.id) , e-mail : [febupnvj@upnvj.ac.id](mailto:febupnvj@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Selasa, tanggal 1 Juli 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Naswa Nur Marsanda

NIM : 2110111238

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

**Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet LinkAja**

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang\*, dengan Nilai Rata-Rata ..... dan Nilai Huruf .....

#### Tim Penguji

| No | Dosen Penguji                                | Jabatan        | Tanda Tangan |
|----|----------------------------------------------|----------------|--------------|
| 1  | Suharyati, SE., MM                           | Ketua          |              |
| 2  | Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S.,MBA.,CWM. | Anggota I      |              |
| 3  | Dr. Miguna Astuti, S.Si., MM                 | Anggota II **) |              |

#### Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

#### Nilai dalam Skala

85 - 100 = A  
80 - 84.99 = A-  
75 - 79.99 = B+  
70 - 74.99 = B  
65 - 69.99 = B-  
60 - 64.99 = C+  
55 - 59.99 = C  
40 - 54.99 = D  
0 - 39.99 = E

Jakarta, 1 Juli 2025

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hidayati, SE, MM

## PRAKATA

Segala puji penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat-Nya sehingga penelitian **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, dan Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* LinkAja”** dapat disusun sampai dengan selesai, penelitian ini menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menyusun 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 Dr. Miguna Astuti, S.Si.,MM.,MOS.,CPM.,CIRR selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan untuk memberikan arahan, kritik, dan saran kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini;
5. Ibu Suharyati, SE.,MM dan Ibu Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA.,CWM selaku Dosen Penguji skripsi yang turut memberikan masukan atas pengerjaan dan penyusunan skripsi ini;
6. Kepada Papah, Mamah, serta Kakak-kakak yang selalu memberikan dukungan doa, waktu, dan finansial kepada penulis;
7. Kepada Diana yang sedari jenjang Sekolah Menengah Atas telah kebersamai penulis hingga saat ini;
8. Kepada Deara, Okta, Salsa, seluruh teman dekat, dan rekan-rekan mahasiswa S1 Manajemen yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu atas doa, dukungan, saran, hingga pandangan sebagai bahan berdiskusi selama proses perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan maka dalam hal ini penulis tidak menutup diri untuk menerima segala kritik dan saran yang membangun agar bisa menjadi pembelajaran bagi penulis untuk berkembang lebih baik lagi.

Jakarta, 17 Juni 2025

Naswa Nur Marsanda

## DAFTAR ISI

|                                                          |               |
|----------------------------------------------------------|---------------|
| PERNYATAAN ORISINALITAS .....                            | iii           |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....                   | iv            |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                  | v             |
| <i>Abstract</i> .....                                    | vi            |
| Abstrak .....                                            | vii           |
| BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....                          | viii          |
| PRAKATA.....                                             | ix            |
| DAFTAR ISI.....                                          | xi            |
| DAFTAR TABEL .....                                       | xiii          |
| DAFTAR GAMBAR .....                                      | xiv           |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                     | xv            |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                        | <br><b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                 | 1             |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                | 9             |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                              | 9             |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                             | 10            |
| <br><b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                  | <br><b>11</b> |
| 2.1 Landasan Teori.....                                  | 11            |
| 2.1.1 Pemasaran .....                                    | 11            |
| 2.1.2 Pemasaran Digital .....                            | 12            |
| 2.1.3 Perilaku Konsumen.....                             | 13            |
| 2.1.4 Minat Penggunaan .....                             | 14            |
| 2.1.5 Persepsi Kemudahan.....                            | 15            |
| 2.1.6 Persepsi Manfaat.....                              | 17            |
| 2.1.7 Kepercayaan.....                                   | 19            |
| 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....                    | 20            |
| 2.3 Model Penelitian .....                               | 31            |
| 2.3.1 Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan ..... | 31            |
| 2.3.2 Persepsi Manfaat terhadap Minat Penggunaan .....   | 32            |
| 2.3.3 Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan.....         | 33            |
| 2.4 Hipotesis .....                                      | 34            |
| <br><b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>               | <br><b>35</b> |
| 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....    | 35            |
| 3.1.1 Definisi Operasional .....                         | 35            |
| 3.1.2 Pengukuran Variabel.....                           | 36            |

