

MODEL KAUSALITAS *INTENTION TO CONTINUE USING E-WALLET DANA: PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED SECURITY, DAN USER SATISFACTION*

ARGY WAHYU PRABOWO

1710621107



**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

***CAUSALITY MODEL INTENTION TO CONTINUE USING E-
WALLET DANA: PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED
SECURITY, AND USER SATISFACTION***

ARGY WAHYU PRABOWO

1710621107

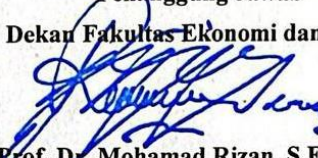
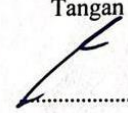
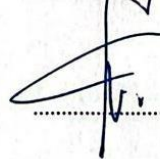
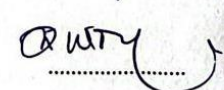
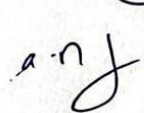


**This Thesis Was Prepared as One of The Requirements to Obtain a Bachelor
of Business Degree at The Faculty of Economics, State University of Jakarta.**

**STUDY PROGRAM S1 DIGITAL BUSINESS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
JAKARTA STATE UNIVERSITY2025**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A. NIP. 197701112008122003 (Ketua Penguji)		31/07/2025
2	Dr. Muhammad Yusuf, S.E., M.M. NIP. 198906202020121006 (Penguji 1)		31/07/2025
3	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M. NIP. 199308272020122024 (Penguji 2)		31/07/2025
4	Prof. Dr. Umi Widyastuti, S.E., M.E. NIP. 197612112000122001 (Pembimbing 1)		31/07/2025
5	Diena Noviarini, M.M.Si. NIP. 197511152008122002 (Pembimbing 2)		31/07/2025
Nama : Argy Wahyu Prabowo No. Registrasi : 1710621107 Program Studi : Bisnis Digital Tanggal Lulus : 24 Juli 2025			

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan guna memperoleh gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi 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 ketidakbenaran, 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, 25 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Argy Wahyu Prabowo

NIM. 1710621107

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.uni.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 : Argy Wahyu Prabowo

NIM 1701621107

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Alamat Email : argywahyu.pra@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 :

Model Kausalitas *Intention to Continue Using E-wallet DANA: Perceived Ease of Use, Perceived Security, dan User Satisfaction*

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, 25 Juli 2025

Penulis


(Argy Wahyu Prabowo)

ABSTRAK

Argy Wahyu Prabowo: “Model Kausalitas *Intention to Continue Using E-wallet DANA: Perceived Ease of Use, Perceived Security, dan User Satisfaction*”. 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 Diena Noviarini, M.M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived ease of use*, *Perceived Security*, dan *User Satisfaction* terhadap *intention to continue* menggunakan *e-wallet* DANA. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya penggunaan *e-wallet* di Indonesia, khususnya DANA, yang menuntut pemahaman lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas dan keberlanjutan penggunaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan instrumen berupa kuesioner yang disebarluaskan secara daring kepada pengguna aktif DANA di wilayah DKI Jakarta. Data dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan software SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Selanjutnya, *User Satisfaction* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Continue Using e-wallet* DANA. Temuan ini menunjukkan pentingnya kemudahan penggunaan dan rasa aman dalam meningkatkan kepuasan pengguna serta mendorong niat untuk terus menggunakan layanan *e-wallet*.

Kata Kunci: DANA, *E-wallet*, *Intention to Continue*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Security*, *User Satisfaction*.

ABSTRACT

Argy Wahyu Prabowo: "Causality Model of Intention to Continue Using DANA E-wallet: Perceived Ease of Use, Perceived Security, and User Satisfaction." Thesis, Jakarta: Undergraduate Program in Digital Business, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta. Advisory Team: Prof. Dr. Umi Widyastuti, S.E., M.E. and Diena Noviarini, M.M.Si.

This study aims to analyze the influence of perceived ease of use, Perceived Security, and User Satisfaction on the Intention to Continue Using the DANA e-wallet. The research is motivated by the growing use of e-wallets in Indonesia, particularly DANA, which calls for a deeper understanding of the factors influencing user loyalty and continued usage. This study employs a quantitative approach using a survey method and an instrument in the form of a questionnaire distributed online to active DANA users in the DKI Jakarta area. The data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with the help of SmartPLS software. The results show that Perceived Ease of Use and Perceived Security have a positive and significant effect on user satisfaction. Furthermore, User Satisfaction is proven to have a positive and significant effect on the Intention to Continue Using the DANA e-wallet. These findings highlight the importance of ease of use and a sense of security in enhancing User Satisfaction and encouraging continued use of e-wallet services.

