

PENGARUH *PERCEIVED SECURITY* DAN *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI INTERVENING: STUDI KASUS E-WALLET

**FITRI SINTYA DEWI
8215165209**



Skripsi Ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2021**

***THE EFFECT OF PERCEIVED SECURITY AND PERCEIVED
USEFULNESS TOWARD CUSTOMER LOYALTY WITH
CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING: CASE
STUDY ON E-WALLET***

**FITRI SINTYA DEWI
8215165209**



*Thesis is Written as One of The Requirements fot Getting Bachelor Degree of
Economics on Faculty of Economics State University of Jakarta*

**STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2021**

ABSTRAK

Fitri Sintya Dewi, 2021; Pengaruh *Perceived Security* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Customer Loyalty* dengan *Customer Satisfaction* sebagai *Intervening*: Studi Kasus *E-Wallet*. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan, M.M. & Ika Febrilia, SE, M.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *perceived security* terhadap *customer satisfaction*, pengaruh *perceived usefulness* terhadap *customer satisfaction*, pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*, pengaruh *perceived security* terhadap *customer loyalty*, pengaruh *perceived usefulness* terhadap *customer loyalty*, pengaruh *perceived security* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* sebagai *intervening*, pengaruh *perceived usefulness* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* sebagai *intervening*, pada pengguna aplikasi *e-wallet* DANA. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 200 responden dengan kriteria berdomisili di wilayah JABODETABEK, dan pernah melakukan pembayaran melalui aplikasi *e-wallet* DANA. Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 25 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari paket statistik LISREL versi 8.8 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan semua hipotesis memiliki pengaruh positif signifikan.

Kata Kunci: *Perceived Security*, *Perceived Usefulness*, *Customer Satisfaction*, *Customer Loyalty*, *E-Wallet* DANA

ABSTRACT

Fitri Sintya Dewi, 2021; The Effect of Perceived Security and Perceived Usefulness toward Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening: Case Study on E-Wallet. Thesis, Jakarta: Marketing Management Concentration, Study Program S1 Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Counselor Team: Dr. Mohamad Rizan, M.M. & Ika Febrilia, SE, M.M.

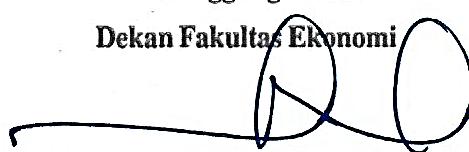
The purpose of this research are to test whether perceived security affects to customer satisfaction, perceived usefulness affects to customer satisfaction, customer satisfaction affects to customer loyalty, perceived security affects to customer loyalty, perceived usefulness affects to customer loyalty, perceived security affects to customer loyalty with customer satisfaction as an intervening, perceived usefulness affects to customer loyalty with customer satisfaction as an intervening, for e-wallet DANA application users. Methods of data collection using survey method with the instrument in the form of questionnarie. The sample of this study are 200 respondents with criteria domiciled in the JABODETABEK, and was using e-wallet DANA application for payments. Technical analysis of data using SPSS version 25 and SEM (Structural Equation Model) from the LISREL version 8.8 statistical package to process and analyze the research data. The results of hypothesis testing in this study indicate that all hypothesis have a significant positive effect.

Keywords: Perceived Security, Perceived Usefulness, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, E-Wallet DANA

LEMBAR PENGESAHAN

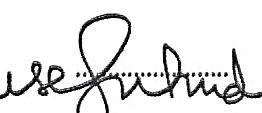
Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.

NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. Suherman, S.E., M.Si</u> NIP. 197311162006041001 (Ketua)		25 Februari 2021
2	<u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP. 198305012018032001 (Sekretaris)		23 Februari 2021
3	<u>Usep Suhud, M.Si., Ph.D.</u> NIP. 19700212200812100 (Penguji Ahli)		24 Februari 2021
4	<u>Dr. Mohamad Rizan, M.M.</u> NIP. 197206272006041001 (Pembimbing 1)		24 Februari 2021
5	<u>Ika Febrilia, S.E., M.M.</u> NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 2)		24 Februari 2021

Nama : Fitri Sintya Dewi

No. Registrasi : 8215165209

Program Studi : S1 Manajemen

Tanggal Lulus : 26 Februari 2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

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

Jakarta, 17 Februari 2021

Yang membuat pernyataan



Fitri Sintya Dewi

No. Reg 8215165209

LEMBAR PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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 : Fitri Sintya Dewi
NIM : 8215165209
Fakultas/Prodi : Ekonomi/S1 Manajemen
Alamat email : fitrisintya16@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 *Perceived Security* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Customer Loyalty* dengan

Customer Satisfaction sebagai *Intervening*: Studi Kasus *E-Wallet*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif 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, 26 Februari 2021



(Fitri Sintya Dewi)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya Peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi dengan judul “**Pengaruh Perceived Security dan Perceived Usefulness terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Intervening: Studi Kasus E-Wallet**” ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini Peneliti mendapatkan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Suherman, M.Si. selaku koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dosen Pembimbing I Peneliti yang senantiasa memberi banyak arahan dan masukan kepada Peneliti selama penulisan skripsi ini.
4. Ika Febrilia, SE, M.M. selaku Dosen Pembimbing II Peneliti yang senantiasa memberi banyak arahan dan masukan kepada Peneliti selama penulisan skripsi ini.

5. Dr. Gatot Nazir Ahmad, M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan arahan dan masukan selama Peneliti menjalani perkuliahan di Universitas Negeri Jakarta.
6. Ketua Sidang, Sekretaris serta Penguji Ahli yang telah memberikan banyak saran agar skripsi Peneliti senantiasa menjadi lebih baik.
7. Seluruh Dosen serta Staf Fakultas Ekonomi UNJ yang tidak dapat Peneliti sebutkan satu-persatu, yang senantiasa memberikan banyak pelajaran dan juga bantuan selama masa perkuliahan.
8. Kedua Orang Tua Peneliti Bapak Ngatiman dan Ibu Futi Khatun yang selalu memberikan dukungan serta do'a selama ini hingga Peneliti dapat menyelesaikan masa studinya di FE UNJ.
9. *Renaissance Project*; Anggi, Mawadah, Firda, Niken, Bintang, Kemal dan Rizqi selaku sahabat Peneliti yang telah memberikan dukungan dan motivasi hingga saat ini.
10. Teman-teman Manajemen D 2016 khususnya Agas, Kholi, Dea, Laely, Arni yang menemani hari-hari perkuliahan penulis dan memberikan kenangan indah yang tak terlupakan serta memberi bantuan juga dukungan dalam penyelesaian studi Peneliti.
11. Teman seperjuangan Peneliti dalam satu dosen pembimbing I, Radit dan Aji yang selalu berjuang bersama, saling berbagi informasi hingga dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Keluarga besar Opmawa dan Ormawa Universitas Negeri Jakarta

khususnya BSO Al-Iqtishodi, BEM FE dan HIMA Manajemen yang telah memberikan begitu banyak pelajaran dan pengalaman berharga yang sangat berguna bagi kehidupan Peneliti di luar kampus.

13. Kakak-kakak senior yang telah membantu, mengarahkan serta memberikan masukan kepada Peneliti dalam proses mengerjakan skripsi ini.
14. Teman-teman mahasiswa Fakultas Ekonomi khususnya Manajemen 2016 yang selalu memberi semangat, motivasi dan dukungan selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
15. Rekan-rekan seperjuangan Karang Taruna Unit 06 khususnya kepada Raffi, Prastyan, dan Alda yang telah memberikan semangat kepada Peneliti.
16. Keluarga, kerabat dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang selalu memberi dukungan, semangat serta bantuan selama masa perkuliahan di kampus hingga saat ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat Peneliti harapkan. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 17 Februari 2021

Fitri Sintya Dewi