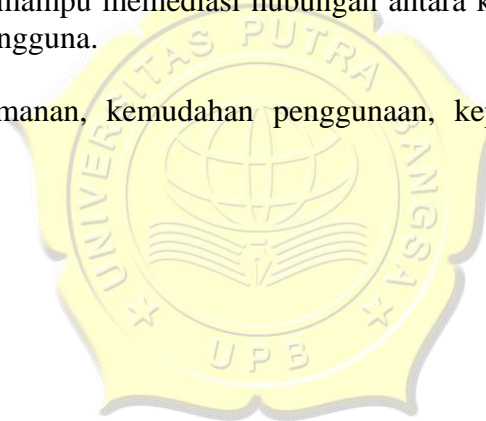


ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara keamanan dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi DANA di Kebumen yang telah melakukan transaksi sebanyak tiga kali dalam kurun waktu satu bulan. Adapun metode pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* dengan 100 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teknik analisis deskriptif dan statistic yang meliputi uji instrument, uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis korelasi, analisis jalur, dan sobel test. Alat analisis menggunakan bantuan program SPSS 25 *for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan valid dan reliabel, tidak terdapat multikolinieritas, tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, dan memenuhi syarat asumsi normalitas. Variabel keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, keamanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna, kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pengguna, kepuasan pengguna tidak mampu memediasi hubungan antara keamanan terhadap loyalitas pengguna, kepuasan pengguna mampu memediasi hubungan antara kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna.

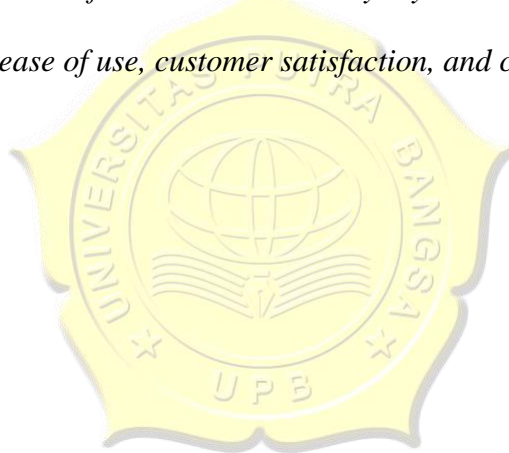
Kata Kunci : keamanan, kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, dan loyalitas pengguna



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between security and ease of use with customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable. The sample used in this research was customers of DANA application, especially in Kebumen who had made at least three transactions within one month. The sampling method is purposive sampling with 100 respondents. Data analysis techniques used in this study are descriptive and statistical analysis techniques which include instrument tests, classical assumption tests, hypothesis tests, correlation analysis, path analysis, and sobel tests. The analysis tool uses the help of the program SPSS 25 for windows. The results of this study showed that all variables were declared valid and reliable, there was no multicollinearity, no symptoms of heteroscedasticity, and met the requirements of the normality assumption. The variables of security affect customer satisfaction, ease of use affect customer satisfaction, security affect customer loyalty, ease of use has no effect on customer loyalty. customer satisfaction is not able to mediate the relationship between security and customer loyalty, customer satisfaction is able to mediate the relationship between ease of use and customer loyalty.

Keywords: *security, ease of use, customer satisfaction, and customer loyalty.*



HALAMAN MOTTO

“My attitude is taking risk other people aren't willing to and working out how to survive them”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kesehatan, hidayah, rezeki, dan segala karunia-Nya kepada penulis sehingga telah terselesaikan skripsi ini dengan baik. Karya tulis ini, penulis persembahkan kepada:

- a. Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini tepat waktu.
- b. Kedua orang tua dan adik – adik yang telah mendukung baik materi dan semangat sehingga penulis bermotivasi untuk menyelesaikan penelitian ini.
- c. Teman – teman seperjuangan dalam menimba ilmu di Universitas Putra Bangsa Kebumen.



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KEAMANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENGGUNA APLIKASI DANA DI KEBUMEN” dengan lancar dan mendapatkan kemudahan.

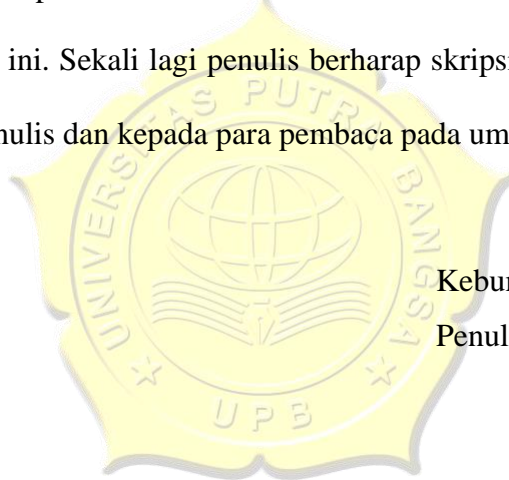
Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Skripsi ini sebagai tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh kuliah dengan realita kehidupan nyata khususnya dalam bidang penelitian ilmiah.

