

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PENGGUNA E-WALLET DANA DI KOTA PADANG**



GRENDIA CALENDRI

2010011211066

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FALKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA E-WALLET DANA DI KOTA PADANG

Oleh:

Nama: Grendia Calendri


NPM: 2010011211066

Tim Penguji


Ketua


(Wiry Utami, S.E., M.Sc)

Sekretaris


(Elfitra Azliyanti, SE., M.Sc)

Anggota


(Sefnedi, S.E., M.M., Ph.D)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada tanggal 29 Juli 2024

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bung Hatta

Dekan


(Dr. Erni Febina Harahap, S.E., M.Si)

JUDUL SKRIPSI

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA E-WALLET DANA
DI KOTA PADANG

Oleh:

Nama: Grendia Calendri

NPM: 2010011211066

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 29 Juli 2024

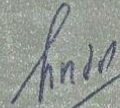
Menyetujui

Pembimbing

Ketua Program Studi



(Wiry Utami, S.E., M.Sc)



(Linda Wati, S.E., M.Si)

PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kota Padang” merupakan hasil karya saya dan tidak merupakan karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya, ide, gagasan atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini dan dicantumkan sumbernya sesuai dengan norma, etika dan kaidah penulisan ilmiah yang disebutkan dalam daftar pustaka.

Padang, Agustus 2024
Penulis

Grendia Calendri

PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA E-WALLET DANA DIKOTA PADANG

¹⁾ Grendia Calendri, ²⁾ Wiry Utami

Mahasiswa dan Dosen Program Studi S1 Ilmu Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

Email : ¹⁾ grendiacalendri17@gmail.com ²⁾ wiryutami@bunghatta.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan, keamanan, kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna E-Wallet Dana di Kota Padang. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 115 orang dengan pengambilan sampel purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah Smart PLS. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, keamanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan

**THE INFLUENCE OF EASY OF USE, SECURITY, AND TRUST ON
CUSTOMER LOYALTY IN DANA E-WALLET USERS IN PADANG
CITY**

¹⁾ Grendia Calendri, ²⁾ Wiry Utami

Students and Lecturers of the Management Science Undergraduate Study
Program

Faculty of Economics and Business, Bung Hatta University

Email : ¹⁾ grendiacalendri17@gmail.com ²⁾ wiryutami@bunghatta.ac.id

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of easy of use, security, trust on customer loyalty among Dana E-Wallet users in Padang City. The sample in this study consisted of 115 people using purposive sampling. The data analysis method used in this research is Smart PLS. The research results show that convenience has no effect on consumer loyalty, security has a positive effect on customer loyalty, trust has a positive effect on customer loyalty.

Keywords: Easy Of Use, Security, Trust and Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia- Nya dalam menjalani masa perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA E-WALLET DANA DI KOTA PADANG”**

Skripsi ini disusun untuk memehuni persyaratan akademis dalam menempuh ujian sarjana dan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta Padang. Pada proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan bagi penulis dalam pembuatan skripsi ini.
2. Teristimewa kedua orang tua, kepada ayahanda Erison dan ibunda Darwanis s,pd, yang telah mendidik, memberikan semangat, do'a dan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Prof. Dr. Diana Kartika selaku Rektor Universitas Bung Hatta.
4. Ibu Dr. Erni Febrina Harahap, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
5. Ibu Lindawati, S.E., M.Si. dan Bapak Purbo Jadmiko, S.E.,M.Sc selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.

6. Ibu Wiry Utami, S.E., M.Sc selaku pembimbing, terimakasih atas semua ilmu, motivasi dan dorongan yang ibu berikan kepada penulis, baik selama perkuliahan maupun selama proses bimbingan skripsi.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama waktu perkuliahan.
8. Kakakku Nico Calendri S,E terima kasih telah memberi semangat selama penulisan skripsi ini.
9. Kepada sahabat-sahabat Wahyu Herwanda, Dina Lorenza, Difa Aprilia Putri dan Vivi Alivia Saputri, yang telah memberi semangat dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
10. Kepada teman-teman satu bimbingan dengan penulis terima kasih telah kebersamai dalam penulisan skripsi ini.
11. Terima kasih pada diri sendiri yang telah bertahan dan berjuang sejauh ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak agar lebih baik lagi kedepannya. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya .

Padang, 13 Juni 2024

Grendia Calendri

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
JUDUL SKRIPSI	ii
PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1	1
PENDAHUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	9
KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN	9
HIPOTESIS.....	9
2.1 Kajian Literatur	9
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	9
2.1.2 Kemudahan	12
2.1.3 Keamanan.....	13
2.1.4 Kepercayaan	15
2.2 Pengembangan Hipotesis	17
2.2.1 Kemudahan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	17
2.2.2 Keamanan terhadap Loyalitas Pelanggan	18
2.2.3 Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan	19
2.3 Kerangka Konseptual	20
BAB III	21
METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Objek, Populasi dan Sampel Penelitian	21
3.3 Jenis dan Sumber Data	22
3.4 Definisi Operasional Variabel	22
3.4.1 Loyalitas Pelanggan	22
3.4.2 Kemudahan	23
3.4.3 Keamanan.....	23

3.4.3 Kepercayaan	24
3.5 Teknik Analisis Data	24
3.5.1 Measurement Model Assessment	24
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	25
3.5.3 R Square	26
BAB IV	27
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Hasil Analisis	27
4.1.1 Response Rate	27
4.1.2 Profil Responden	28
4.1.3 <i>Measurement Model Assessment</i>	30
4.1.3.1 <i>Convergent Validity</i>	30
4.1.4 Analisis Deskriptif.....	37
4.1.5 Analisis <i>R square</i>	40
4.2 Pembahasan.....	42
4.2.1 Pengaruh Kemudahan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	42
4.2.2 Pengaruh Keamanan terhadap Loyalitas Pelanggan	43
4.2.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan	44
BAB V.....	45
PENUTUP.....	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Implikasi Penelitian.....	45
5.3 Keterbatasan dan Saran	46
Daftar Pustaka	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Peringkat E-Wallet Tahun 2023	4
Tabel 1. 2 Fenomena Loyalitas Konsumen di Kota Padang	5
Tabel 3. 1 Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR)	25
Tabel 3. 2 Kriteria R Square	26
Tabel 4. 1 Response Rate	27
Tabel 4. 2 Profil responden	28
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Outer Loadings (Tahap 1)	31
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Outer Loadings (Tahap 2)	33
Tabel 4. 5 Hasil Analisis <i>Cronbach's Alpha</i> , <i>Composite Reliability</i> , dan AVE.	34
Tabel 4. 6 Hasil Analisis <i>Discriminant Validity</i> dengan Metode Fornell-Lacker Criterion	35
Tabel 4. 7 Hasil Analisis <i>Discriminant Validity</i> dengan Metode <i>Cross Loadings</i>	36
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	37
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Kemudahan	38
Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel Keamanan	39
Tabel 4. 11 Deskripsi Variabel Kepercayaan.....	40
Tabel 4. 12 Hasil Analisis <i>R Square</i>	41
Tabel 4. 13 Nilai Path Coefficient.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	20
Gambar 4. 1 Convergent Validity (Tahap Pertama)	31
Gambar 4. 2 Convergent Validity (Tahap Kedua)	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 2	Profil Responden	55
Lampiran 3	Tabulasi Data.....	59
Lampiran 4	Demografi Responden	64
Lampiran 5	Measurement Model Assessment	66
Lampiran 6	Analisis Deskriptif.....	69
Lampiran 7	Analisis R Square	71
Lampiran 8	Path Coefficients.....	72

BAB 1

PENDAHUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di Indonesia telah mengubah berbagai sektor kehidupan masyarakat dengan membawa kemudahan dan efisiensi, terutama dalam bidang jasa keuangan. Dengan munculnya inovasi terbaru disektor keuangan, yaitu *financial technology (fintech)*, yang merupakan gabungan antara layanan keuangan dan teknologi modern.

