

**Analisis Risiko Finansial dan Kualitas Layanan sebagai Faktor
Penentu Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan
pada Layanan E-Wallet**

Naufal Lathif

1710621074



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Bisnis Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

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

2025

Analysis of Financial Risk and Service Quality as Determinants of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in E-Wallet Services

Naufal Lathif

1710621074



This Thesis Was Prepared as One of The Requirements to Obtain a Bachelor of Business Degree at The Faculty of Economics, State University of Jakarta.

STUDY PROGRAM SI DIGITAL BUSINESS

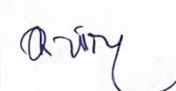
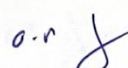
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  <u>Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.</u> NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A NIP. 197701112008122003 (Ketua)		28 Juli 2025
2	Prof. Dr. Henry Eryanto, MM NIP. 195801101983031002 (Penguji 1)		28 Juli 2025
3	Adnan Kasofi, S.Pd., MBA NIP. 199107022023211023 (Penguji 2)		28 Juli 2025
4	Prof. Dr. Umi Widyastuti, SE., M.E. NIP. 197612112000122001 (Pembimbing 1)		28 Juli 2025
5	Diena Noviarini, M.M.Si. NIP. 197511152008122002 (Pembimbing 2)		28 Juli 2025
Nama : Naufal Lathif No. Registrasi : 1710621074 Program Studi : S1 Bisnis Digital Tanggal Lulus : 24 Juli 2025			

F072020

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proposal ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan guna memperoleh gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Proposal ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis 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 tidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta 21 Mei 2025

Yang membuat pernyataan



Naufal Lathif

NIM. 1710621074

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



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 : Naufal Lathif

NIM : 1701621074

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Alamat Email : naufallathif91@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 :

Analisis Risiko Finansial dan Kualitas Layanan sebagai Faktor Penentu Kepuasan
Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Layanan E-Wallet

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, 24 Juli 2025

Penulis

(Naufal Lathif)

ABSTRAK

Naufal Lathif: “ Analisis Risiko Finansial dan Kualitas Layanan sebagai Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Layanan E-Wallet “. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Prof. Dr Umi Widyastuti, S.E., M.E., dan Dr. Diena Noviarini, MMSi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh risiko finansial dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam penggunaan layanan e-wallet di Indonesia. Dalam era digital yang berkembang pesat, e-wallet menjadi salah satu bentuk fintech yang paling banyak digunakan, namun masih menghadapi tantangan dalam hal persepsi risiko dan kualitas layanan yang dirasakan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *SERVQUAL* yang telah dimodifikasi. Data diperoleh dari survei terhadap pengguna e-wallet dari generasi milenial dan Gen Z, sebagai kelompok dominan dalam adopsi teknologi keuangan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko finansial memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, sementara kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap keduanya. Selain itu, kepuasan pelanggan terbukti memediasi hubungan antara risiko finansial dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini memberikan implikasi teoretis dalam pengembangan studi perilaku konsumen digital, serta implikasi praktis bagi penyedia layanan e-wallet untuk meningkatkan kepercayaan, keamanan, dan kualitas layanan guna membangun loyalitas pengguna jangka panjang.

Kata Kunci: E-wallet, risiko finansial, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, fintech, digital behavior.

ABSTRACT

Naufal Lathif : “ Analysis of Financial Risk and Service Quality as Determinants of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in E-Wallet Services. Thesis Jakarta : Underguate Program in Digital Business, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta. Supervisory Team: Prof.Dr Umi Widyastuti, S.E., M.E., and Dr. Diena Noviarini, MMSi

This study aims to analyze the effect of financial risk and service quality on customer satisfaction and loyalty in using e-wallet services in Indonesia. In the rapidly growing digital era, e-wallets are becoming one of the most widely used forms of fintech, but still face challenges in terms of risk perception and service quality perceived by users. This research uses a quantitative approach with a modified SERVQUAL-based Structural Equation Modeling (SEM) method. Data was obtained from a survey of e-wallet users from the millennial generation and Gen Z, as the dominant group in the adoption of digital financial technology. The results show that financial risk has a significant negative effect on customer satisfaction and loyalty, while service quality has a significant positive effect on both. In addition, customer satisfaction is shown to mediate the relationship between financial risk and service quality on customer loyalty. These findings provide theoretical implications in the development of digital consumer behavior studies, as well as practical implications for e-wallet service providers to improve trust, security, and service quality to build long-term user loyalty.

