



**LOYALITAS PELANGGAN *E-WALLET*  
(STUDI PENGGUNA DANA DI DKI JAKARTA)**

**SKRIPSI**

**RAFZA IBRAHIM MUFIDZ**

**2210111060**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
2025**



**LOYALITAS PELANGGAN *E-WALLET*  
(STUDI PENGGUNA DANA DI DKI JAKARTA)**

**SKRIPSI**

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

**RAFZA IBRAHIM MUFIDZ**

**2210111060**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
2025**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Rafza Ibrahim Mufidz

NIM : 2210111060

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

Jakarta, 11 Desember 2025

Yang menyatakan,



Rafza Ibrahim Mufidz

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

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

Nama : Rafza Ibrahim Mufidz  
NIM : 2210111060  
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 :

### Loyalitas Pelanggan E-Wallet (Studi 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 : 13 Januari 2025

Yang Menyatakan,



(Rafza Ibrahim Mufidz)

# LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

LOYALITAS PELANGGAN E-WALLET  
(STUDI PENGGUNA DANA DI DKI JAKARTA)

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

RAFZA IBRAHIM MUFIDZ                      2210111060

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 17 Desember 2025  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

  
Suharyati, SE., MM.  
Ketua Penguji

  
Risty Rahma Dafina, S.E., MM  
Penguji I

  
Prof. Prasetyo Hadi, S.E., MM. CFMP  
Penguji II

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

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

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 17 Desember 2025

***Customer Loyalty Toward E-wallet Services  
(A Study of DANA Users in DKI Jakarta)***

***By Rafza Ibrahim Mufidz***

***Abstract***

*This study aims to examine the influence of E-Service Quality and e-trust on e-customer loyalty among DANA e-wallet users in DKI Jakarta, with e-customer satisfaction as a mediating variable. The rapid development of digital financial services in Indonesia has increased competition among e-wallet platforms, making customer satisfaction and loyalty critical for sustainability. Using a quantitative approach, data were collected from 237 DANA users who met predetermined criteria. The analysis was carried out using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS 4.0. The findings indicate that both E-Service Quality and e-trust positively and significantly affect e-customer satisfaction. Furthermore, e-customer satisfaction has a significant positive effect on e-customer loyalty. The results also reveal that e-customer satisfaction partially mediates the relationships between E-Service Quality and e-customer loyalty, as well as between e-trust and e-customer loyalty. These findings highlight the importance for digital financial service providers particularly DANA to improve Reliability, responsiveness, system security, and user experience to enhance customer trust, satisfaction, and long-term loyalty.*

**Keywords:** *DANA, E-Service Quality, e-trust, e-customer satisfaction, e-customer loyalty, PLS-SEM.*

**LOYALITAS PELANGGAN *E-WALLET***  
**(STUDI PENGGUNA DANA DI DKI JAKARTA)**

**Oleh Rafza Ibrahim Mufidz**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality* dan *e-trust* terhadap *e-customer loyalty* pada pengguna *e-wallet* DANA di DKI Jakarta, dengan *e-customer satisfaction* sebagai variabel mediasi. Pesatnya perkembangan layanan keuangan digital di Indonesia meningkatkan persaingan antar penyedia *e-wallet*, sehingga kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi faktor penting bagi keberlanjutan layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 237 responden pengguna DANA yang memenuhi kriteria penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* melalui perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality* dan *e-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-customer satisfaction*. Selanjutnya, *e-customer satisfaction* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-customer loyalty*. Selain itu, *e-customer satisfaction* berperan sebagai mediator parsial dalam hubungan antara *E-Service Quality* dan *e-customer loyalty*, serta antara *e-trust* dan *e-customer loyalty*. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan, keamanan sistem, serta pengalaman pengguna bagi penyedia layanan digital khususnya DANA untuk membangun kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan jangka panjang.

**Kata kunci:** DANA, *E-Service Quality*, *e-trust*, *e-customer satisfaction*, *e-customer loyalty*, *PLS-SEM*

# 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 , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

## BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Rabu, tanggal 17 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas

Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Rafza Ibrahim Mufidz  
NIM : 2210111060  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul Tugas Akhir :

### LOYALITAS PELANGGAN E-WALLET (STUDI PENGGUNA DANA DI DKI JAKARTA)

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	Risty Rahma Dafina, S.E., M.M.	Anggota I	
3	Prof. Dr. Prasetyo Hadi, SE., MM, CFMP	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, 17 Desember 2025

Mengesahkan  
a.n. DEKAN  
Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hidayati, SE, MM

