

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality*, Kemudahan, dan Keamanan terhadap keputusan penggunaan pada Aplikasi DANA pada Masyarakat Kebumen. penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yang merupakan metode pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji heterokedasitas, dan uji normalitas), uji analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji parsial, uji simultan, dan koefisien determinasi). Berdasarkan hasil uji hipotesis pertama diketahui bahwa *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Berdasarkan hasil uji hipotesis kedua diketahui bahwa Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Berdasarkan hasil uji hipotesis ketiga diketahui bahwa Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Sedangkan hipotesis keempat diketahui bahwa *E-Service Quality*, Kemudahan, dan Keamanan memiliki pengaruh secara bersama-sama secara positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,735, sehingga variabel keputusan penggunaan yang dapat dijelaskan *E-Service Quality*, Kemudahan, dan Keamanan dalam penelitian ini sebesar 73,5% sedangkan sebesar 26,5% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, Kemudahan, Keamanan, dan Keputusan Penggunaan

ABSTRACT

This research was conducted to determine the influence of E-Service Quality, Convenience and Security on the decision to use the DANA Application in the Kebumen Community. This research uses a sampling technique using non-probability sampling, namely a sampling technique that does not provide a chance for each member of the population to be selected as a sample. This research uses a purposive sampling method, which is a sample selection method based on certain considerations. The data analysis techniques used are validity test, reliability test, classic assumption test (multicollinearity test, heteroscedasticity test, and normality test), multiple linear regression analysis test, hypothesis test (partial test, simultaneous test, and coefficient of determination). Based on the results of the first hypothesis test, it is known that E-Service Quality has a positive and significant effect on usage decisions. Based on the results of the second hypothesis test, it is known that convenience has a positive and significant effect on usage decisions. Based on the results of the third hypothesis test, it is known that security has a positive and significant effect on usage decisions. Meanwhile, the fourth hypothesis is that E-Service Quality, Convenience and Security have a joint positive and significant influence on usage decisions. The results of testing the coefficient of determination show that the Adjusted R Square value is 0.735, so that the usage decision variable that can be explained by E-Service Quality, Convenience and Security in this study is 73.5% while 26.5% is influenced by variables not explained in this research.

Keywords: *E-Service Quality, Convenience, Security, and Usage Decisions*

HALAMAN MOTTO

"Jangan takut berjalan lambat, takutlah jika hanya berdiri diam."



HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT semesta alam yang telah memberikan rahmat, kesehatan, hidayat, rezeki, dan segala karunia yang telah terlimpah kepada penulis sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya tulis ini, penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, terimakasih atas semua kasih sayang, dukungan, motivasi serta do'a-doanya yang senantiasa selalu dipanjatkan demi keberhasilan dan kesuksesanku.
2. Ibu Dr. Harini Abrilia Setyawati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Saudara-saudara saya dengan penuh kesabaran dan kesetiaan selalu mendampingi dan memotivasi untuk semangat dan tersenyum dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Tidak lupa terimakasih kepada sahabat-sahabatku semua yang selalu mensupport terimakasih atas kesetiaan kalian baik suka maupun duka.
5. Semua responden yang telah memberikan waktunya dalam mengisi data kuesioner pendukung skripsi ini. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.
6. Terima kasih kepada Universitas Putra Bangsa.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhamma SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, Aamiin.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi jenjang Sarsana Manajemen (S1), dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Manajemen Universitas Putra Bangsa (UPB) Kebumen. Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah dengan realita kehidupan nyata khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur dengan segenap kemampuan yang ada oleh penulis.

Tersusunya skripsi ini tidak terlepas dari peran semua pihak yang telah ikhlas dalam memberikan bantuan kepada penulis dari awal hingga selesai. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Almamater Universitas Putra Bangsa yang menjadi tempat penulis untuk menyelesaikan studi sarjana.

