

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN FITUR LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI DANA
DENGAN KEMUDAHAN AKSES SEBAGAI VARIABEL
MODERASI
SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

HENI DINI SAFITRI

K.2020.5.35373

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUCUWARA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

MALANG

2024

LEMBAR JUDUL

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN FITUR LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI DANA
DENGAN KEMUDAHAN AKSES SEBAGAI VARIABEL
MODERASI
SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

HENI DINI SAFITRI

K.2020.5.35373

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEWARA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

MALANG

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN APLIKASI DANA DENGAN KEMUDAHAN AKSES SEBAGAI VARIABEL
MODERASI

Oleh :

HENI DINI SAFITRI

K.2020.5.35373

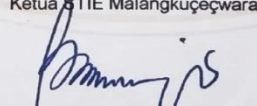
Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

29 Agustus 2024 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Dr. UKE PRAJOGO, S.TP., M.M.

Mengetahui,
Ketua STIE Malangkuçewara


Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.
NIK 202.710.182

LEMBAR 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, 24 Juli 2024



NPK: K. 2020.5.35373

SURAT KETERANGAN RISET

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr.Uke Prajogo, S.TP., M.M.

NIK : 202.710.295

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : Heni Dini Safitri

NPK : K.2020.5.35373

Program Studi : Manajemen

Alamat :

No HP :

E-mail :

Bahwa mahasiswa STIE Malangkeucecwara tersebut telah mengadakan riset dengan data yang diambil dari Mahasiswa STIE Malangkeucecwara yang tergabung dalam Malangkeucecwara *Entrepreneurship and Innovation Hub* (MEIH)

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul :

“PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI DANA DENGAN KEMUDAHAN AKSES SEBAGAI VARIABEL MODERASI”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 24 Juli 2024
Dosen pembimbing skripsi,



(Dr. Uke Prajogo, S.TP., M.M.)

NIK. 202.710.295

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyadari banyak pihak yang turut membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Bunyamin, M.M., Ph.D selaku Rektor STIE Malangkuçewara.
2. Dra. Lindananti, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Malangkuçewara.
3. Dr. Uke Prajogo, STP, MM selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa membimbing dengan baik hingga penelitian tugas akhir saya dapat selesai dengan baik.
4. Beribu terima kasih saya haturkan terkhusus wanita tangguh yang menghadirkan saya di dunia ini, yaitu ibu cantik saya. Karena berkat do'a serta kesabaran beliau saya bisa berada di titik saat ini.
5. Terima kasih saya ucapkan kepada kedua almarhum ayah saya, karena semasa hidupnya telah memberikan banyak pengorbanan serta memberikan semangat untuk saya dalam meraih cita-cita.
6. Terima kasih kepada semua keluarga saya yang telah memberikan support dan doanya untuk kesuksesan saya.
7. Terima kasih kepada sahabat saya Innani Nadya Lutfu, S.Pd., Aulia Putri Assabiq, Diana Nadhifa beserta keluarganya yang telah memberikan do'a dan dukungannya kepada saya.
8. Terima kasih kepada teman-teman saya Khusnul Khotimah, S.Ak, Ila Izza Sukma Yunita, S.E yang telah memberikan dukungan kepada saya.
9. Terima kasih kepada Aditya Wicaksono Indrawan, S.E, Tiara Rahajeng, S.E dan Tri Rizky, S.E selaku teman-teman seperbimbingan yang selalu memberikan saran, masukan, serta bantuan selama proses penulisan skripsi saya ini.

10. Terima kasih kepada semua teman-teman diluar perkuliahan dan seperkuliahan baik dari program studi manajemen & akuntansi, para kakak dan adik tingkat, teman-teman UKM Kerohanian Islam, teman-teman PMM angkatan 2 yang telah memberikan motivasi dan supportnya selama masa kuliah hingga di tahap akhir skripsi saya.

Semua pihak yang tidak disebutkan namanya, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga segala kebaikan mendapatkan beribu balasan baik pula dari Allah SWT.

Malang, 24 Juli 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Heni Dini Safitri', written over a faint circular stamp.

Heni Dini Safitri

ABSTRAK

Keputusan penggunaan merupakan suatu tindakan dari konsumen untuk melakukan pembelian, karena adanya kebutuhan dan keinginan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji dan menganalisis terkait persepsi manfaat dan fitur layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA serta menguji dan menganalisis peran dari variabel moderasi terhadap persepsi manfaat dan fitur layanan dalam memoderasi hubungan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA. Pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana teknik ini digunakan peneliti untuk menentukan pengambilan sampel dengan menentukan kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian. Data primer dihasilkan dengan menggunakan kuesioner, dimana responden berjumlah 70 responden Mahasiswa STIE Malangkececwara *Entrepreneurship and Innovation Hub* (MEIH) yang mempunyai usaha atau bisnis. Analisis data dan uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 29 *for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat, fitur layanan, dan kemudahan akses berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA.

