

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA
E-WALLET DANA DI KOTA BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada

Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

RAISYA AZIZIA AUFA

NIM: 2110412320011



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA *E-WALLET* DANA DI KOTA BANJARMASIN

1. Nama Mahasiswa : Raisya Azizia Auфа
NIM : 2110412320011
2. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
3. Tim Penguji:


1. Pembimbing

Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP. 197511052001122001

()

2. Penguji I

Noor Hidayati, S.Sos, M.AB
NIP. 197805242006042001

()

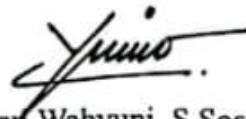
3. Penguji II

Hurnaidi, S.AB, M.AB
NIP. 199304212020121013

()

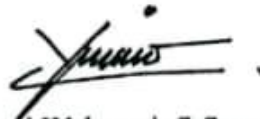
Banjarmasin, 10 Juni 2025

Koordinator Program Studi
Administrasi Bisnis



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP. 197511052001122001

Mengetahui,
Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001



SURAT TUGAS

Nomor : 2746/UN8.1.13/KP.10.00/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara/i :

1. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
2. Noor Hidayati, S.Sos, M.AB
3. Humaidi, S.AB, M.AB

Untuk menguji Skripsi mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Raisya Azizia Aufa
NIM : 2110412320011
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna E-Wallet DANA di Kota Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 10 Juni 2025
J a m : 14.00 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Lab. Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 2 Juni 2025
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



Catatan:

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BPSSE



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 10 bulan Juni tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2746/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 2 Juni 2025 untuk menguji skripsi :

Nama : Raisya Azizia Aufa
NIM : 2110412320011
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna E-Wallet DANA di Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab. Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 14.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 79,33 (A⁻)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 10 Juni 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji, 1. Ketua : Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
(Raisya Azizia Aufa)
2. Sekretaris : Noor Hidayati, S.Sos, M.AB
(Noor Hidayati)
3. Anggota : Humaidi, S.AB, M.AB
(Humaidi)

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,

(Nurul Wahyuni)
Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 19751105 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Promosi terhadap Loyalitas Pengguna pada Pengguna *E-Wallet* DANA di Kota Banjarmasin” sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Saya menyadari bahwa skripsi dapat diselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat serta selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos., M.AB selaku Sekretaris Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat serta Penguji I yang bersedia meluangkan waktunya

untuk memberikan saran dan arahan kepada saya agar penelitian ini menjadi lebih baik.

5. Bapak Humaidi, S.AB, M.AB selaku Penguji II yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan arahan kepada saya agar penelitian ini menjadi lebih baik.
6. Bapak Dr. Maryono, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Dan seluruh pihak yang turut membantu dalam penulisan proposal skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Banjarmasin, 10 Juni 2024

Penulis,



Raisya Azizla Aufa

NIM. 2110412320011

PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan sebagai bentuk terima kasih kepada orang-orang yang selalu memberikan dukungan dan menjadi alasan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

1. Untuk Orang tua tercinta, terima kasih yang sebesar besarnya atas segala kasih sayang, dukungan, dan doa yang tiada hentinya. Sebagai bentuk bakti dan hormat serta rasa terima kasih yang tak terhingga penulis persembahkan skripsi ini untuk Abah dan Mama.
2. Untuk kedua kakak, terima kasih atas segala bantuan, dukungan, motivasi, dan segala nasihat dalam proses pendidikan penulis.
3. Untuk seluruh keluarga besar terima kasih atas bantuan, dukungan, dan doa yang diberikan sehingga membuat penulis termotivasi menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih untuk dukungan dan bantuannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Organisasi HIMABI yang menjadi tempat penulis tumbuh dan berkembang selama masa perkuliahan, terima kasih atas segala pengalaman dan ilmu bermanfaat yang didapatkan penulis.
6. Kepada diri penulis sendiri, Raisya Azizia Aufa. Apresiasi sebesar-besarnya karena sudah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah di mulai. Terima kasih sudah berjuang menjadi lebih baik, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 10 Juni 2024



Raisya Azizia Aufa

NIM. 2110412320011

ABSTRAK

Raisya Azizia Aufa, 2110412320011, 2025. Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna *E-Wallet* DANA di Kota Banjarmasin. Dibimbing: Nurul Wahyuni.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh signifikan secara parsial dan simultan variabel Persepsi Kemudahan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna *E-Wallet* DANA di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, lokasi penelitian di Kota Banjarmasin. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang pernah melakukan transaksi dengan *E-Wallet* DANA di Kota Banjarmasin. Pemilihan responden dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data *accidental sampling*. Analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Persepsi Kemudahan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan, Promosi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan. Secara simultan Persepsi Kemudahan dan Promosi berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna *E-Wallet* DANA di Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan, Promosi, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Raisya Azizia Aufa, 2110412320011, 2025. The Influence of Perceived Ease of Use and Promotion on Customer Loyalty among DANA E-Wallet Users in Banjarmasin City. Supervised by: Nurul Wahyuni.