Key Word: *E-wallet, financial risk, service quality, customer satisfaction, customer loyalty, fintech, digital behavior.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Penelitian ini berjudul “Risiko Finansial dan Kualitas Layanan sebagai Faktor Penentu Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Layanan E-Wallet”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Bisnis Digital di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, saya menghadapi berbagai tantangan yang tidak dapat diselesaikan tanpa dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Umi Widyastuti, SE., M.E. selaku dosen pembimbing pertama
2. Diena Noviarini, MMSi., selaku dosen pembimbing kedua.
3. Dr. Ryna Parlyna, M.B.A., selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital
4. Seluruh dosen dan staf Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu selama masa perkuliahan.
5. Keluarga saya terutama Ayah, Ibu dan Kakak saya, atas doa, dukungan, dan semangat yang tak pernah putus.
6. Teman-teman seperjuangan saya semuanya yang selalu mendukung dan membantu dalam berbagai bentuk.
7. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, dengan hormat atas segala kebaikan dan dukungannya

Peneliti Menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, saya dengan lapang dada menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Saya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi inspirasi bagi penelitian-penelitian berikutnya di bidang yang relevan.



21 Mei 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Naufal Lathif".

Naufal Lathif

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	13
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Teori Pendukung	9
2.1.1 <i>Financial Risk</i>	10
2.1.1.1 Definisi <i>Financial Risk</i>	10
2.1.1.2 Aspek/Dimensi <i>Financial Risk</i>	11
2.1.2 <i>Service Quality</i>	13
2.1.2.1 Definisi <i>Service Quality</i>	13
2.1.2.2 Aspek/Dimensi <i>Service Quality</i>	13
2.1.2.3 Indikator <i>Service Quality</i>	14
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	15
2.1.3.1 Definisi <i>Customer Satisfaction</i>	15
2.1.3.2 Aspek/Dimensi <i>Customer Satisfaction</i>	15
2.1.3.3 Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	16
2.1.4 <i>Customer Loyalty</i>	17

2.1.4.1 Definisi <i>Customer Loyalty</i>	17
2.1.4.2 Aspek/Dimensi <i>Customer Loyalty</i>	17
2.1.4.2 Indikator <i>Customer Loyalty</i>	18
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	19
2.2.1 Pengaruh <i>Financial Risk</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.2.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.2.3 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	21
2.2.4 Pengaruh <i>Financial Risk</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	22
2.2.5 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	22
2.3 Hipotesis Penelitian	24
2.4 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	26
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.1.1 Waktu Penelitian	33
3.1.2 Tempat Penelitian	33
3.2 Desain penelitian	34
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.3.1 Populasi	34
3.3.2 Sampel	35
3.4 Definisi Konseptual	36
3.4 Definisi Operasional	36
3.4.1 <i>Financial Risk</i>	37
3.4.2 <i>Service Quality</i>	38
3.4.3 <i>Customer Satisfaction</i>	40
3.4.4 <i>Customer Loyalty</i>	41
3.5 Variabel Penelitian	41
3.5.1. Variabel Independen	42
3.5.2 Variabel Dependen	42
3.5.3 Skala Pengukuran	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data	43
3.7 Teknik Analisis Data	43
3.7.1 Uji <i>Common Method Bias</i> (CMB)	44
3.7.2 Uji Validitas	44

3.7.4 <i>Inner Model</i>	46
3.7.4.1 <i>R Square</i>	46
3.7.4.2 <i>Prediction Relevance (Q-Square)</i>	46
3.7.4.3 <i>F Square</i>	46
3.7.5 <i>Model Fit</i>	47
3.7.6 Uji Hipotesis.....	47
BAB IV	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Deskripsi Data.....	50
4.1.1 Karakteristik Responden	50
4.1.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.1.1.2 Berdasarkan Usia	52
4.1.1.4 Berdasarkan Domisili.....	53
4.1.1.5 Berdasarkan Status Pekerjaan	53
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	54
4.1.2.1 Variabel <i>Financial Risk</i>	54
4.1.2.2 Variabel <i>Service Quality</i>	56
4.1.2.3 Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	57
4.1.2.4 Variabel <i>Customer Loyalty</i>	60
4.2 Hasil dan Pembahasan	61
4.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas Data	61
4.2.1.1 Uji <i>Common Method Bias (CMB)</i>	62
4.2.1.2 Uji <i>Outer Loading</i>	64
4.2.1.3 Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	66
4.2.1.4 Uji <i>Cross Loading</i>	67
4.2.1.5 Uji HTMT	69
4.2.1.6 Uji <i>Fornell–Larcker Criterion</i>	70
4.2.1.7 Uji <i>Cronbach's Alpha</i>	71
4.2.1.8 Uji <i>Composite Reliability</i>	72
4.2.2 Uji <i>Inner Model</i> dan <i>Model Fit</i>	73
4.2.2.1 Uji <i>R-Square</i>	73
4.2.2.2 Uji <i>F-Square</i>	74
4.2.2.3 Uji <i>Q-Square</i>	75

