

PENGARUH *TRUST*, *USER EXPERIENCE*, DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA APLIKASI SHOPEEPAY PADA MAHASISWA AKTIF FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Farhan Fajar Sidiq

1710621038



Skripsi Ini Ditulis Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Bisnis Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

**THE INFLUENCE OF TRUST, USER EXPERIENCE, AND
PERCEIVED EASE OF USE ON SHOPEEPAY APPLICATION
USER LOYALTY AMONG ACTIVE STUDENTS OF THE
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS STATE
UNIVERSITY OF JAKARTA**

Farhan Fajar Sidiq

1710621038



This thesis is written as one of the requirements to obtain a Bachelor's degree in Business at the Faculty of Economics, State University of Jakarta.

**BACHELOR'S PROGRAM IN DIGITAL BUSINESS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2025**

SURAT PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197002122008121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Ryna Parlyna, MBA NIP. 197701112008122003 (Ketua)		29 Juli 2025
2	Prof. Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si NIP. 197201141998022001 (Penguji Ahli 1)	o.n 	29 Juli 2025
3	Adnan Kasofi, S.Pd., MBA NIP.199107022023211023 (Penguji Ahli 2)		29 Juli 2025
4	Prof. Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si NIP. 197205062006041002 (Pembimbing 1)		29 Juli 2025
5	Diena Noviarini, MMSi NIP. 197511152008122002 (Pembimbing 2)	o.n 	29 Juli 2025
Nama : Farhan Fajar Sidiq No. Registrasi : 1710621038 Program Studi : S1 Bisnis Digital Tanggal Lulus : 25 Juli 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220 Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Farhan Fajar Sidiq

NIM : 1710621038

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/S1 Bisnis Digital

Alamat Email : farhan.fajar.s2019@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi
Lain-lain () ☐

yang berjudul :

Pengaruh Trust, User Experience, dan Perceived Ease of User Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi ShopeePay Pada Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Juli 2025

Penulis

(Farhan Fajar Sidiq)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan Ini Saya menyatakan bahwasanya:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelas akademik sarjana, baik itu di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi Ini belum dipublikasikan, kecuali secara tulisan dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, saya siap menerima saksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 24 Juli 2025



Farhan Fajar Sidiq
NIM. 1710621038

ABTRAK

FARHAN FAJAR SIDIQ. 1710621038. “Pengaruh *Trust*, *User Experience*, dan *Perceived Ease of Use* Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi ShopeePay Pada Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.” Skripsi. Jakarta. Program Studi Bisnis Digital. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Jakarta. 2025.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif guna mengetahui pengaruh *Trust* sebagai X1, *User Experience* X2, dan *Perceived Ease Of Use* X3 terhadap Loyalitas Pengguna aplikasi ShopeePay pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta sekaligus menjadi populasi penelitian dengan jumlah total mahasiswa 5375. Berdasarkan perhitungan Hair Et. al. Jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini sebesar 142 responden. Pengumpulan data dalam penelitian dilakukan melalui penyebaran kuisioner sebagai instrumen penelitian, yang disusun menggunakan 6 skala likert. Proses pengolahan data dilakukan dengan bantuan dari *Statistical Product and Service Solution* (SPSS). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi 1) uji validasi dan reliabilitas, 2) uji asumsi klasik meliputi dari uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas, 3) uji regresi linear berganda, 4) uji hipotesis meliputi uji T dan uji F, selanjutnya 5) uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian Menunjukkan bahwasanya *user experience* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pengguna, sementara *trust* dan *perceived ease of use* tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pengguna. Dan *trust* (X1), *user experience* (X2), dan *perceived ease of use* (X3) berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pengguna.

Kata Kunci: *Trust*, *User Experience*, *Perceived Ease of Use*, Loyalitas Pengguna

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

FARHAN FAJAR SIDIQ. 1710621038. The Influence of Trust, User Experience, and Perceived Ease of Use on the Loyalty of ShopeePay Application Users among Active Students of the Faculty of Economics and Business, State University of Jakarta. Thesis. Jakarta. Digital Business Study Program. Faculty of Economics and Business. State University of Jakarta. 2025.

This study employs a descriptive quantitative approach to examine the influence of Trust (X1), User Experience (X2), and Perceived Ease of Use (X3) on the Loyalty of ShopeePay application users among students of the Faculty of Economics and Business at the State University of Jakarta, who also serve as the population in this research, totaling 5,375 students. Based on Hair et al.'s sampling method, the determined sample size for this study is 142 respondents. Data were collected through the distribution of questionnaires as research instruments, designed using a 6-point Likert scale. The data processing was carried out using the Statistical Product and Service Solutions (SPSS) software. The data analysis techniques applied in this study include: 1) validity and reliability tests, 2) classical assumption tests consisting of normality, heteroscedasticity, and multicollinearity tests, 3) multiple linear regression analysis, 4) hypothesis testing, including t-test and F-test, 5) coefficient of determination test. Based on the research results, it is shown that user experience has a significant positive effect on user loyalty, while trust and perceived ease of use do not have an effect on user loyalty. However, trust (X1), user experience (X2), and perceived ease of use (X3) have a simultaneous effect on user loyalty.

Key Word: Trust, User Experience, Perceived Ease of Use, User Loyalty

Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **Pengaruh *Trust*, *User Experience*, dan *Perceived Ease of Use* Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi ShopeePay pada Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis pada Program Studi S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwasanya tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, dan kemudahan selama proses penulisan skripsi ini.
2. Orang tua dan keluarga tercinta, atas doa, kasih sayang, semangat, dan dukungan yang tiada henti.
3. Prof. Dr. Gatot Nazir Ahmad, M.Si., selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Dena Noviarini, MMSi, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Ryna Parlyna, M.B.A selaku koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital yang telah memberikan arahan, dukungan, serta kemudahan dalam proses administrasi dan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen Program Studi Bisnis Digital, yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan.

7. teman-teman mahasiswa FEB UNJ, serta seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dalam penelitian ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan dan sahabat dekat, atas kebersamaan, motivasi, dan bantuan selama proses penyusunan skripsi.

Atas segala bentuk dukungan dan bantuan yang telah diberikan kepada peneliti dalam menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga segala kebaikan yang diberikan dibalas dengan limpahan rahmat dan keberkahan dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhir kata, peneliti menyadari bahwasanya penelitian dan penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti dengan lapang dada menerima setiap masukan, kritik, dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang, baik untuk pengembangan diri peneliti maupun kualitas karya ilmiah selanjutnya. Peneliti berharap, semoga skripsi ini dapat diterima dengan baik serta memberikan manfaat, baik bagi peneliti sendiri maupun bagi para pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 24 Juli 2025

Penulis

Intelligentia - Dignitas

Farhan Fajar Sidiq

DAFTAR ISI

ABTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR LAMPIRAN	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	14
2.1.2 <i>Trust</i>	17
2.1.4 <i>User Experience</i>	20
2.1.5 <i>Perceived Ease of Use</i>	23
2.1.6 Loyalitas Pengguna	26
2.2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	30
2.3.1 Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap Loyalitas Pengguna	34
2.3.2 Pengaruh <i>User Experience</i> Terhadap Loyalitas Pengguna	35
2.3.3 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap Loyaslitas Pengguna.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1 Waktu Penelitian	38
3.2 Tempat Penelitian.....	38
3.3 Desain Penelitian.....	38
3.4 Populasi Dan Sampel	39
3.4.1 Populasi.....	39
3.4.2 Sampel.....	40
3.5 Pengembangan Instrumen	41
1. <i>Trust</i>	41

2.	<i>User Experience</i>	43
3.	<i>Perceived Ease of Use</i>	44
4.	Loyalitas Pengguna	46
3.6	Teknik Pengumpulan Data	47
3.7	Teknik Analisi Data	49
1.	Uji Analisis Deskriptif	49
2.	Uji Validasi	49
3.	Uji Reliabilitas	50
4.	Uji Asumsi Klasik	51
5.	Uji Regresi Linear Berganda.....	53
6.	Uji Hipotesis	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		57
4.1	Deskripsi Data	57
4.2	Hasil Penelitian	59
4.2.1	Analisis Deskripsi	59
4.2.2	Deskripsi Variabel <i>Trust</i> (X1)	59
4.2.3	Deskripsi Variabel <i>User Experience</i> (X2).....	61
4.2.4	Deskripsi Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (X3).....	62
4.2.5	Deskripsi Variabel Loyalitas Pengguna (Y).....	63
4.2.6	Uji Validasi dan Reliabilitas.....	64
4.2.7	Uji Asumsi Klasik	66
4.2.8	Uji Regresi Linear Berganda.....	70
4.2.9	Uji Hipotesis	72
4.2.10	Uji Koefisien Determinan	74
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	75
4.3.1	Pengaruh <i>Trust</i> (X1) terhadap Loyalitas Pengguna (Y).....	75
4.3.2	Pengaruh <i>User Experience</i> (X2) terhadap Loyalitas Pengguna (Y) .	76
4.3.3	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> (X3) Terhadap Loyalitas Pengguna (Y).....	77
4.3.4	Pengaruh <i>Trust</i> (X1), <i>User Experience</i> (X2), dan <i>Perceived Ease of Use</i> (X3) terhadap Loyalitas Pengguna (Y).....	79
BAB V PENUTUP		80
5.1	Kesimpulan	80

5.2	Implikasi.....	81
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	84
5.4	Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN		94



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Seminar Proposal.....	97
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	98
Lampiran 4 Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	99
Lampiran 5 Lembar Konsultasi Bimbingan.....	100
Lampiran 6 Lembar saran perbaikan seminar proposal	101
Lampiran 7 Lembar Saran Perbaikan Sidang Skripsi	102
Lampiran 8 Data Responden.....	103
Lampiran 9 Jawaban Responden.....	113
Lampiran 10 Hasil Uji Validasi Data	128
Lampiran 11 Hasil Uji Realibilitas Data.....	129
Lampiran 12 Hasil Uji Normaitas Kolomogorov-Smirnov	130
Lampiran 13 Hasil Uji Heteroskedestisitas.....	131
Lampiran 14 Hasil Uji Multikolinearitas	131
Lampiran 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	132
Lampiran 16 Hasil Uji T	132
Lampiran 17 Hasil Uji F	133
Lampiran 18 Hasil Uji Koefisien Determinan	133
Lampiran 19 Hasil Turnitin Skripsi	134
Lampiran 20 Riwayat Hidup Penulis	135

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna <i>E-wallet</i> di Indonesia	4
Gambar 1.3 Jumlah <i>E-wallet</i> Paling banyak Digunakan	6
Gambar 1.4 Jumlah <i>download E-wallet</i>	7
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	37
Gambar 4.1 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	67
Gambar 4.2 Hasil Uji Scatterplot.....	68
Gambar 4.3 Uji heteroskedastisitas metode park	69
Gambar 4.4 Uji Multikolinearitas	70
Gambar 4.5 Uji Regresi Linear Berganda.....	71
Gambar 4.5 Uji T	72
Gambar 4.5 Uji F	73
Gambar 4.5 Uji Koefisien Determinan	74



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Kerangka Instrumen <i>Trust</i>	42
Tabel 3.2 Kerangka Instrumen <i>User Experience</i>	43
Tabel 3.3 Kerangka Instrumen <i>Perceived Ease of Use</i>	45
Tabel 3.4 Kerangka Instrumen Loyalitas Pengguna	46
Tabel 3.5 Skala Likert	48
Tabel 4.1 Sebaran Responden Berdasarkan Program Studi	57
Tabel 4.2 Sebaran Responden Berdasarkan Angkatan	58
Tabel 4.3 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.4 Sebaran Responden Berdasarkan Jumlah Unduh Aplikasi	59
Tabel 4.5 Jawaban Responden Pada Variabel <i>Trust</i>	59
Tabel 4.6 Jawaban Responden Pada Variabel <i>User Experience</i>	61
Tabel 4.7 Jawaban Responden Pada Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	62
Tabel 4.8 Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas Pengguna	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Validasi	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas	66

Intelligentia - Dignitas