|                                          |                                                            |           |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2                                      | Penentuan Populasi dan Sampel .....                        | 37        |
| 3.2.1                                    | Populasi.....                                              | 37        |
| 3.2.2                                    | Sampel.....                                                | 38        |
| 3.3                                      | Teknik Pengumpulan Data.....                               | 39        |
| 3.3.1                                    | Jenis Data .....                                           | 39        |
| 3.3.2                                    | Sumber Data.....                                           | 40        |
| 3.3.3                                    | Pengumpulan Data .....                                     | 40        |
| 3.4                                      | Teknik Analisis Data.....                                  | 42        |
| 3.4.1                                    | Analisis Statistik Deskriptif .....                        | 42        |
| 3.4.2                                    | Analisis Statistik Inferensial .....                       | 43        |
| 3.4.3                                    | Uji Validitas .....                                        | 47        |
| 3.4.4                                    | Uji Reliabilitas .....                                     | 48        |
| 3.4.5                                    | Uji R-Square .....                                         | 48        |
| 3.4.6                                    | Uji Q-Square .....                                         | 49        |
| 3.4.7                                    | Uji Hipotesis .....                                        | 50        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> |                                                            | <b>52</b> |
| 4.1                                      | Deskripsi Obyek Penelitian.....                            | 52        |
| 4.2                                      | Deskripsi Data Penelitian.....                             | 54        |
| 4.3                                      | Uji Hipotesis dan Analisis .....                           | 60        |
| 4.3.1                                    | Analisis Data Deskriptif.....                              | 60        |
| 4.3.2                                    | Analisis Data Inferensial.....                             | 66        |
| 4.4                                      | Pembahasan.....                                            | 78        |
| 4.4.1                                    | Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan..... | 78        |
| 4.4.2                                    | Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan.....   | 79        |
| 4.4.3                                    | Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan .....       | 80        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>    |                                                            | <b>82</b> |
| 5.1                                      | Kesimpulan .....                                           | 82        |
| 5.2                                      | Saran .....                                                | 82        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>               |                                                            | <b>84</b> |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>               |                                                            | <b>90</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                     |                                                            | <b>91</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. Tabel Penelitian Terdahulu .....                                      | 29 |
| Tabel 2. Pengukuran Variabel Penelitian.....                                   | 36 |
| Tabel 3. Skala <i>Likert</i> .....                                             | 41 |
| Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....                                   | 41 |
| Tabel 5. Interpretasi Nilai Indeks.....                                        | 43 |
| Tabel 6. Kriteria Uji Validitas.....                                           | 48 |
| Tabel 7. Kriteria Uji Reliabilitas.....                                        | 48 |
| Tabel 8. Kriteria Uji <i>R</i> <sup>2</sup> .....                              | 49 |
| Tabel 9. Kriteria Uji <i>Q</i> <sup>2</sup> .....                              | 49 |
| Tabel 10. Kriteria Uji Hipotesis .....                                         | 50 |
| Tabel 11. Nilai Indeks Variabel Minat Penggunaan .....                         | 60 |
| Tabel 12. Nilai Indeks Variabel Perspesi Kemudahan.....                        | 62 |
| Tabel 13. Nilai Indeks Variabel Perspesi Manfaat.....                          | 63 |
| Tabel 14. Nilai Indeks Variabel Kepercayaan .....                              | 65 |
| Tabel 15. Nilai <i>outer loading</i> sebelum re-estimasi .....                 | 68 |
| Tabel 16. Nilai <i>outer loading</i> setelah re-estimasi .....                 | 68 |
| Tabel 17. Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) .....                  | 70 |
| Tabel 18. Nilai <i>Cross Loadings</i> .....                                    | 71 |
| Tabel 19. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> ..... | 73 |
| Tabel 20. <i>R-Square</i> .....                                                | 75 |
| Tabel 21. <i>Q-Square</i> .....                                                | 76 |
| Tabel 22. Hasil Uji T-Statistik .....                                          | 77 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. Jumlah pengguna internet di Indonesia.....                      | 1  |
| Gambar 2. Tujuan penggunaan internet .....                                | 2  |
| Gambar 3. Metode layanan keuangan digital yang banyak digunakan 2025..... | 4  |
| Gambar 4. 10 Aplikasi <i>e-wallet</i> terpopuler di Indonesia .....       | 5  |
| Gambar 5. Minat penggunaan LinkAja 2022-2025 .....                        | 6  |
| Gambar 6. Model Penelitian .....                                          | 34 |
| Gambar 7. Tahapan SmartPLS.....                                           | 44 |
| Gambar 8. <i>Inner Model</i> .....                                        | 45 |
| Gambar 9. <i>Outer Model</i> .....                                        | 45 |
| Gambar 10. Diagram Jalur .....                                            | 46 |
| Gambar 11. Logo Aplikasi <i>E-Wallet</i> LinkAja .....                    | 52 |
| Gambar 12. Home Page LinkAja.....                                         | 53 |
| Gambar 13. Layanan LinkAja.....                                           | 54 |
| Gambar 14. Jenis Kelamin Responden .....                                  | 55 |
| Gambar 15. Usia Responden.....                                            | 56 |
| Gambar 16. Wilayah Domisili/Aktivitas Responden di DKI Jakarta .....      | 57 |
| Gambar 17. Pekerjaan Responden .....                                      | 58 |
| Gambar 18. Pendapatan Responden.....                                      | 59 |
| Gambar 19. <i>Outer Model</i> Sebelum Re-Estimasi.....                    | 67 |
| Gambar 20. <i>Outer Model</i> Setelah Re-Estimasi .....                   | 69 |
| Gambar 21. <i>Output Inner Model</i> .....                                | 74 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Isi dan butir pernyataan dalam kuesioner ..... | 91  |
| Lampiran 2. Tabel Karakteristik Responden .....            | 98  |
| Lampiran 3. Tabel Data Deskriptif .....                    | 100 |
| Lampiran 4. Tabulasi Data Kuesioner .....                  | 102 |
| Lampiran 5. Hasil <i>Output</i> SmartPLS 4.1.1.2 .....     | 114 |