Terselesaikannya skripsi ini tentunya tidak lepas dari dorongan dan bantuan dari berbagai macam pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku rektor Universitas Putra Bangsa sekaligus dosen pembimbing yang telah banyak membantu agar terselesaikannya skripsi ini.
2. Segenap dosen dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
3. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.

4. Rekan – rekan kelas, organisasi Badan Keluarga Mahasiswa Kebumen periode 2022/2023, dan PSM Gitaswara yang selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Segenap responden dalam penelitian ini yaitu pengguna aplikasi DANA di Kebumen.
6. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih kurang dari sempurna, maka dari itu tidak lepas selalu ada saran dan kritik membangun yang dapat memperbaiki skripsi ini. Sekali lagi penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi penulis dan kepada para pembaca pada umumnya.



Kebumen, 25 April 2024

Penulis,

Aditya Alif Putra Riandiz

NIM. 205504004

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL 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.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1. Tinjauan Teori.....	15
2.1.1. Loyalitas Pengguna.....	15

2.1.2.	Kepuasan Pengguna	19
2.1.3.	Keamanan.....	23
2.1.4.	Kemudahan Penggunaan.....	26
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	29
2.3.	Hubungan Antar Variabel.....	38
2.4.	Model Empiris	47
2.5.	Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	49
3.2.	Variabel Penelitian	49
3.3.	Definisi Operasional Variabel	50
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	54
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data	55
3.6.	Populasi dan Sampel	57
3.7.	Teknik Analisis.....	59
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		74
4.1.	Analisis Deskriptif.....	74
4.2.	Analisis Statistik.....	78
4.3.	Pembahasan	106
BAB V SIMPULAN		115
5.1.	Simpulan.....	115
5.2.	Keterbatasan	116
5.3.	Implikasi	117
5.3.1	Implikasi Praktis	117
5.3.2	Implikasi Teoritis	121

DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN.....	133



DAFTAR TABEL

Tabel I – 1 Pengguna Aplikasi <i>E-Wallet</i> di Indonesia	2
Tabel I – 2 Hasil Mini Riset.....	4
Tabel II – 1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel III – 1 Indikator dan Distribusi Kuisisioner Variabel Kepuasan Pengguna .	52
Tabel III – 2 Indikator dan Distribusi Kuisisioner Variabel Loyalitas Pengguna ...	51
Tabel III – 3 Indikator dan Distribusi Kuisisioner Variabel Keamanan.....	53
Tabel III – 4 Indikator dan Distribusi Kuisisioner Variabel Kemudahan Penggunaan	53
Tabel IV – 1 Data Distribusi Kuisisioner	76
Tabel IV – 2 Data Distribusi Kuisisioner	77
Tabel IV – 3 Data Distribusi Kuisisioner	78
Tabel IV – 4 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan.....	80
Tabel IV – 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan.....	80
Tabel IV – 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna	81
Tabel IV – 7 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pengguna	82
Tabel IV – 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	83
Tabel IV – 9 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov – Smirnov Substruktural 1	84
Tabel IV – 10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov – Smirnov Substruktural 2	85
Tabel IV – 11 Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural 1	86
Tabel IV – 12 Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural 2	87
Tabel IV – 13 Hasil Uji Hipotesis Langsung (Uji t) Substruktural 1	90
Tabel IV – 14 Hasil Uji Hipotesis Langsung (Uji t) Substruktural 2	92
Tabel IV – 15 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	93
Tabel IV – 16 Hasil Uji Sobel Variabel Keamanan.....	94
Tabel IV – 17 Hasil Uji Sobel Variabel Kemudahan Penggunaan	95
Tabel IV – 18 Hasil Uji Determinasi (R^2) Substruktural 1	96
Tabel IV – 19 Hasil Uji Determinasi (R^2) Substruktural 2	96
Tabel IV – 20 Hasil Uji Korelasi	97

Tabel IV – 21 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 1 99

Tabel IV – 22 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 2 101



DAFTAR GAMBAR

Gambar II – 1 Kerangka Teoritis	47
Gambar IV – 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatterplot	88
Gambar IV – 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatterplot	89
Gambar IV – 3 Diagram Jalur	105



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	133
Lampiran 2 Data Responden.....	138
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner	141
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	146
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	149
Lampiran 6 Asumsi Klasik.....	150
Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi	155
Lampiran 8 Analisis Korelasi	157
Lampiran 9 Hasil Sobel Test.....	157
Lampiran 10 Tabel Distribusi t	158
Lampiran 11 Kartu Tanda Peserta.....	162
Lampiran 12 Kartu Bimbingan Skripsi.....	163

