

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN PERSEPSI KEAMANAN  
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA GOPAY  
(Studi Pada Mahasiswa STIE Malangkuçeçwara)**

**SKRIPSI**

*Untuk memenuhi persyaratan*

*dalam memperoleh gelar*

*sarjana ekonomi*



Oleh:

Laurensius Adrian G. Fernando

K.2017.1.34201

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
MALANGKUÇEÇWARA PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**MALANG**

**2021**

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN PERSEPSI KEAMANAN  
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA GOPAY  
(Studi Pada Mahasiswa STIE Malangkuçeçwara)**

**SKRIPSI**

*Untuk memenuhi persyaratan*

*dalam memperoleh gelar*

*sarjana ekonomi*



Oleh:

Laurensius Adrian G. Fernando

K.2017.1.34201

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
MALANGKUÇEÇWARA PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**MALANG**

**2021**

# LEMBAR PENGESAHAN

## SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP  
LOYALITAS PENGGUNA GOPAY, STUDI PADA MAHASISWA STIE MALANGKUCUÇWARA MALANG

Oleh:

LAURENSIUS ADRIAN GUSTINOV FERNANDO  
K.2017.1.34201

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:  
03 September 2021 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing,

md

Drs.HARIYANTO, M.Si.

Mengetahui,  
Ketua STIE Malangkuççwara,



Drs.BUNYAMIN, M.M., Ph.D

## LEMBAR PENGESAHAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 20 Agustus 2021



NPK: K. 2017.1.34201

# BUKTI RISET

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkecewara (P3M)



**STIE MALANGKECEWARA**  
d.b. ABM School of Economics



Terakreditasi 'A' AKUNTANSI 3223/DK/SAN/PT/Akred/S/2018  
Terakreditasi 'A' MANAJEMEN 2812/SK/SAN/PT/Akred/S/2018

## SURAT KETERANGAN

Nomor: 0312.21.BAAK/VIII/2021

Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkecewara Malang menerangkan bahwa:

Nama	Laurensius Adrian Gustinov Fernando
NPK	K.2017.1.34201
Program Studi	Manajemen
Alamat	
No HP	
E-mail	

Adalah mahasiswa STIE Malangkecewara yang telah mengadakan riset dengan data diambil dari: Gojek

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

"PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNA, DAN PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA GOPAY (studi kasus STIE Malangkecewara Malang)"

Dosen pembimbing: Drs.HARIYANTO, M.Si

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Malang, 18 Agustus 2021  
Ketua Program Studi Manajemen

*[Signature]*  
Drs. Lindananty, M.M.  
NIK. 202.710.194

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Saya merasa bahwa dapat menyelesaikan skripsi ini berkat bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas izin karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada orang tua saya, bapak Fx. Agus Sudarsono dan ibu Agustine Widiyanti terimakasih atas setiap doa, kasih sayang, kepercayaan yang diberikan kepada saya. Juga dengan dukungan moril maupun materil yang tidak terlepas hingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
3. Bapak Drs. Bunyamin, MM, PhD selaku ketua STIE Malangkuçeçwara Malang.
4. Ibu Drs. Lindananty, MM, selaku ketua program studi Manajemen STIE Malangkuçeçwara Malang.
5. Bapak Drs. Hariyanto, Msi. Selaku dosen pembimbing saya yang telah banyak memberikan waktu, motivasi, saran dan kritik demi keberhasilan skripsi saya.
6. Bapak Dr. Hanif Mauludin, SE, Msi selaku dosen wali yang membimbing saya dari semester 1.
7. Seluruh bapak dan ibu dosen jurusan Manajemen STIE Malangkuçeçwara Malang yang telah berbagi ilmu nya dan bermanfaat bagi saya
8. Saudara yang saya kasihi Maria Angelina Cindy untuk dukungan dan semangat yang diberikan kepada saya dalam segala hal.
9. Kepada Melina Fardani Irawan yang selalu memberikan semangat, dukungan dalam segala hal dan menemani dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Teman saya Abraham Tessa Putra yang memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Teman saya Reza Ardiansyah (Kopong) yang telah memberikan motivasi dalam mneyeleaikan skripsi ini.

