

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN
E-WALLET PADA MASYARAKAT DENGAN
MENGUNAKAN INTEGRASI MODEL EXPECTATION-
CONFIRMATION THEORY (ECT) DAN DIFFUSIONS OF
INNOVATIONS (DOI)**

SKRIPSI



ALVIN NUR RAIHAN WIAMBODO

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2020

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN
E-WALLET PADA MASYARAKAT DENGAN
MENGUNAKAN INTEGRASI MODEL EXPECTATION-
CONFIRMATION THEORY (ECT) DAN DIFFUSIONS OF
INNOVATIONS (DOI)**

SKRIPSI



ALVIN NUR RAIHAN WIAMBODO

081611633032

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2020

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN
E-WALLET PADA MASYARAKAT DENGAN
MENGUNAKAN INTEGRASI MODEL EXPECTATION
CONFIRMATION THEORY (ECT) DAN DIFFUSIONS OF
INNOVATIONS (DOI)**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
Bidang Sistem Informasi pada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas
Airlangga**

Oleh :

Alvin Nur Raihan Wiambodo

NIM : 081611633032

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Ira Puspitasari, S.T., M.T., Ph.D.
NIP. 19870625 201212 2 002

Pembimbing II



Purbandini, S.Si, M.Kom.
NIP. 19710211 199702 1 001

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI

Judul : Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan *E-Wallet* Pada Masyarakat dengan Menggunakan Integrasi Model *Expectation-Confrimation Theory* (ECT) dan *Diffusion of Innovations* (DOI)

Penyusun : Alvin Nur Raihan Wiambodo

NIM : 081611633032

Pembimbing I : Ira Puspitasari, S.T., M.T., Ph.D.

Pembimbing II : Purbandini, S.Si., M.Kom.

Tanggal Seminar : 21 Mei 2020

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



Ira Puspitasari, S.T., M.T., Ph.D.
NIP. 19870625 201212 2 002

Purbandini, S.Si, M.Kom.
NIP. 19710211 199702 1 001

**Plt Ketua Departemen Matematika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga**

**Koordinator Program Studi S1
Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga**



Dr. Herry Suprajitno, M.Si.
NIP. 196804041994031020

Dr. Rimuljo Hendradi, S.Si., M.Si
NIP. 19710211 199702 1 001



UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
DEPARTEMEN MATEMATIKA
Kampus C Jl. Mulyorejo Surabaya , 60115
Telepon : (031) 5936501, Fax : (031) 5936502, Email : admin@fst.unair.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PENGESAHAN

Sehubungan dengan keadaan adanya pandemi Covid-19 dan telah disahkannya dokumen skripsi oleh dosen pembimbing dan koprodi, maka saya

Nama : Dr. Herry Suprajitno, M.Si.
NIP : 196804041994031020
Jabatan : Plt. Ketua Departemen Matematika

Menyatakan bahwa skripsi :

Judul : Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan E-Wallet Pada Masyarakat dengan Menggunakan Integrasi Model Expectation-Confirmation Theory (ECT) dan Diffusion of Innovations (DOI)

Penyusun

Nama : Alvin Nur Raihan Wiambodo
NIM : 081611633032
Tanggal seminar : 21 Mei 2020

sah dan dapat digunakan sesuai dengan kebutuhannya.

Demikian surat pernyataan persetujuan pengesahan skripsi kami buat pada tanggal 15 Juni 2020, semoga dapat digunakan sebaik-baiknya.

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORIGINALITAS

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Alvin Nur Raihan Wiambodo

NIM : 081611633032

Program Studi : S-1 Sistem Informasi

Fakultas : Fakultas Sains dan Teknologi

Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : **“Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan E-Wallet Pada Masyarakat dengan Menggunakan Integrasi Model *Expectation-Confrimation Theory* (ECT) dan *Diffusion of Innovations* (DOI)”**

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 21 Mei 2020



Alvin Nur Raihan Wiambodo

NIM 081611633032

PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penulis dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “*Analisis Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan E-Wallet pada Masyarakat dengan Menggunakan Integrasi Model Expectation-Confirmation Theory (ECT) dan Diffusion of Innovations (DOI)*” (Kurnia, 2018).