Fintech memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran dengan mudah di era saat ini. Kehadiran fintech mencerminkan kemajuan teknologi dari kegiatan yang sebelumnya bersifat konvensional atau manual menjadi serba digital dengan menggunakan teknologi berbasis internet. Dengan semakin meningkatnya penggunaan internet di Indonesia, muncul berbagai kegiatan untuk memanfaatkan sarana elektronik, salah satunya adalah aplikasi e-wallet. E-Wallet (dompet digital) merupakan salah satu metode non tunai (cashless). Kemajuan teknologi telah membuat dompet elektronik atau E-Wallet menjadi populer di kalangan masyarakat untuk melakukan transaksi secara praktis, aman dan mudah diakses. Hal ini mendorong perubahan perilaku masyarakat dari transaksi tunai menjadi non tunai (cashless) (Wardani & Susanti, 2024)

E-wallet media elektronik yang berbentuk *served based* yang digunakan sebagai alat pembayaran digital dengan menggunakan koneksi internet terlebih dahulu. Berbagai aktivitas bisnis menggunakan sarana elektronik dalam aplikasi

E-Wallet. E-Wallet juga merupakan layanan elektronik yang dirancang untuk menyimpan data dan digunakan sebagai alat pembayaran. Salah satu E-Wallet dompet digital yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah Dana. Dana merupakan sebuah perusahaan fintech asal Indonesia yang menyediakan infrastruktur untuk memfasilitasi pembayaran digital bagi masyarakat Indonesia, serta transaksi tanpa uang tunai dan tanpa kartu baik online maupun offline dapat diselesaikan dengan cepat, nyaman, dan aman. Dana didirikan di Indonesia dan didukung oleh program Indonesia dengan investor kelas dunia yaitu PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK) sebagai pemegang saham mayoritas dan Ant Financial (Sutanto dan Yessica, 2020). Dompet digital Dana menggunakan konsep platform terbuka, yang berarti aplikasi Dana dapat diakses dan digunakan diberbagai platform, baik secara online maupun offline, tetapi tetap terintegrasi. Infrastruktur Dana mempunyai tingkat keamanan yang sangat tinggi, sebanding dengan keamanan yang dimiliki oleh Bank. Konsep platform terbuka ini memungkinkan koneksi dengan berbagai jenis alat pembayaran lainnya (Wahyuningsih & Nirawati, 2022).

Dana memberikan kemudahan bertransaksi, kepercayaan pelanggan, dan juga keamanan penggunaan guna menunjang terbentuknya loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan keputusan seseorang untuk konsisten berlangganan pada produk maupun jasa. Menurut Kotler dan Keller (2012) Loyalitas pelanggan dapat muncul karena keyakinan terhadap merek atau produk yang dapat memenuhi kebutuhan mereka dan kepercayaan kepada perusahaan yang memproduksinya. Perusahaan bisa mencapai kesuksesan

jangka panjang dengan memiliki kemampuan untuk mengembangkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

Dana menawarkan kemudahan dalam bertransaksi seperti masyarakat hanya bermodal membawa handphone saja sudah cukup untuk bisa membeli barang ataupun membayarkan tagihan lainnya tanpa harus membawa dompet dan uang cash terlebih dahulu. Dompet digital juga memiliki keamanan yang mana merupakan faktor paling penting dalam mendapatkan perhatian E-Wallet. Penipuan bisa terjadi karena adanya pertemuan langsung antara pelanggan dan penyedia layanan, sehingga penting untuk menjaga keamanan dan kenyamanan agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap E-Wallet. Kepercayaan konsumen dalam semua transaksi yang berbasis online menjadi elemen yang sangat penting karena merupakan upaya yang kuat untuk membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen.

Tiga prinsip utama: *Trusted* untuk menegaskan keamanan dan kepercayaan dalam penggunaan Dana, *friendly* untuk menekankan kemudahan penggunaan Dana, dan *Accessible* untuk menunjukkan bahwa Dana dapat diakses oleh siapa pun. Sehingga diharapkan dapat menumbuhkan loyalitas pengguna. Dana juga mengenalkan fitur terbaru mereka, yaitu program Dana *Protection*, yang mana memberikan jaminan perlindungan penuh untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan pengguna, sehingga masyarakat merasa lebih percaya dan yakin akan keamanan saat menggunakan Dana. Beberapa Merchant juga bekerja sama dengan Dana memperluas kemudahan transaksi para penggunanya seperti pembayaran tagihan bulanan hingga

keperluan berbelanja makanan retail seperti listrik, air, pulsa, iuran BPJS, dan lain-lain (Wardanai & Susanti, 2024).

Berikut adalah Tabel 1.1 Data peringkat E-Wallet tahun 2023.