Keywords: DANA, E-wallet, Intention to Continue, Perceived Ease of Use, Perceived Security, User Satisfaction.

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 “Model Kausalitas *Intention to Continue Using E-wallet* DANA: *Perceived Ease of Use*, *Perceived Security*, dan *User Satisfaction*”.

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. Mohamad Rizan, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta;
2. Dr. Ryna Parlyna, M.B.A., selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital
3. Prof. Dr. Umi Widyastuti, SE., M.E. selaku dosen pembimbing pertama
4. Diena Noviarini, M.M.Si, selaku dosen pembimbing kedua.
5. Seluruh dosen dan staf Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu selama masa perkuliahan.
6. Keluarga saya terutama Ayah, Ibu dan Kakak saya, atas doa, dukungan, dan semangat yang tak pernah putus.
7. Teman-teman seperjuangan saya semuanya yang selalu mendukung dan membantu dalam berbagai bentuk.

8. 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.

25 Juli 2025



Argy Wahyu Prabowo

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Teori Pendukung.....	12
2.1.1 <i>Perceived of Ease of Use</i>	13
2.1.2 <i>Perceived Security</i>	15
2.1.3 <i>User Satisfaction</i>	18
2.1.4 <i>Intention to Continue Using</i>	20
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	23
2.2.1 Pengaruh Langsung <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	23
2.2.2 Pengaruh Langsung <i>Perceived Security</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	24
2.2.3 Pengaruh Langsung <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Intention to Continue Using</i>	25
2.2.4 Pengaruh Langsung <i>Perceived Security</i> Terhadap <i>Intention to Continue Using</i>	26
2.2.5 Pengaruh Langsung <i>User Satisfaction</i> Terhadap <i>Intention to Continue Using</i>	27
2.2.6 Pengaruh Tidak Langsung <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Intention to Continue Using</i> Melalui <i>User Satisfaction</i>	27

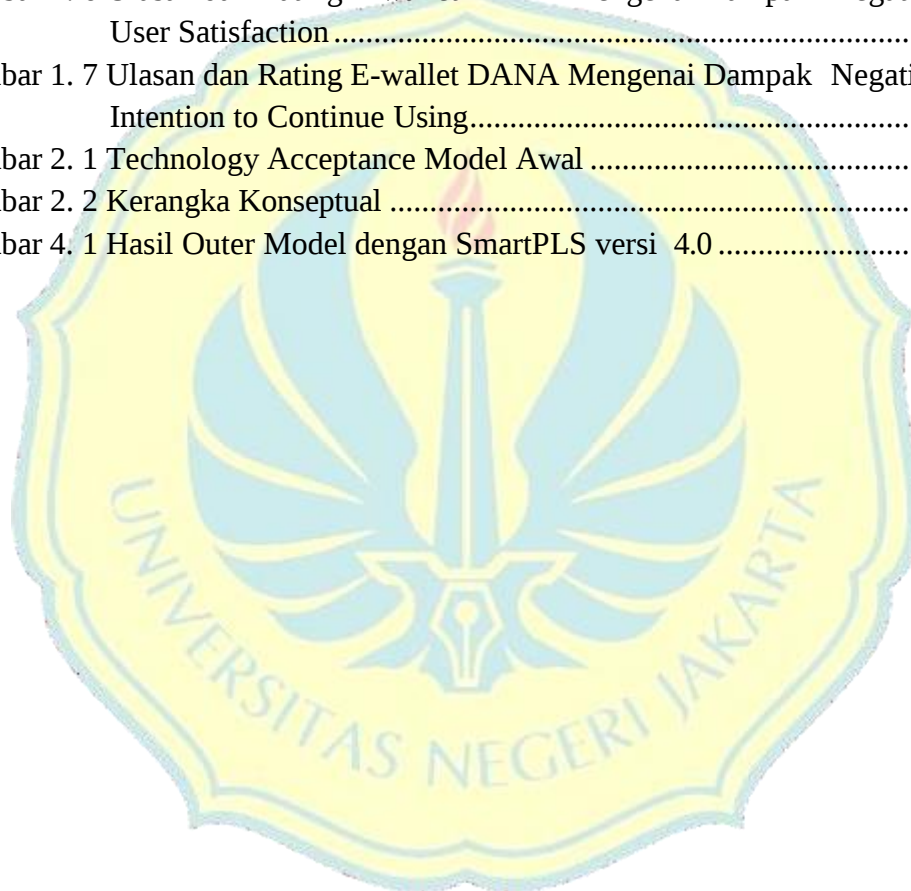
2.2.7 Pengaruh Tidak Langsung <i>Perceived Security Terhadap Intention to Continue Using Melalui User Satisfaction</i>	28
2.3 Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	32
3.2 Desain penelitian.....	32
3.3 Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel.....	33
3.4 Pengembangan Instrumen.....	34
3.4.1 <i>Perceived Ease of Use</i>	34
3.4.2 <i>Percieved Security</i>	35
3.4.3 <i>User Satisfaction</i>	36
3.4.4 <i>Intention to Continue Using</i>	37
3.5 Variabel Penelitian.....	38
3.5.1. Variabel Independen	38
3.5.2 Variabel Dependen.....	38
3.5.3 Skala Pengukuran.....	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.7 Teknik Analisis Data.....	40
3.7.1 Uji Validitas	40
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.7.3 <i>Inner Model</i>	42
3.7.4 <i>Model Fit</i>	44
3.7.5 Uji Hipotesis.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Analisis Data Hasil Penelitian.....	47
4.1.1. Gambaran Umum Responden	47
4.1.2. Analisis Deskriptif.....	52
4.1.3 Deskripsi Data Variabel	64
4.1.4 Analisis Data Hasil Penelitian.....	64
4.1.4.1 Uji Validitas.....	65
4.1.4.2 Uji Reliabilitas	72
4.1.4.3 Pengujian Inner Model (Model Struktural).....	74
4.1.4.4 Uji <i>Model Fit</i>	78
4.2 Uji Hipotesis	79
4.2.1 Uji variabel mediasi	81
4.3 Pembahasan.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88

