

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
MINAT KONSUMEN MENGGUNAKAN APLIKASI E-WALLET
PADA MASYARAKAT SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh :

Ferdyan Gaffariansyah

NIM : 1121900157

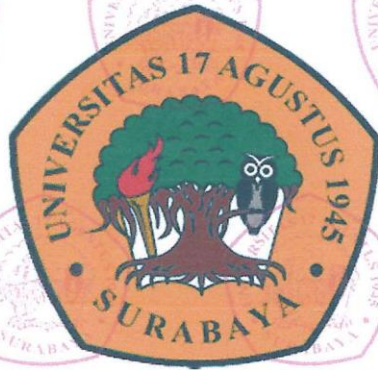
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
MINAT KONSUMEN MENGGUNAKAN APLIKASI E-WALLET
PADA MASYARAKAT SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

Ferdyan Gaffariansyah

NIM : 1121900157

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ferdyan Gaffariansyah

NBI : 1121900157

**Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Minat
Konsumen Menggunakan Aplikasi E-Wallet Pada
Masyarakat Surabaya**

Surabaya, 04 Juli 2024

**Mengetahui :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**

**Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing I**


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP 20120870103


Dra. Diana Juni Mulyati, M.M.
NPP 20120850032

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 04 Juli 2024.

DEWAN PENGUJI

1. **Dra. Diana Juni Mulyati, M.M.**
Ketua

()

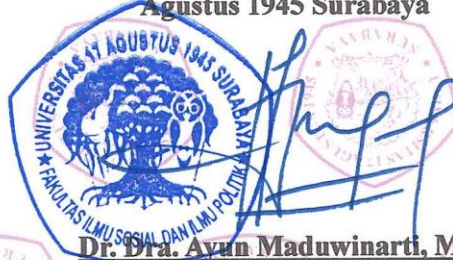
2. **Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.**
Anggota 1

()

3. **Drs. Agung Pudjianto, M.M.**
Anggota 2

()

Mengesahkan, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

()

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP 20120870103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Ferdyan Gaffariansyah
NIM : 1121900157
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Minat
Konsumen Menggunakan Aplikasi E-Wallet Pada
Masyarakat Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasi dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi.

Surabaya, 04 juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Ferdyan Gaffariansyah



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ferdyan Gaffariansyah
NBI : 1121900157
Fakultas : Ilmu Sosial dan ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, Saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

“Pengaruh Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Konsumen Menggunakan Aplikasi E-Wallet Pada Masyarakat Surabaya”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 4 Juli 2024

Yang Menvatakan



Ferdyan Gaffariansyah

KATA PENGANTAR

Dengan puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT atas segala rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya yang senantiasa melimpahkan keberkahan dalam setiap langkah perjalanan penulisan skripsi ini. Dengan judul “Pengaruh Kemudahan dan Trust (kepercayaan) Terhadap Minat Konsumen Menggunakan aplikasi E-wallet pada masyarakat Surabaya” ini bertujuan untuk menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat kelulusan dan selesai tepat waktu.

Dalam skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu Pembimbing, keluarga, teman-teman, dan semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian penelitian ini. Kontribusi mereka sangat berarti dalam proses akademis ini. Terima kasih atas bimbingan, doa, dan semangat yang telah diberikan. Semoga hasil dari penelitian ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat. menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. ALLAH SWT, yang sudah memberikan rahmat, nikmat dan karunia serta petunjuk dan berkah untuk menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugraha, MM., CMA., SPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 dan juga selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dan pikirannya dalam membimbing dan membantu peneliti ketika menyusun skripsi.

4. Drs. Agung Pujianto, M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Dra. Diana Juni Mulyati, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dan pikirannya dalam membimbing dan membantu peneliti ketika menyusun skripsi.
7. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah menluangkan waktunya mengajar, membimbing, mendidik dan memberikan ilmunya yang bermanfaat sampai kapanpun
8. Kedua orang tua yang sudah memberikan dukungan serta doa dan cinta kasih yang mereka berikan telah menjadi pendorong utama dalam perjalanan akademis hingga selesai saat ini
9. Saya juga berterima kasih kepada teman-teman yang telah memberikan dukungan moral dan semangat selama proses penelitian ini.
10. Dan dukungan dari berbagai pihak. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan
11. Juga kepada teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam setiap langkah penulisan skripsi.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kemudahan penggunaan dan tingkat trust (kepercayaan) terhadap minat penggunaan aplikasi *e-wallet* di kalangan masyarakat Surabaya. Studi ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengumpulkan data dari 100 responden yang telah aktif menggunakan aplikasi *e-wallet* melalui *Google Form*. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independen (kemudahan dan *trust*) dengan variabel dependen (minat penggunaan aplikasi *e-wallet*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi *e-wallet* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap minat penggunaan. Semakin mudah penggunaan aplikasi *e-wallet*, semakin tinggi minat masyarakat Surabaya untuk menggunakannya. Selain itu, tingkat trust (kepercayaan) terhadap aplikasi *e-wallet* juga berpengaruh positif secara signifikan terhadap minat penggunaan. Hal ini menandakan bahwa trust (kepercayaan) masyarakat terhadap keamanan dan keandalan aplikasi *e-wallet* sangat mempengaruhi keputusan mereka untuk mengadopsi dan terus menggunakan layanan tersebut. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi *e-wallet* di lingkungan urban seperti Surabaya. Implikasi praktis dari temuan ini adalah pentingnya penyedia layanan *e-wallet* untuk memastikan antarmuka yang mudah digunakan dan meningkatkan keamanan serta keandalan aplikasi untuk membangun trust (kepercayaan) pengguna.