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada Ira Puspitasari, S.T., M.T., Ph.D. selaku dosen pembimbing I dan Purbandini, S.Si.,M.Kom. selaku dosen pembimbing II, yang dengan sabar dan ikhlas membimbing dan memberikan ilmunya kepada penulis sampai akhir diselesaikannya metodologi penelitian ini. Penulis juga berterima kasih kepada orang tua, keluarga, orang terdekat, dan teman-teman S1 Sistem Informasi 2016, dan pihak-pihak yang telah memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan metodologi penelitian ini banyak terdapat kekurangan, untuk itu penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran serta kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga metodologi penelitian ini dapat memberikan manfaat dan wawasan yang berguna, Amin.

Surabaya, Mei 2020

Penulis

Alvin Nur Raihan Wiambodo

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Analisis Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan E-Wallet pada Masyarakat dengan Menggunakan Integrasi Model Expectation-Confirmation Theory (ECT) dan Diffusion of Innovations (DOI)*” bisa terselesaikan dengan baik.

Keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari banyaknya bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT atas segala berkat, rahmat, dan hidayah-Nya dalam kehidupan penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Gusti Noor Lita Rina dan Wempy Kunto Wiambodo selaku orang tua yang telah memberikan dukungan secara penuh dalam bentuk doa, semangat, kasih sayang, materi, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Arindra Nur Rakhman Wiambodo dan Alyaa Marshya Nur Deana Syafitri selaku adik kandung penulis dan seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ira Puspitasari, S.T., M.T., Ph.D. selaku dosen pembimbing I atas pengarahan, kegigihan serta kesabaran dalam membimbing, memberikan ilmu, pengalaman, pelajaran berharga, dan koreksi selama penyusunan skripsi ini.
5. Purbandini, S.Si.M.Kom. selaku dosen pembimbing II atas pengarahan, kegigihan serta kesabaran dalam membimbing, memberikan ilmu, pengalaman, pelajaran berharga, dan koreksi selama penyusunan skripsi ini serta telah menjadi dosen wali saya yang selalu membimbing dan memberikan pengalaman serta pengarahn yang baik bagi saya selama proses perkuliahan.

6. Seluruh Dosen Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa studi hingga penulisan skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh staff Prodi S1 Sistem Informasi yang membantu selama perkuliahan berlangsung sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan dengan lancar.
8. Syafira Aulia Purnamawati, mahasiswa lulusan UIN Sunan Ampel Surabaya yang turut serta memberikan dukungan dan bantuan di masa sulit maupun senang serta terus memberi semangat saat melakukan penulisan skripsi.
9. Najibullah Ulul Albab, Dimas Aditya Dwi Putranto, Dewi Ambarrina dan Vitotamma Emir Wikantono yang telah memberikan masukan serta dukungan dalam pembuatan skripsi ini.
10. Haryo Rahmadyo dan Muhyiddin Ubaidilah yang telah menemani saya dan memperbolehkan saya mengerjakan skripsi dikediaman mereka serta memberikan dukungan moral.
11. Thomas Adi Yoga dan Rama Arthadinata yang merupakan sahabat saya yang turut serta mengiringi perjalanan perkuliahan saya
12. Darell Hanriza dan Ahmad Aliyaziz, Teman SMA saya yang selalu menemani saya bersenda gurau disela-sela pembuatan skripsi.
13. Teman-teman Man of SI 2016 yang selalu bercanda gurau dan mengisi hari-hari perkuliahan.
14. Themas Felayati, Teman KKN saya yang selalu memberikan tips untuk skripsi saya.
15. Arnold, Winata Arafad, Ivan Winata, Nuhanabilah serta teman-teman lain di Apple Foundation Academy yang telah membantu saya menemani masa masa skripsi ini.
16. Seluruh teman teman mahasiswa S1 Sistem Informasi yang baik secara tersirat maupun tersurat telah membantu saya dalam menghadapi dunia perkuliahan
17. Teman-teman dan pihak lain yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu