

SKRIPSI

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* DAN DAMPAKNYA PADA *REPURCHASE INTENTION*
(Studi Pada Pengguna *E-Wallet DANA* Di Kota Banjarmasin)**



Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen

Oleh :
ARDI ARFIAN
NIM : 2020312110031
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2024**

LEMBAR LEGALITAS

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* DAN DAMPAKNYA PADA *REPURCHASE INTENTION*
(Studi Pada Pengguna *E-Wallet* DANA Di Kota Banjarmasin)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Ardi arfian

NIM : 2010312110031

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 20 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing



Siti Aliyati Al Bushairi, SE., MM

NIP. 19720909 199903 2 001

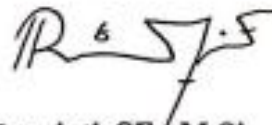
Penguji I



Dr. RR. Yulianti Prihatiningrum, SE., M.Si

NIP. 19730727 20011 2 001

Penguji II



Rusniati, SE., M.Si

NIP. 19721117 199702 2 004

Mengetahui

Koordinator Program Studi Manajemen



Abdul Hadi, SE., M.Si

NIP. 19700707 20050 1 001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
KOTA BANJARMASIN**

Nama : Ardi Arfian
NIM : 2010312110031
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *E-Trust* terhadap *E-Satisfaction* dan dampaknya pada *Repurchase Intention* (Studi pada Pengguna *E-Wallet* DANA di Kota Banjarmasin)
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Ujian Dilaksanakan : 20 Juli 2024

Tim Penguji

Pembimbing : Siti Aliyati Al Bushairi, SE., MM

()

Penguji I : Dr. RR. Yulianti Prihatiningrum, SE., M.Si

()

Penguji II : Rusniati, SE., M.Si

()

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian skripsi yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat :

Nama : Ardi Arfian
NIM : 2010312110031
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *E-Trust* terhadap *E-Satisfaction* dan dampaknya pada *Repurchase Intention* (Studi pada Pengguna *E-Wallet* DANA di Kota Banjarmasin)
Hari/Tanggal : Sabtu, 20 Juli 2024
Tempat : Ruang sidang 1 PG dan Zoom Meet (*Hybrid*)
Waktu Ujian : 08.00-10.00 WITA

Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji.

Banjarmasin, 01 Agustus 2024

Mahasiswa



Ardi Arfian

NIM. 2010312110031

Pembimbing

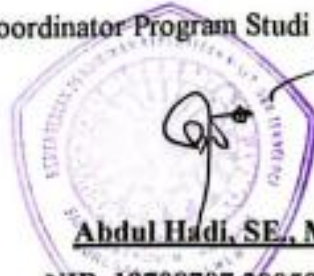


Siti Aliyati Al Bushairi, SE., MM

NIP .19720909 199903 2 001

Mengetahui

Koordinator Program Studi Manajemen



Abdul Hadi, SE., M.Si

NIP. 19700707-20050 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 20 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

Ardi Arfian
2010312110031

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “*Pengaruh Perceived Usefulness dan E-Trust terhadap E-Satisfaction dan Dampaknya pada Repurchase Intention (Studi pada Pengguna Pengguna E-Wallet DANA di Kota Banjarmasin)*”. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini penulis tentunya menemukan hambatan dan kendala. Akan tetapi berkat arahan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan itu tidak lupa penulis juga mengucapkan terimakasih banyak kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi dengan memberikan sumbangan baik berupa materi maupun pikirannya untuk membantu penulis menghadapi hambatan dan kendala tersebut. Dengan kerendahan hati, penulis Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Yunani, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

1. Bapak Abdul Hadi, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Drs. Suyatno, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu, memberikan saran, dan memotivasi saya selama masa perkuliahan berlangsung.