Kata kunci: kemudahan, *trust*, minat menggunakan aplikasi *e-wallet*, Surabaya

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of ease of use and level of trust on interest in using e-wallet applications among the people of Surabaya. This study uses quantitative methods by collecting data from 100 respondents who have actively used e-wallet applications through Google Form. Data analysis was performed using multiple linear regression to evaluate the relationship between the independent variables (ease of use and trust) and the dependent variable (interest in using e-wallet applications). The results of this study indicate that the ease of use of the e-wallet application has a significant positive effect on interest in use. The easier it is to use the e-wallet application, the higher the interest of the Surabaya people to use it. In addition, the level of trust in the e-wallet application also has a significant positive effect on interest in use. This indicates that people's trust in the security and reliability of e-wallet applications greatly influences their decision to adopt and continue using these services. This research makes an important contribution in understanding the factors that influence the adoption of e-wallet technology in an urban environment such as Surabaya. The practical implication of these findings is the importance of e-wallet service providers to ensure an easy-to-use interface and improve the security and reliability of the application to build user trust.

Keywords: *convenience, trust, interest in using e-wallet applications, Surabaya*

PERSEMBAHAN

1. Kepada keluarga tercinta, terima kasih atas cinta, dukungan tanpa syarat, dan kesabaran yang luar biasa selama proses ini. Doa restu dan semangat yang diberikan telah menjadi sumber kekuatan utama dalam menghadapi tantangan yang muncul.
2. Kepada semua dosen dan pembimbing akademik terhormat, terima kasih atas kesediaan untuk membimbing, memberikan arahan yang bijaksana, serta memberikan masukan yang sangat berharga. Tidak hanya membantu tepat tetapi juga menginspirasi untuk selalu berusaha lebih baik.
3. Juga terima kasih kepada rekan-rekan sejawat dan teman-teman seperjuangan di kampus, terutama diskusi-diskusi yang intens dan sharing pengetahuan telah membantu saya melihat perspektif baru dan mendapatkan solusi dari berbagai masalah yang kompleks.
4. Semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat pada umumnya. Semoga persembahan ini juga dapat menjadi ungkapan penghargaan yang sesungguhnya kepada semua yang telah turut serta dalam perjalanan akademis ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Sistematika Pembahasan	8

2.3.3 Minat.....	25
2.4 Definisi Operasional.....	26
2.4.1 Indikator Kemudahan	26
2.4.2 Indikator Kepercayaan.....	26
2.4.3 Indikator Minat	26
2.5 Pola Hubungan Antar Variabel	26
2.5.1 Pola Hubungan Kemudahan Terhadap Minat Konsumen	26
2.5.2 Pola Hubungan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan.....	27
2.5.3 Pola Hubungan Kemudahan, Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan.....	27
2.6 Kerangka Dasar Pemikiran.....	28
2.7 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Waktu Penelitian	31
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.3.1 Populasi Penelitian	32
3.3.2 Sampel Penelitian.....	32
3.4 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	33
3.4.1 Skala Pengukuran.....	33
3.4.2 Instrumen Penelitian.....	34
3.5 Jenis Data dan Sumber Data.....	36
3.5.1 Jenis Data	36
3.5.2 Sumber Data	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data	37

3.7 Uji Instrumen Penelitian.....	37
3.7.1 Uji Validitas	37
3.7.2 Uji Reliabilitas	37
3.8 Uji Analisis Data	38
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.8.2 Regresi Linear Berganda	39
3.8.3 Uji Hipotesis	40
BAB IV PENYAJIAN, ANALISA, DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Penyajian Data.....	43
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	43
4.1.2 Karakteristik Responden.....	45
4.1.3 Uji Instrumen	48
4.2 Tabulasi Data.....	50
4.2.1 Tabulasi Jawaban Responden	50
4.3 Analisis Data	60
4.3.1 Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.3.2 Hasil Regresi Linier Berganda.....	64
4.3.3 Hasil Uji Hipotesis.....	65
4.4 Pembahasan	67
4.4.1 Kemudahan Terhadap Minat Konsumsi	67
4.4.2 Kepercayaan Terhadap Minat Konsumsi.....	68
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Rekomendasi	69
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Penggunaan E-Wallet di indonesia.....	3
Gambar 2 Faktor alasan kemudahan menggunakan E Wallet.....	4

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	34
Tabel 3.2 Konsepsi Variabel Definisi Operasional dan Indikator.....	34
Tabel 3.3 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Gaji Perbulan	47
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas	48
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas	49
Tabel 4.8 Penilaian terhadap Jawaban Responden.....	50
Tabel 4.9 Hasil Tabulasi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kemudahan (X1)	50
Tabel 4.10 Hasil Tabulasi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepercayaan (X2).....	53
Tabel 4.11 Hasil Tabulasi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepercayaan Menggunakan (Y).....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas Kemudahan (X1).....	61
Tabel 4.13 Uji Linearitas Kepercayaan(X2).....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas.....	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas.....	63
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	64
Tabel 4.17 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	65
Tabel 4.18 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	66
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	77
Lampiran 2 Hasil Uji Tabulasi Data.....	79
Lampiran 3 HASIL TURNITIN	91
Lampiran 4 KARTU BIMBINGAN.....	92