This research aims to identify and examine the significant partial and simultaneous effects of the variables Perceived Ease of Use and Promotion on Customer Loyalty among DANA E-Wallet Users in Banjarmasin City.

This study employs a quantitative approach and was conducted in Banjarmasin City. The sample consist of 100 respondents who have previously conducted transactions using the DANA E-Wallet in Banjarmasin City. The respondents were selected using the accidental sampling technique. The data were analyzed using multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that Perceived Ease of Use does not have a significant partial effect on Customer Loyalty, whereas Promotion has a significant partial effect on Customer Loyalty. Simultaneously, Perceived Ease of Use and Promotion have a significant effect on Customer Loyalty among DANA E-Wallet users in Banjarmasin City.

Keywords: *Perceived Ease of Use, Promotion, Customer Loyalty*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT TUGAS	iii
BERITA ACARA	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN.....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Landasan Teori.....	19
2.1.1 Pemasaran	19
2.1.2 Perilaku Konsumen	21
2.1.3 Persepsi Kemudahan	23
2.1.4 Promosi	25
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	28
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	37
2.3.1 Hipotesis Penelitian.....	37
2.3.2 Model Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Pendekatan Penelitian	41

3.2	Desain Penelitian	41
3.3	Lokasi Penelitian.....	42
3.4	Populasi, Besar Sampel, dan Teknik Sampling	42
3.4.1	Populasi	42
3.4.2	Besar Sampel.....	43
3.4.3	Teknik Sampling	44
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	44
3.5.1	Definisi Variabel Independen	45
3.5.2	Definisi Variabel Dependen.....	46
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.7	Teknik Analisis Data.....	50
3.7.1	Skala Pengukuran.....	50
3.7.2	Deskriptif Statistik	51
3.7.3	Uji Validitas	51
3.7.4	Uji Reliabilitas	52
3.7.5	Uji Asumsi Klasik.....	52
3.7.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
3.7.7	Alat Uji Hipotesis.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN		58
4.1	Profil Responden.....	58
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	58
4.1.2	Berdasarkan Usia Responden.....	59
4.1.3	Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Responden.....	59
4.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	60
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	70
4.3.1	Uji Validitas	70
4.3.2	Uji Reliabilitas	72
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	73
4.4.1	Hasil Uji Normalitas	73
4.4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
4.4.3	Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
4.5	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	76

4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	78
4.6.1 Uji Parsial (Uji t).....	78
4.6.2 Uji Simultan (Uji F).....	79
4.6.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	80
BAB V PEMBAHASAN HASIL	82
5.1 Pembahasan.....	82
5.1.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	82
5.1.2 Pengaruh Promosi (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	83
5.1.3 Pengaruh Persepsi Kemudahan (X1) dan Promosi (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	83
5.2 Implikasi Hasil.....	84
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	87
BAB VI PENUTUP	88
6.1 Kesimpulan	88
6.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	94
BIODATA.....	108

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1.1	Jumlah Pengikut Media Sosial E-Wallet	14
Tabel 2.1	Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	47
Tabel 3.2	Penentuan Skor Jawaban Kuesioner	50
Tabel 3.3	Rentang Kategori Jawaban Responden	51
Tabel 3.4	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	57
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	59
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Responden	59
Tabel 4.4	Jawaban Responden Butir X1 Variabel Persepsi Kemudahan (X1).....	60
Tabel 4.5	Jawaban Responden Butir X2 Variabel Promosi (X2)	64
Tabel 4.6	Jawaban Responden Butir Y Variabel (Y).....	67
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas	71
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.9	Uji Kolmogorov Smirnov.....	75
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	76
Tabel 4.11	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	77
Tabel 4.12	Hasil Statistik Secara Parsial (Uji-t).....	78
Tabel 4.13	Hasil Statistik Secara Simultan (Uji F)	79
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinasi	80

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
	Gambar 1.1 Metode Pembayaran Paling Banyak Digunakan di Indonesia 2024 ...	3
	Gambar 1.2 Penyebaran Digital Wallet di Indonesia	4
	Gambar 2.1 Model Penelitian	40
	Gambar 2.2 Model Penelitian	86
	Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	73
	Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot	74
	Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	75

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal
	LAMPIRAN 1 Hasil Output SPSS Versi 26	94