3. Ibu Siti Aliyati Al Bushairi, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu dalam menyusun dan mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi penulis dalam menyusun skripsi ini sebaik mungkin.
4. Ibu Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si dan Ibu Rusniati, SE, M.Si selaku Dosen Penguji dalam ujian skripsi yang telah membantu dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat untuk penulis.
6. Kedua orang tua tercinta, Ibunda saya Dalpi dan Ayahanda saya Sukari serta Kakak dan Adik saya Sudaryanto dan Juwanda Setiawan yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan dukungannya yang tidak dapat diungkapkan dengan kata-kata.
7. Semua sahabat-sahabat saya yang selalu membantu dan memberikan support untuk segera menyelesaikan skripsi ini dan selalu ada saat suka dan duka (Hengky, Yumang, Reza, Yudhistira, Mahesa, Eko, Yamani, Parman, Yasin dan banyak lagi) serta seluruh teman-teman kelas Manajemen B 2020, kelas ganjil, dan konsentrasi pemasaran yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
8. Kepada Owner Barbershop 2 Saudara Bang Jain Abdillah yang menerima saya untuk bekerja part time.
9. Dan diri saya sendiri Ardi Arfian yang sudah berjuang dan bertahan sampai di titik ini.

Semoga amal baik mereka memperoleh balasan baik dari Allah SWT dan selalu dalam perlindungan-Nya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih

banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan masukan bagi penulis sangat diharapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Banjarmasin, ... Juni 2024

Penulis

Ardi Arfian

2010312110031

ABSTRACT

Ardi Arfian (2024). *The Effect of Perceived Usefulness and E-Trust on E-Satisfaction and its Impact on Repurchase Intention (Study on DANA E-Wallet Users in Banjarmasin City)*. Advisor: Siti Aliyati Al Bushairi.

This study aims to: (1) Know and analyze the effect of Perceived Usefulness on E-Satisfaction. (2) Knowing and analyzing the effect of Perceived Usefulness on Repurchase Intention. (3) Knowing and analyzing the effect of E-Trust on E-Satisfaction. (4) Knowing and analyzing the effect of E-Trust on Repurchase Intention. (5) Knowing and analyzing the effect of E-Satisfaction on Repurchase Intention.

This research is quantitative research with the type of research being explanatory research. Respondents in this study were Banjarmasin people who had used the DANA e-wallet and were at least 17 years old. Data was collected from 150 respondents. The sampling technique used in this study was purposive sampling. The data analysis technique uses SEM-PLS.

This study found (1) Perceived Usefulness has a positive and significant effect on E-Satisfaction, (2) Perceived Usefulness has no significant effect on Repurchase Intention, (3) E-Trust has a positive and significant effect on E-Satisfaction, (4) E-Trust has a positive and significant effect on Repurchase Intention, (5) E-Satisfaction has a positive and significant effect on Repurchase Intention.

Keywords : *Perceived Usefulness, E-Trust, E-Satisfaction, Repurchase Intention.*

ABSTRAKSI

Ardi Arfian (2024). Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *E-Trust* terhadap *E-Satisfaction* dan Dampaknya pada *Repurchase Intention* (Studi pada Pengguna *E-Wallet* DANA di Kota Banjarmasin). Pembimbing : Siti Aliyati Al Bushairi.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *E-Satisfaction*. (2) Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Repurchase Intention*. (3) Mengetahui dan menganalisis pengaruh *E-Trust* terhadap *E-Satisfaction*. (4) Mengetahui dan menganalisis pengaruh *E-Trust* terhadap *Repurchase Intention*. (5) Mengetahui dan menganalisis pengaruh *E-Satisfaction* terhadap *Repurchase Intention*.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *esplanatory research*. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Banjarmasin yang pernah menggunakan *e-wallet* DANA dan berusia minimal 17 tahun. Data dikumpulkan dari 150 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan SEM-PLS.

Studi ini menemukan (1) *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Satisfaction*, (2) *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Repurchase Intention*, (3) *E-Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Satisfaction*, (4) *E-Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention*, (5) *E-Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention*.

Kata Kunci : *Perceived Usefulness*, *E-Trust*, *E-Satisfaction*, *Repurchase Intention*.

