

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN
PERCEIVED RISK PADA *TRUST* DAN *SATISFACTION* SERTA DAMPAKNYA
TERHADAP *INTENTION TO REUSE E-WALLET LINKAJA***

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGAI PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**



OLEH :

BAGUS CAHYO UTOMO

NIM. 041711233127

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2022

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*,
PERCEIVED RISK PADA *TRUST* DAN *SATISFACTION* SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP *INTENTION TO REUSE* LINKAJA**

DIAJUKAN OLEH

BAGUS CAHYO UTOMO

NIM 041711233127

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

DOSEN PEMBIMBING,



Prof. Dr. TANTI HANDRIANA, SE.,M.Si.

TANGGAL 28-7-2022

NIP. 196905181993032001

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



Dr. DIEN MARDHIYAH, SE.,M.Si.

TANGGAL 29.07.2022.

NIP. 197211181999032001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, Bagus Cahyo Utomo (041711233127), menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah hasil asli dan benar – benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi – sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 6 Juni 2022

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and red 1000 Rupiah Indonesian postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'MITRA TEMPEL' and '1000'. The signature is stylized and appears to read 'Bagus Cahyo Utomo'.

Bagus Cahyo Utomo

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Risk* Pada *Trust* dan *Satisfaction* Serta Dampaknya Terhadap *Intention To Reuse E-Wallet Linkaja*”. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat kelulusan Program Studi Strata 1 pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis dibantu serta mendapatkan kritik, masukan dan doa dari berbagai pihak sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Dian Agustia, S.E., M.Si., Ak., CMA., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, Surabaya.
2. Dr. Gancar Candra Premananto, SE., M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, Surabaya.
3. Dr. Dien Mardhiyah, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, Surabaya.
4. Prof. Dr. Tanti Handriana, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing, disiplin, meluangkan waktu, membimbing dengan penuh kesabaran dan komitmen dalam memberikan bimbingan terkait penyusunan skripsi.
5. Keluarga serta teman – teman yang ikut membantu dan memberi semangat dalam kelancaran proses pengerjaan skripsi.

Oleh sebab itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 15 Juni 2022

Bagus Cahyo Utomo

ABSTRAK

Perkembangan industri digital semakin hari kian meningkat termasuk pada bidang pembayaran. Salah satu hal yang terpengaruh adalah munculnya aplikasi pembayaran digital yang biasa disebut dengan *e-wallet*. LinkAja merupakan salah satu *e-wallet* yang hadir dan termasuk dalam 5 besar dalam jumlah pengguna aktif bulanan di Indonesia. Oleh karena itu, guna bersaing dengan aplikasi *e-wallet* yang lain maka LinkAja perlu memiliki strategi – strategi untuk meningkatkan jumlah konsumen yang menggunakan LinkAja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived risk* pada *satisfaction* dan *trust* terhadap *intention to reuse* penggunaan LinkAja. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Structural Equational Methods – Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.0. Adapun teknik *sampling* dalam riset ini adalah *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui survei secara online. Responden dalam penelitian ini berjumlah 177 responden. Hasil penelitian ditemukan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *satisfaction* dan *trust*, *perceived risk* berpengaruh terhadap *satisfaction*, *satisfaction* dan *trust* berpengaruh terhadap *intention to reuse*. Namun, *perceived risk* tidak berpengaruh terhadap *trust*.

Kata kunci : *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived risk*, *satisfaction*, *trust*, *intention to reuse*

ABSTRACT

Digital industries development is increasing all the time, including in the payment sector. It affects the emergence of digital payment applications commonly called e-wallet. LinkAja is one of the top 5 e-wallet with active users in Indonesia. Therefore, to compete with other e-wallet applications, LinkAja needs to have strategies to increase its number of consumers.

This study intend to determine the effect of perceived usefulness, perceived ease of use, and perceived risk on satisfaction and trust on the intention to reuse the service on LinkAja. Structural Equational Methods – Partial Least Square (SEM-PLS) is used to analysis this reseacrh, the data were analyzed using software that called SmartPLS 3.0. Purposive Sampling Methods is used for sampling this research. Data collection is done through an online survey which obtained 177 respondents. The results of this research found that perceived usefulness and perceived ease of use had an effect on users satisfaction and trust, perceived risk had an effect on users satisfaction, satisfaction and trust had an effect on users intention to reuse. However, perceived risk has no effect on trust.