Tabel 1. 1
Data Peringkat Pengguna E-Wallet
Tahun 2023

No	E- Wallet	Persentase (%)
1	Gopay	71
2	Ovo	70
3	Dana	61
4	ShopeePay	60
5	LinkAja	27

Sumber: **Data Boks 2023**

Berdasarkan data tabel 1.1 diatas terdapat lima jumlah daftar pengguna E-Wallet, yaitu Gopay, Ovo, Dana, ShopeePay, dan LinkAja. Dari lima daftar E-Wallet pada tahun 2023 Gopay memiliki peringkat yang paling atas yaitu sebanyak 71% pengguna. Sementara Dana menduduki posisi ketiga pada Data peringkat E-Wallet yaitu sebesar 61% pengguna. Selanjutnya Ovo sebanyak 70% pengguna, Shopeepay sebanyak 60% pengguna, dan yang terakhir Link Aja sebanyak 27% pengguna.

Salah satu variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kemudahan. Kemudahan merupakan tingkat dimana seseorang menyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya (Davis 2016).

Selain itu keamanan juga mempengaruhi loyalitas pada pengguna E-Wallet Dana. Keamanan adalah upaya perusahaan dalam melakukan pencegahan dan pendeteksi terhadap suatu penipuan yang kemungkinan bisa terjadi di masa yang akan datang (Wahyuningsih, Sri, 2016).

Kepercayaan adalah dimana pihak tertentu terhadap pihak lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan pada keyakinan, bahwa setiap orang yang dipercayai memiliki segala kewajibannya secara baik sesuai dengan apa yang diharapkan (Kotler & Keller 2012).

Untuk melihat fenomena loyalitas pelanggan pada E-Wallet Dana Di Kota Padang maka dilakukan survey awal kepada 30 responden yang dilakukan pada maret 2024 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Fenomena Loyalitas Konsumen di Kota Padang

No	Pernyataan	Jawaban					Skor Total	Rata-Rata
		STS	TS	N	S	SS		
1	Saya selalu menggunakan E-Wallet Dana secara teratur	-	3	16	8	3	102	3,4
2	Saya akan membeli antar lini produk E-Wallet Dana	2	4	7	12	5	104	3,46
3	Saya akan mereferensikan E-Wallet Dana Kepada orang lain	1	8	9	8	4	96	3,2
4	Saya tidak tertarik menggunakan aplikasi lain selain E-Wallet Dana	1	3	16	15	5	140	4,66
Rata-Rata per item		03,84 %	13,84 %	36,92 %	33,07 %	13,07 %	442	100%
Rata-Rata								3,68
Tingkat Capaian Responden								73%

Sumber: Survei Awal Maret (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa skor rata-rata per item pernyataan 36,92% responden menjawab netral, 33,07% responden menjawab setuju. Dengan skor rata-rata jawaban responden yaitu 3,68% dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 73% sehingga dapat di artikan bahwa loyalitas pelanggan masyarakat khususnya di kota padang masih dalam katagori cukup tinggi (Arikunto, 2006)

Penelitian ini merupakan Pengembangan dari penelitian (Wahyuningsih & Nirawati, 2022) yang mana variabel bebasnya yaitu kemudahan, keamanan dan variabel terikatnya adalah loyalitas pelanggan. Penelitian ini menambah variabel bebasnya yaitu kepercayaan dimana penambahan variabel bebasnya didukung oleh penelitian (Purwanda & Wati, 2018).

Berdasarkan uraian-uraian sebelumnya, peneliti tertarik melakukan penelitian empiris dengan judul “Pengaruh Kemudahan, keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada pengguna E-Wallet Dana Dikota Padang”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna E-wallet dana di kota Padang?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna E-wallet dana di kota Padang?

3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna E-wallet dana di kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna E-wallet Dana di kota Padang.
2. Untuk menganalisis pengaruh keamanan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna E- wallet Dana di kota Padang.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna E- wallet Dana di kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara umum, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Kedua manfaat tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi E-Wallet Dana agar memberi kemudahan, keamanan, dan kepercayaan pada saat menggunakan aplikasi tersebut, sehingga loyalitas pelanggan terhadap E-Wallet Dana semakin meningkat.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis kepada para konsumen E-Wallet Dana tentang bagaimana mengukur

loyalitas pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan dimasa yang akan datang, memahami pengaruh kemudahan, keamanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan, dan memahami dampak kemudahan, keamanan, dan kepercayaan.