5.2 Implikasi	89
5.2.1 Implikasi Praktis.....	89
5.2.2 Implikasi Akademis.....	90
5.3 Saran	90
5.3.1 Saran Operasional.....	90
5.3.2 Saran Akademik	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN-LAMPIRAN	99



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi Gratis Populer Kategori Keuangan di Indonesia	2
Gambar 1. 2 Aplikasi Gratis Populer Kategori Keuangan di Indonesia	3
Gambar 1. 3 Unduhan dan Rating E-wallet DANA.....	3
Gambar 1. 4 Ulasan dan Rating E-wallet DANA Mengenai Dampak Negative Perceived Ease of Use.....	4
Gambar 1. 5 Ulasan dan Rating E-wallet DANA Mengenai Dampak Negative Perceived Security	5
Gambar 1. 6 Ulasan dan Rating E-wallet DANA Mengenai Dampak Negative User Satisfaction	6
Gambar 1. 7 Ulasan dan Rating E-wallet DANA Mengenai Dampak Negative Intention to Continue Using.....	7
Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model Awal	13
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	30
Gambar 4. 1 Hasil Outer Model dengan SmartPLS versi 4.0	65



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Penelitian Perceived Ease of Use	35
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Penelitian Percieved Security	35
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran Penelitian User Satisfaction.....	37
Tabel 3. 4 Skala Pengukuran Penelitian Intention to Continue Using.....	37
Tabel 3. 5 Skala Pengukuran Penelitian	39
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Domisili, Status Pekerjaan, dan Pendapatan per Bulan.	48
Tabel 4. 2 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use	52
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Security.....	56
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Variabel User Satisfaction.....	59
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel Intention to Continue Using.....	62
Tabel 4. 6 Skala Likert	64
Tabel 4. 7 Loading Factor masing-masing pernyataan kuesioner variabel.....	66
Tabel 4. 8 Nilai Cross Loading.....	68
Tabel 4. 9 Nilai Fornell-Larcker.....	70
Tabel 4. 10 Nilai AVE.....	72
Tabel 4. 11 Hasil Nilai Composite Reability.....	73
Tabel 4. 12 Hasil Cronbach's Alpha.....	74
Tabel 4. 13 Nilai SRMR.....	75
Tabel 4. 14 Model R Square.....	75
Tabel 4. 15 Uji F-Square	76
Tabel 4. 16 Uji Model Fit.....	78
Tabel 4. 17 Uji Hipotesis.....	79
Tabel 4. 18 Uji Hipotesis.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Draft Kuisioner.	99
Lampiran 2: Deskripsi Responden.	106
Lampiran 3: Uji Outer Loading.	108
Lampiran 4: Uji Average Variance Extracted.	108
Lampiran 5: Uji Composite Reliability.	109
Lampiran 6: Uji Cronbach Alpha.	109
Lampiran 7: Uji Model Fit.	109
Lampiran 8: Uji R Square.	110
Lampiran 9: Uji Total Effect.	110
Lampiran 10: Hasil Turnitin.	111
Lampiran 11: Riwayat Hidup Penulis.	112

