

Alvin Nur Raihan Wiambodo, 2020, **Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan E-Wallet Pada Masyarakat dengan Menggunakan Integrasi Model *Expectation-Confirmation Theory* (ECT) dan *Diffusion of Innovations* (DOI)**, Skripsi ini dibawah bimbingan Ira Puspitasari, S.T., M.T., Ph.D. dan Purbandini, S.Si.,M.Kom. Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya.

ABSTRAK

Teknologi E-Wallet sudah berkembang sangat pesat. Penggunaan E-Wallet memiliki potensi untuk meminimalkan penggunaan mata uang konvensional dalam kehidupan sehari-hari. Namun, adopsi penggunaan layanan ini masih rendah. Sebuah survei menunjukkan Indonesia menempati posisi ke-33 dari 34 negara pada survei kesiapan penggunaan teknologi pembayaran elektronik sehingga konsumen di Indonesia berada di bawah rata-rata dalam keinginan untuk menggunakan alat pembayaran elektronik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan dan merekomendasikan aplikasi E-Wallet serta menganalisis kepuasan konsumen dalam penggunaan E-Wallet dengan menggunakan model Expectation Confirmation Theory (ECT) dan Diffusion of Innovations (DOI). Penelitian ini memiliki tujuh tahapan yaitu meliputi penentuan model dan hipotesis, penentuan populasi dan sampel, perancangan kuesioner, evaluasi kuisisioner, penyebaran dan pengumpulan kuesioner, pengolahan data, analisis hasil dan penyusunan implikasi.

Penelitian ini menggunakan 663 responden dari pengguna E-Wallet. Pengolahan data menggunakan metode PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan model mampu menjelaskan 63,3% varians pada tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi E-Wallet dan 54% varians pada tingkat intensi penggunaan aplikasi E-Wallet. Implikasi yang dapat diberikan kepada penyedia aplikasi E-Wallet adalah dengan Memberikan penawaran menarik untuk setiap transaksi menggunakan aplikasi ini, menyempurnakan tampilan aplikasi agar dapat berinteraksi lebih mudah dengan para penggunanya serta memberikan panduan yang lebih rinci terkait penggunaan aplikasi E-Wallet.

Keywords: *Diffusion of Innovations, Expectation Confirmation Theory, E-Wallet, Fintech*

Alvin Nur Raihan Wiambodo, 2020, **Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan E-Wallet Pada Masyarakat dengan Menggunakan Integrasi Model *Expectation-Confirmation Theory* (ECT) dan *Diffusion of Innovations* (DOI)**, this undergraduated thesis was supervised by Ira Puspitasari, S.T., M.T., Ph.D. and Purbandini, S.Si.,M.Kom. Information System Bachelor Degree Study Program, Faculty of Science and Technology, Airlangga University, Surabaya.

ABSTRACT

E-Wallet technology has developed very rapidly. The use of E-Wallet has potential to minimize the use of conventional currencies in everyday life. However, the adoption of the technology is still low. A survey showed that Indonesia ranked 33 out of 34 countries in the survey on readiness to use electronic payment technology.

This study aims to identify and analyze the factors that influence consumer satisfaction in using and recommending E-Wallet applications by using the Expectation Confirmation Theory (ECT) and Diffusion of Innovations (DOI) models. The stages in this research include determining the model and hypothesis, determining the population and sample, designing and evaluating the questionnaire, distributing and collecting the questionnaire, data processing, analyzing the results and compiling the implications.

This study used 663 respondents from E-Wallet users. PLS-SEM is used for data processing. The results showed the model was able to explain 63.3% of the variance in the level of user satisfaction in using E-Wallet and 54% of the variance in the level of intention to use E-Wallet. The implication that can be given to E-Wallet providers are by providing attractive offers for each transaction, perfecting the user interface, as well as providing more detailed guidance for using E-Wallet.

Keywords : *Diffusion of Innovations, Expectation Confirmation Theory, E-Wallet, Fintech*