## **PRAKATA**

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Loyalitas Pelanggan E-Wallet (Studi Pengguna DANA di DKI Jakarta)”. Proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Dalam penyusunan proposal skripsi ini, penulis telah menerima banyak bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis; Ibu Dewi Cahyani Pangestuti, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen; Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen; serta Bapak Prof. Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan membantu penulis selama masa perkuliahan. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya juga penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Santoso dan Ibu Hairiyah, serta kakak Rizkiya dan adik Aura yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada teman-teman terdekat, Ocha dan M-Bank Destroyed, atas bantuan, dukungan, serta semangat yang diberikan selama proses penyusunan proposal skripsi ini. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah berusaha dan bertanggung jawab hingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis berharap proposal skripsi ini dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pemasaran, serta dengan kerendahan hati penulis menerima saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan proposal skripsi ini.

Jakarta, 11 Desember 2024

Rafza Ibrahim Mufidz

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK .....	vi
BERITA ACARA .....	vii
PRAKATA .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I      PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1.      Latar Belakang .....	1
1.2.      Rumusan Masalah .....	8
1.3.      Tujuan Penelitian.....	9
1.4.      Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1.      Kajian Teoritis.....	11
2.1.1.    Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2.    Perilaku Konsumen .....	12
2.1.3.    Digital Marketing .....	12
2.1.4     Pemasaran Jasa.....	13
2.1.3. <i>E-customer loyalty</i> .....	13
2.1.4. <i>E-Service Quality</i> .....	16
2.1.5. <i>E-Trust</i> .....	19
2.1.6. <i>E- Customer Satisfaction</i> .....	20
2.2.      Hasil Penelitian Sebelumnya.....	22
2.3.      Model Penelitian .....	33
2.3.1.    Kerangka Pemikiran .....	33
2.3.2.    Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-customer loyalty</i> .....	33
2.3.3.    Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>E-customer loyalty</i> .....	34
2.3.4.    Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i> ...	35
2.3.5.    Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i> .....	35
2.3.6.    Pengaruh <i>E-Customer Satisfaction</i> terhadap <i>E-customer loyalty</i> .	36
2.3.7.    Peran Mediasi <i>E-Customer Satisfaction</i> dalam Hubungan <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-customer loyalty</i> .....	36
2.3.8.    Peran Mediasi <i>E-Customer Satisfaction</i> dalam Hubungan <i>E-Trust</i> dan <i>E- customer loyalty</i> .....	37
2.4.      Hipotesis.....	37

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	39
3.1.1.	Definisi operasional.....	39
3.1.2.	Pengukuran Variabel .....	40
3.2.	Penentuan Populasi dan Sampel.....	41
3.2.1.	Populasi .....	41
3.2.2.	Sampel.....	42
3.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.3.1.	Jenis Data .....	43
3.3.2.	Sumber Data.....	43
3.3.3.	Pengumpulan Data .....	43
3.4.	Teknik Analisis Data .....	45
3.4.1.	Analisis Data Deskriptif.....	45
3.4.2.	Teknik Analisis Data Inferensial.....	47
3.5	Uji Hipotesis (Resampling Bootstraping) .....	53
3.5.1	Uji Pengaruh Langsung (Direct Effect) .....	54
3.5.2	Uji Mediasi ( <i>Indirect Effect</i> ) .....	56
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian .....	59
4.2	Pre-Test .....	60
4.2.1	Hasil Content Validity.....	60
4.2.2	Hasil Uji Construct Validity.....	61
4.3	Deskripsi Data Penelitian .....	61
4.3.1	Deskripsi Data Responden .....	62
4.3.2	Analisis Data Deskriptif.....	64
4.4	Analisis Data Inferensial .....	73
4.4.1	Model Pengukuran (Outer Model) .....	73
4.4.2	Model Struktural (Inner Model).....	80
4.5	Uji Hipotesis.....	83
4.5.1	Uji Pengaruh Langsung (Direct Effect) .....	84
4.5.2	Uji Mediasi (Indirect Effect).....	87
4.6	Pembahasan .....	90
4.6.1	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i> .....	90
4.6.2	Pengaruh <i>E-trust</i> terhadap <i>E-customer loyalty</i> .....	92
4.6.3	Pengaruh <i>E-customer satisfaction</i> terhadap <i>E-customer loyalty</i> ...	94
4.6.4	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-customer satisfaction</i> .....	95
4.6.5	Pengaruh <i>E-trust</i> terhadap <i>E-customer satisfaction</i> .....	97
4.6.6	Peran <i>E-customer satisfaction</i> dalam Memediasi Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-customer loyalty</i> .....	99
4.6.7	Peran <i>E-customer satisfaction</i> dalam Memediasi Pengaruh <i>E-trust</i> terhadap <i>E-customer loyalty</i> .....	101

<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>103</b>
5.1	Kesimpulan.....	103
5.2	Keterbatasan.....	104
5.3	Saran.....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>107</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Matriks Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 2.	Pengukuran Variabel Penelitian .....	41
Tabel 3.	Skala Likert .....	44
Tabel 4.	Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	45
Tabel 5.	Bobot Penilaian Jawaban Kuesioner .....	46
Tabel 6.	Interpretasi Nilai Persentase .....	47
Tabel 7.	Kriteria Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 8.	Kriteria Convergent Validity .....	51
Tabel 9.	Kriteria Discriminant Validity .....	51
Tabel 10.	Kriteria uji multikolinieritas .....	52
Tabel 11.	Kriteria Uji R-Square .....	53
Tabel 12.	Uji Q <sup>2</sup> Predict .....	53
Tabel 13.	Kriteria Uji Pengaruh Langsung .....	55
Tabel 14.	Hasil Content Validity .....	60
Tabel 15.	Hasil Construct Validity .....	61
Tabel 16.	Karakteristik Responden .....	62
Tabel 17.	Hasil Analisis Deskriptif Responden terhadap <i>E-customer loyalty</i> .....	64
Tabel 18.	Analisis Deskriptif Responden terhadap <i>E-Service Quality (X1)</i> .....	66
Tabel 19.	Hasil Analisis Deskriptif Responden Terhadap <i>E-Trust (X2)</i> .....	69
Tabel 20.	Hasil Analisis Deskriptif Responden Terhadap E-Customer Satisfaction (Z) .....	71
Tabel 21.	Grafik Analisis Deskriptif Responden Terhadap E-Customer Satisfaction (Z) .....	72
Tabel 22.	Hasil Nilai Loading Factor .....	75
Tabel 23.	Hasil Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	77
Tabel 24.	Hasil Nilai Cross Loading .....	77
Tabel 25.	Hasil Nilai Heterotrait-Monotrait (HTMT) .....	78
Tabel 26.	Hasil Nilai Uji Fornell Larcker .....	79
Tabel 27.	Nilai Cronbach's Alpha dan Composite <i>Reliability</i> .....	80
Tabel 28.	Hasil Uji Inner-VIF .....	81
Tabel 29.	Hasil Uji R-Square .....	82
Tabel 30.	Hasil Uji Q <sup>2</sup> Predict (Q-Square) .....	83
Tabel 31.	Uji Hipotesis Pengaruh Langsung (Direct Effect) .....	84
Tabel 32.	Hasil Uji Korelasi Tiap Indikator .....	86
Tabel 33.	Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect) .....	88
Tabel 34.	Hasil Uji Variances Accounted For (FAV) .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Ilustrasi Platform Fintech Yang Paling Banyak Dimiliki Masyarakat Indonesia. ....	1
Gambar 2.	Ilustrasi Metode Pembayaran Belanja Online pada Mei 2025 .....	2
Gambar 3.	10 aplikasi <i>E-wallet</i> Terpopuler di Indonesia.....	3
Gambar 4.	Merek Dompot Digital yang Pernah Digunakan Responden.....	4
Gambar 5.	Proporsi Akun <i>E-wallet</i> yang Terdeteksi dalam Transaksi Judi Online .....	6
Gambar 6.	Model Penelitian .....	33
Gambar 7.	Tahapan Analisis SEM-PLS.....	48
Gambar 8.	Model Struktural (Inner Model) .....	49
Gambar 9.	Model Pengukuran (Outer Model) .....	49
Gambar 10.	Diagram Jalur .....	50
Gambar 11.	Logo DANA .....	59
Gambar 12.	Grafik Analisis Deskriptif Responden terhadap <i>E-customer loyalty</i> ...	65
Gambar 13.	Grafik Analisis Deskriptif Responden terhadap <i>E-Service Quality (X1)</i> .....	67
Gambar 14.	Grafik Analisis Deskriptif Responden Terhadap E-Trust (X2).....	70
Gambar 15.	Hasil Outer Model .....	74
Gambar 16.	Hasil Inner Model.....	81

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Kuesioner Responden
- Lampiran 3. Deskripsi Responden
- Lampiran 4. Hasil Indeks Three Box Method
- Lampiran 5. Path Model SEM-PLS
- Lampiran 6. Output Analisis Data SmartPLS 4.1.09.
- Lampiran 7. Lembar Pengesahan Judul
- Lampiran 8. Hasil Turnitin
- Lampiran 9. Kartu Monitoring