2. Ibu Dr. Harini Abrilia Setyawati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan motivasi dan doa serta dukungannya sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini
4. Bapak/Ibu dosen beserta staf dan karyawan Universitas Putra Bangsa, khususnya Program Studi Manajemen yang telah banyak membantu penulis untuk dapat menyelesaikan studi.
5. Teman-teman kelas Manajemen yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan di dalam penulisan ini, untuk itu penulis tidak menutup diri akan kritik dan saran dari semua pihak. Semoga dengan selesainya penyusunan skripsi ini juga dapat membawa manfaat terutama bagi penulis, semua pihak yang membutuhkannya dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Kebumen, 28 Desember 2023



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Batasan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
1.5 Manfaat Penelitian.....	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	19
2.1. Tinjauan Teori.....	19
2.1.1. Keputusan Penggunaan.....	19

2.1.2.	<i>E-Service Quality</i>	25
2.1.3.	Kemudahan	28
2.1.4.	Keamanan.....	31
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	34
2.3.	Hubungan Antar Variabel.....	46
2.3.1.	Hubungan <i>E-Service Quality</i> Dengan Keputusan Penggunaan	46
2.3.2.	Hubungan Kemudahan Dengan Keputusan Penggunaan.....	47
2.3.3.	Hubungan Keamanan Dengan Keputusan Penggunaan.....	48
2.4.	Model Empiris	50
2.5.	Hipotesis	50
BAB III METODE PENELITIAN		52
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	52
3.1.1.	Objek Penelitian.....	52
3.1.2.	Subjek Penelitian.....	52
3.2.	Variabel Penelitian	52
3.3.	Definisi Operasional Variabel	53
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	57
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.5.1.	Data	57
3.5.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.6.	Populasi dan Sampel.....	60
3.6.1.	Populasi Penelitian	60
3.6.2.	Sampel Penelitian.....	60
3.7.	Teknik Analisis.....	61
3.7.1.	Analisis Statistik.....	61

3.7.2.	Analisis Deskriptif	61
3.8	Alat Analisis Data.....	61
3.8.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	62
3.8.2.	Uji Asumsi Klasik	63
3.8.3.	Analisis Regresi Linier Berganda	65
3.8.4.	Uji Hipotesis.....	66
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	72
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	72
4.1.1.	Sejarah dan Perkembangan Perusahaan	72
4.2.	Analisis Deskriptif.....	74
4.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
4.2.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
4.2.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	77
4.2.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat (Kecamatan).....	78
4.3.	Analisis Statistik.....	80
4.3.1.	Uji Validitas	80
4.3.2.	Uji Reliabilitas	83
4.3.3.	Uji Asumsi Klasik	84
4.3.4.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	88
4.3.5.	Uji Hipotesis.....	91
4.4.	Pembahasan	97
4.4.1.	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Keputusan Penggunaan	97
4.4.2.	Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan.....	98
4.4.3.	Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan	99

4.4.4. Pengaruh <i>E-Service Quality</i> , Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan.....	101
BAB V SIMPULAN	102
5.1. Simpulan.....	102
5.2. Keterbatasan	104
5.3. Implikasi	105
5.3.1 Implikasi Praktis	105
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	106
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	113



DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Aplikasi Uang Elektronik Terpopuler	2
Tabel I-2 Hasil Miniriset Keputusan Penggunaan Pada Aplikasi DANA	7
Tabel II-1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	40
Tabel III-1 Distribusi Indikator Variabel <i>E-Service Quality</i>	54
Tabel III-2 Distribusi Indikator Variabel Kemudahan.....	55
Tabel III-3 Distribusi Indikator Variabel Keamanan	56
Tabel III-4 Distribusi Indikator Variabel Keputusan Penggunaan	57
Tabel IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
Tabel IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel IV-3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	76
Tabel IV-4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	77
Tabel IV-5 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat (Kecamatan)	78
Tabel IV-6 Hasil Uji Validitas Keputusan Keputusan Penggunaan	81
Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas <i>E-Service Quality</i>	82
Tabel IV-8 Hasil Uji Validitas Kemudahan.....	82
Tabel IV-9 Hasil Uji Validitas Keamanan	82
Tabel IV-10 Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel IV-11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	85
Tabel IV-12 Hasil Uji Kolmogorov	88
Tabel IV-13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	89
Tabel IV-14 Hasil Uji Parsial.....	92
Tabel IV-15 Hasil Uji Simultan	94
Tabel IV-16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Model Empiris.....	50
Gambar IV-1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	86