4.2.2.4 Uji <i>Model Fit</i>	76
4.2.3 Uji Hipotesis.....	78
4.2.4 Pembahasan	82
4.2.4.1 <i>Financial Risk</i> berpengaruh langsung terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (H1)	82
4.2.4.2 <i>Service Quality</i> berpengaruh langsung terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (H2)	82
4.2.4.3 <i>Customer Satisfaction</i> berpengaruh langsung terhadap <i>Customer Loyalty</i> (H3)	83
4.2.4.4 <i>Financial Risk</i> berpengaruh langsung terhadap <i>Customer Loyalty</i> (H4).....	83
4.2.4.5 <i>Service Quality</i> berpengaruh langsung terhadap <i>Customer Loyalty</i> (H5)	84
4.2.4.6 <i>Customer Satisfaction</i> memediasi <i>Financial Risk</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> (H6).....	84
4.2.4.7 <i>Customer Satisfaction</i> memediasi <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> (H7).....	85
BAB V	86
KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Implikasi	87
5.2.1 Implikasi Teoritis	88
5.2.2 Implikasi Praktis	89
5.3 Saran	90
5.3.1 Saran Akademis	90
5.3.2 Saran Praktis	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi <i>E-wallet</i> Yang Sering Banyak Digunakan	2
Gambar 1.2 Alasan Menggunakan E-Wallet	3
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	25
.....	66
Gambar 4.1 Kerangka Konseptual SmartPLS	66
Gambar 4.2 Pengujian Hipotesis Kerangka Teori	81



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Pengukuran Penelitian <i>Financial Risk</i>	37
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Penelitian <i>Service Quality</i>	38
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Penelitian <i>Customer Satisfaction</i>	40
Tabel 3.4 Skala Pengukuran Penelitian <i>Customer Loyalty</i>	41
Tabel 3.5 Skala Pengukuran Penelitian	42
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Domisili	53
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	54
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel <i>Financial Risk</i>	55
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel <i>Digital Financial Literacy</i>	56
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	59
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel <i>Intention to Use</i>	61
Tabel 4.11 Uji <i>Common Method Bias</i> (CMB)	62
Tabel 4.12 Uji <i>Outer Loading</i>	64
Tabel 4.13 Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	67
Tabel 4.14 Uji <i>Cross Loading</i>	68
Tabel 4.15 Uji HTMT	69
Tabel 4.16 Uji <i>Fornell–Larcker Criterion</i>	70
Tabel 4.17 Uji <i>Cronbach's Alpha</i>	72
Tabel 4.18 Uji <i>Composite Reliability</i>	73
Tabel 4.19 Uji <i>R-Square</i>	74
Tabel 4.20 Uji <i>F-Square</i>	75
Tabel 4.22 Uji <i>Model Fit</i>	77
Tabel 4.23 Uji Hipotesis	78

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN	99
Lampiran 1 : Draft Kuesioner	99
Lampiran 2 : Uji Validitas.....	105
Lampiran 3 : Uji Reliabilitas	108
Lampiran 4 : Uji Inner Model	108
Lampiran 5 : Uji Model Fit	109
Lampiran 6 : Uji Hipotesis	109
Lampiran 7 : Data Kuesioner Penelitian	110
Lampiran 8 : Riwayat Hidup Penulis	111
Lampiran 9 : Surat Persetujuan Sidang Skripsi.....	112
Lampiran 10: Surat Persetujuan Dosen Pembimbing.....	113
Lampiran 11 : Lembar Persetujuan Perbaikan Sempro.....	114
Lampiran 12 : Saran dan Perbaikan Sempro.....	115
Lampiran 13 : Kartu Konsultasi.....	116
Lampiran 14 : Hasil Turnitin	117