Kata Kunci: Persepsi Manfaat, Fitur Layanan, Kemudahan Akses, Keputusan Penggunaan.

ABSTRACT

The decision to use is an action by consumers to make a purchase, because of their needs and desires. This research was conducted with the aim of testing and analyzing perceptions of benefits and service features on decisions to use the DANA application as well as testing and analyzing the role of moderating variables on perceptions of benefits and service features in moderate the relationship with decisions to use the DANA application. This research uses a purposive sampling technique, where this technique is used by researchers to determine sampling by determining criteria that are in accordance with the research objectives. Primary data was generated using a questionnaire, where the respondents were 70 STIE Malangkececwara Entrepreneurship and Innovation Hub (MEIH) students who had a business. Data analysis and hypothesis testing were carried out using the SPSS version 29 for Windows application. The results of this research show that the variables of perceived benefits, service features and ease of access have a significant positive effect on the decision to use the DANA application.

Keywords: *Perceived Benefits, Service Features, Ease of Access, Usage Decisions.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia, rahmat, serta kasih sayang-NYA, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Manfaat dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA Dengan Kemudahan Akses Sebagai Variabel Moderasi”**. Sangat disadari bahwa dengan banyak kekurangan dan keterbatasan yang peneliti miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini lebih baik lagi.

Malang, 24 Juli 2024

Penulis,



Heni Dini Safitri

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
SURAT KETERANGAN RISET.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
2.1.2 <i>Komponen Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
2.2 <i>Financial Technology (Fintech)</i>	15
2.2.1 <i>E-Wallet</i>	17
2.2.2 <i>Persepsi Manfaat</i>	19
2.2.3 <i>Fitur Layanan</i>	19

2.2.4	Keputusan Penggunaan.....	21
2.2.5	Kemudahan Akses.....	22
2.3	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	23
2.4	Model Konseptual Penelitian.....	26
2.4.1	Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Jenis Penelitian.....	29
3.2	Populasi dan Sampel.....	29
3.2.1	Populasi.....	29
3.2.2	Sampel.....	29
3.3	Variabel Penelitian.....	30
3.3.1	Variabel Independen.....	31
3.3.2	Variabel Dependen.....	32
3.3.3	Variabel Moderator.....	32
3.3.4	Variabel Operasional.....	33
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5	Prosedur Analisis.....	35
3.5.1	Uji Validitas.....	35
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	35
3.6	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6.1	Uji Normalitas.....	36
3.6.2	Uji Multikolinearitas.....	36
3.6.3	Uji Heteroskedastisitas.....	37
3.7	<i>Moderated Regression Analysis (MRA)</i>	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	39
4.2	Deskripsi Identitas Responden.....	40
4.2.1	Jenis Kelamin.....	40

4.2.2	Program Studi atau Jurusan.....	40
4.2.3	Angkatan.....	40
4.2.4	Usia	41
4.2.5	Jenis Usaha	41
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	42
4.3.1	Uji Statistik Deskriptif	42
4.3.2	Uji Validitas	44
4.3.3	Uji Reliabilitas	45
4.3.4	Uji Normalitas.....	46
4.3.5	Uji Multikolinearitas.....	46
4.3.6	Uji Heteroskedastisitas.....	47
4.4	Pengujian Model dan Pengujian Hipotesis	48
4.4.1	<i>Moderated Regression Analysis (MRA)</i>	48
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
BAB V PENUTUP.....		60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Kontribusi Penelitian	61
5.2.1	Kontribusi bagi perusahaan penyedia <i>E-Wallet DANA</i>	61
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	61
5.4	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....		63
LAMPIRAN		68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Indonesia <i>HQ'd Apps Powered by Mobile Performance Score</i>	4
Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Skala Likert	33
Tabel 3. 2 Variabel Operasional.....	33
Tabel 4. 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	42
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji <i>Moderated Regression Analysis (MRA)</i>	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Metode Pembayaran	2
Gambar 1. 2 <i>E-Wallet</i> Paling Banyak Diketahui	3
Gambar 2. 1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	14
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	26
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	40
Gambar 4. 2 Program Studi Responden	40
Gambar 4. 3 Angkatan Responden	41
Gambar 4. 4 Usia Responden	41
Gambar 4. 5 Jenis Usaha Responden	42
Gambar 4. 6 Ringkasan Hasil Uji	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 2 : Tabel Tabulasi Responden	69
Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	72
Lampiran 4 : Hasil Uji Asumsi Klasik	76
Lampiran 5 : Hasil Uji MRA	78