Keywords : *perceived usefulness, perceived ease of use, perceived risk, satisfaction, trust, intention to reuse*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan.....	11
1.4 Manfaat.....	11
1.4.1 Manfaat bagi akademisi	11
1.4.2 Manfaat praktis.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Perilaku Konsumen	13
2.1.2 <i>Expectation-confirmation model (ECM)</i>	14
2.1.3 <i>Perceived Usefulness</i>	14
2.1.4 <i>Perceived Ease of Use</i>	15
2.1.5 <i>Perceived Risk</i>	16
2.1.6 <i>Satisfaction</i>	17
2.1.7 <i>Trust</i>	18
2.1.8 <i>Intention To Reuse</i>	19
2.1.9 <i>E- Wallet</i>	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20

2.2.1 Kumar <i>et al</i> , 2017.....	20
2.2.2 Natarajan <i>et al</i> , 2017	21
2.2.3 Park <i>et al</i> , 2018	22
2.3 Hubungan Antar Variabel	23
2.3.1 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	23
2.3.2 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Trust</i>	23
2.3.3 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	24
2.3.4 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Trust</i>	25
2.3.5 Pengaruh <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	26
2.3.6 Pengaruh <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Trust</i>	27
2.3.7 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Intention to Reuse</i>	28
2.3.8 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Intention to Reuse</i>	29
2.4 Model Analisis	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Pendekatan Penelitian.....	32
3.2 Identifikasi Variabel	32
3.2.1 Variabel Eksogen	32
3.2.2 Variabel Endogen.....	32
3.3 Definisi Operasional Variabel	33
3.3.1 <i>Perceived Usefulness</i> (X1).....	33
3.3.2 <i>Perceived Ease of Use</i> (X2).....	33
3.3.3 <i>Perceived Risk</i> (X3).....	33
3.3.4 <i>Satisfaction</i> (Y1)	34
3.3.5 <i>Trust</i> (Y2)	34
3.3.6 <i>Intention to Reuse</i> (Y3).....	35
3.4 Jenis dan Sumber Data	35
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	36
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	36
3.7 Teknik Analisis.....	37
3.7.1 <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39

4.1	Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	39
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.2	Gambaran Subjek Penelitian	39
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	40
4.2.1	Karakteristik Responden	40
4.2.2	Deskripsi Jawaban Responden.....	42
4.2.3	Deskripsi Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	43
4.2.4	Deskripsi Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	44
4.2.5	Deskripsi Variabel <i>Perceived Risk</i>	46
4.2.6	Deskripsi Variabel <i>Satisfaction</i>	47
4.2.7	Deskripsi Variabel <i>Trust</i>	48
4.2.8	Deskripsi Variabel <i>Intention to Reuse</i>	49
4.3	Analisis Model dan Pengujian Hipotesis.....	50
4.3.1	Estimasi Pengukuran <i>Outer Model</i>	50
4.3.2	Estimasi Pengukuran <i>Inner Model</i>	54
4.3.3	Estimasi Koefisien Jalur.....	55
4.3.4	Pengujian Hipotesis.....	56
4.4	Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	60
4.5	Pembahasan	61
4.5.1	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	61
4.5.2	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Trust</i>	61
4.5.3	Pengaruh <i>Perceived Ease of use</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	62
4.5.4	Pengaruh <i>Perceived Ease of use</i> terhadap <i>Trust</i>	63
4.5.5	Pengaruh <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	64
4.5.6	Pengaruh <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Trust</i>	64
4.5.7	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Intention to Reuse</i>	66
4.5.8	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Intention to Reuse</i>	66
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	68
5.1	Simpulan.....	68
5.2	Implikasi Penelitian	68
5.2.1	Implikasi Teoretis.....	68

5.2.2 Implikasi Praktis	69
5.2.3 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	76
KUESIONER PENELITIAN.....	76
TABULASI DATA RESPONDEN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kepuasan Pengguna <i>E-Wallet</i>	8
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	42
Tabel 4.6 Kategori Rata-Rata Jawaban Responden pada Pernyataan Positif	43
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	43
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	45
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Risk</i>	46
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel <i>Satisfaction</i>	47
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel <i>Trust</i>	48
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel <i>Intention to Reuse</i>	49
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	51
Tabel 4.14 Nilai <i>Cross Loading</i>	52
Tabel 4.15 Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	54
Tabel 4.16 R^2 <i>Value</i>	54
Tabel 4.17 Koefisien Jalur.....	57
Tabel 4.18 Rangkuman Uji Hipotesis	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Transaksi Uang Elektronik 2016 - 2020	3
Gambar 1.2 Metode Pembayaran saat Transaksi Belanja Online	4
Gambar 1.3 Jumlah Pengguna Aktif Bulanan Aplikasi E-Wallet Terbesar di Indonesia ...	5
Gambar 1.4 Faktor Pertimbangan Memilih Layanan Pembayaran Digital	7
Gambar 2.1 Model Analisis	31