DAFTAR ISI

LEMBAR LEGALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	ii
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Landasan Teori/Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 <i>Perceived Usefulness</i>	14
2.1.2 <i>E-Trust</i>	16
2.1.3 <i>E-Satisfaction</i>	18
2.1.4 <i>Repurchase Intention</i>	20
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	25
3.1. Kerangka Konseptual (Model Penelitian).....	25
3.2. Hipotesis	26
3.2.1 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	26
3.2.2 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	27
3.2.3 Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	28
3.2.4 Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	29
3.2.5 Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	30
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	31

4.1. Ruang Lingkup Penelitian	31
4.2. Jenis Penelitian.....	31
4.3. Tempat/Lokasi Penelitian	31
4.4. Unit Analisis	31
4.5. Populasi dan Sampel.....	31
4.5.1. Populasi	31
4.5.2. Sampel.....	32
4.6. Variabel dan Definisi Operasional	33
4.6.1 Variabel Independen	33
4.6.2 Variabel Mediasi.....	34
4.6.3 Variabel Dependen.....	34
4.6.4 Definisi Operasional Variabel	34
4.7. Teknik Pengumpulan Data.....	37
4.8. Teknik Analisis Data	38
4.8.1. Analisis Deskriptif	38
4.8.2. <i>Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM-PLS)</i>	38
4.8.3. Tahap Analisis	39
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	42
5.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
5.2. Hasil dan Analisis.....	44
5.2.1. Karakteristik Responden	44
5.2.2. Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....	45
5.2.3. Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	51
5.2.4. Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	55
5.2.5. Uji Hipotesis	57
5.2.6. Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	60
5.2.7. Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
5.2.8. Implikasi Hasil Penelitian	66
5.2.9. Keterbatasan Penelitian.....	70
BAB VI PENUTUP	72
6.1. Kesimpulan	72
6.2. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar 10 provinsi dengan proporsi penduduk berusia 5 tahun ke atas yang pernah mengakses internet paling tinggi pada tahun 2022.....	2
Tabel 1. 2 Daftar 38 Dompot Digital Berlisensi Resmi Bank Indonesia.....	4
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 4. 1 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 5. 3Tanggapan Responden pada <i>Perceived Usefulness</i>	46
Tabel 5. 4 Tanggapan Responden pada <i>E-Trust</i>	47
Tabel 5. 5 Tanggapan Responden pada <i>E-Satisfaction</i>	48
Tabel 5. 6 Tanggapan Responden pada <i>Repurchase Intention</i>	50
Tabel 5. 7 <i>Convergent Validity</i>	52
Tabel 5. 8 Nilai <i>Cross Loading</i>	53
Tabel 5. 9 Nilai <i>Average Variant Extracted (AVE)</i>	54
Tabel 5. 10 Nilai <i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i>	55
Tabel 5. 11 Nilai <i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i>	56
Tabel 5. 12 Nilai <i>F-Square</i>	57
Tabel 5. 13 <i>Path Coefficients</i>	58
Tabel 5. 14 <i>Indirect Effects</i>	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (Januari 2013-Januari 2023)	1
Gambar 1. 2 Daftar Dompot Digital Paling Banyak Digunakan Di Indonesia 2023 Berdasarkan Survei Oleh Insight Asia.....	5
Gambar 1. 3 Hasil Pra Survei 5 Dompot Digital Paling Sering Digunakan Responden.....	6
Gambar 1. 4 Hasil Pra Survei Kepuasan dan Niat Menggunakan Kembali 13 Responden Yang Sering Menggunakan DANA.....	7
Gambar 1. 5 Hasil Pra Survei Faktor Yang Mempengaruhi Niat Menggunakan Kembali Pada Dompot Digital DANA.....	8
Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 5. 1 Logo <i>E-Wallet</i> DANA	42
Gambar 5. 2 Model Penelitian Estimasi Awal (<i>Outer Model</i>).....	51
Gambar 5. 3 Model Penelitian Struktural (<i>Inner Model</i>).....	55