12. Teman saya Marie Yosefina S. Paat, Regita Aurelia, Aurelia Mutiara, Tya Febby, Algoldy Arselie dan Dinda Savira yang tidak henti-hentinya memberi semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Teman kos saya Nofan dan Kris yang telah memberi semangat dalam memberikan semangat dalam menyelesaikan skrip ini.
14. Teman – teman SS x GG yang mendukung dan menyemangati dalam menyelesaikan skripsi.
15. Kepada Tejo yang telah membantu dalam memberikan sarana dan prasana sehingga skripsi dapat selesai

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi maupun internet di Indonesia mengalami peningkatan beberapa tahun akhir ini. Bahkan pembayaran sekarang tidak hanya melalui tunai melainkan dengan non tunai. Pembayaran non tunai disebut juga dompet digital (*e-wallet*) juga berkembang pesat di Indonesia. Gopay merupakan salah satu dompet digital yang paling banyak digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan pengguna, dan persepsi keamanan terhadap loyalitas pengguna Gopay. Sampel penelitian ini adalah 100 responden yaitu mahasiswa aktif tahun 2017-2020 STIE Malangkecewara. Penelitian kuantitatif ini mengumpulkan data dengan survei menyebar kuisioner. Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif, menguji instrumen penelitian dengan uji reabilitas dan uji validitas, dan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas. Analisis regresi linier berganda, Uji F, dan Uji t. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan pengguna, dan persepsi keamanan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pengguna Gopay.

**Kata Kunci** : persepsi manfaat, persepsi kemudahan pengguna, persepsi keamanan, loyalitas pengguna gopay



## **ABSTRACT**

The development of information technology and the internet in Indonesia has increased in recent years. Even payments now are not only through cash but non-cash. Non-cash payments, also known as digital wallets (e-wallet), are also growing rapidly in Indonesia. Gopay is one of the most widely used digital wallets. This study aims to determine the effect of perceived benefits, perceived ease of use, and perceived security on Gopay user loyalty. The sample of this study was 100 respondents, namely active students in 2017-2020 STIE Malangkececwara. This quantitative study collects data by distributing questionnaires. Data analysis used descriptive statistical analysis, tested the research instrument with reliability test and validity test, and classical assumption test included normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test. Multiple linear regression analysis, F test, and t test. The results of this study indicate that perceived benefits, perceived ease of use, and perceived security have a significant positive effect on Gopay user loyalty.

**Key Words:** perceived benefits, perceived ease of use, perceived security, loyalty of gopay users

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat dan karunianya penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA GOPAY”**. Di dalam tulisan ini disajikan pokok bahasan yang meliputi persepsi konsumen apa saja yang meliputi loyalitas pengguna Gopay antara lain persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan. Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharap saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 3 September 2021

Penulis,

Laurensius Adrian G. Fernando

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>BUKTI RISET</b> .....	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>8</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>8</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>9</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>10</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
<b>2.1 Tinjauan teori</b> .....	<b>10</b>
2.1.1 Persepsi .....	<b>10</b>
2.1.2 Dompet digital ( <i>e-wallet</i> ) .....	<b>11</b>
2.1.3 Persepsi Manfaat .....	<b>12</b>
2.1.4 Persepsi Kemudahan penggunaan .....	<b>14</b>
2.1.5 Persepsi Keamanan .....	<b>15</b>
2.1.6 Loyalitas konsumen.....	<b>16</b>
<b>2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>19</b>
2.2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	<b>25</b>
<b>2.3 Model Konseptual Penelitian</b> .....	<b>26</b>

<b>2.4 Pengembangan Hipotesis</b> .....	26
<b>BAB III</b> .....	27
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	27
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	27
<b>3.2 Populasi dan Sampel</b> .....	27
Tabel 3.1 .....	27
<b>3.3 Variabel, Operasional dan Pengukuran</b> .....	29
3.3.1 Variabel Independen (X) .....	29
3.3.2 Variabel Dependen (Y) .....	31
Tabel 3.2 .....	31
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data</b> .....	32
<b>3.5 Metode Analisis</b> .....	33
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	33
3.5.2 Uji Keandalan Instrumen .....	33
3.5.2.1 Uji validitas .....	33
3.5.2.2 Uji Reliabilitas .....	33
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	34
3.5.3.1 Uji Normalitas .....	34
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas .....	34
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	35
3.5.4 Analisis Data .....	35
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	35
3.5.4.2 Uji Koefisien Determinan .....	35
3.5.4.2 Uji F (Goodness of Fit) .....	36
3.5.4.3 Uji Hipotesis (Uji t) .....	36
<b>BAB IV</b> .....	37
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	37
<b>4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian</b> .....	37
4.1.1 Deskripsi Responden Penelitian .....	37
4.2 Analisis Deskriptif .....	40
4.2.1 Distribusi Frekuensi Variabel .....	41
4.3 Pengujian	
Asumsi	
Model	
.....	47

4.3.1	Uji Keandalan Instrumen.....	47
4.3.1.1	uji validitas .....	47
4.3.1.2	uji reabilitas .....	48
4.3.2	Uji Asumsi Klasik .....	48
4.3.2.1	uji normalitas.....	48
4.3.2.2	uji multikolinearitas.....	49
4.3.2.3	uji heterokedastisitas .....	50
<b>4.4</b>	<b>Pengujian Model dan Hipotesis</b> .....	<b>51</b>
4.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda .....	51
4.4.2	Uji Koefisien Determinan.....	52
4.4.3	Uji F (Goodness of Fit).....	53
4.4.4	Uji t .....	54
<b>4.5</b>	<b>Pembahasan</b> .....	<b>55</b>
4.5.1	Uji Hipotesis Persepsi Manfaat terhadap Loyalitas Pengguna Gopay .....	55
4.5.2	Uji Hipotesis Persepsi Kemudahan pengguna terhadap loyalitas pengguna Gopay.....	56
4.5.3	Uji Hipotesis Persepsi keamanan terhadap loyalitas pengguna Gopay .....	57
4.5.4	Uji Hipotesis Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan pengguna, dan persepsi keamanan terhadap loyalitas pengguna Gopay.....	58
<b>BAB V</b>	.....	<b><u>59</u></b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>59</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan</b> .....	<b>59</b>
<b>5.2</b>	<b>Kontribusi Penelitian</b> .....	<b>60</b>
5.2.1	Secara Teoritis.....	60
5.2.2	Secara Praktis.....	60
<b>5.3</b>	<b>Keterbatasan Penelitian</b> .....	<b>60</b>
<b>5.4</b>	<b>Saran</b> .....	<b>60</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Sampel Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Indikator Kuisisioner.....	31
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin yang Menggunakan Gopay.....	38
Tabel 4.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin yang Tidak Menggunakan Gopay.....	39
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Angkatan.....	39
Tabel 4.2.1 Responden Berdasarkan Angkatan yang Memiliki Gopay.....	39
Tabel 4.2.1 Responden Berdasarkan Angkatan yang Tidak Menggunakan Gopay.....	40
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif.....	41
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Manfaat.....	42
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kemudahan Pengguna.....	43
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Keamanan.....	45
Tabel 4.7 Distrubusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pengguna Gopay.....	46

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	49
Gambar 4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	50
Gambar 4.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	51
Gambar 4.5 Hasil Koefisien Determinan.....	53
Gambar 4.6 Hasil Uji F.....	5

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner.....	64
Lampiran 2 Hasil Data program SPSS.....	67
Lampiran 3 Tabel Distribusi R Tabel.....	75
Lampiran 4 Tabel Distribusi T Tabel.....	76
Lampiran 5. Tabel Distribusi F Tabel.....	77