

**PENGARUH RELIABILITY, PRIVACY/SECURITY, SELF-SERVICE,
DAN DESIGN TERHADAP USER PERCEIVED VALUE PENGGUNA
APLIKASI DANA DOMPET DIGITAL**

(Studi Empiris Pada Pengguna Aplikasi Dana Dompet Digital)

***THE INFLUENCE OF RELIABILITY, PRIVACY/SECURITY, SELF-
SERVICE, AND DESIGN ON USER PERCEIVED VALUE OF DANA
DIGITAL WALLET APPLICATION USERS***

(Empirical Study on Digital Wallet Fund Application Users)



Diajukan oleh:

Jasuma Nur Ilyas

20190410426

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

PERNYATAAN

Dengan Ini Saya,

Nama : Jasuma Nur Ilyas

NIM : 20190410426

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **“PENGARUH *RELIABILITY, PRIVACY/SECURITY, SELF-SERVICE* DAN *DESIGN*, TERHADAP *USER PERCEIVED VALUE* PENGGUNA APLIKASI DANA DOMPET DIGITAL”**

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 4 April 2023



Jasuma Nur Ilyas

KATA PENGANTAR

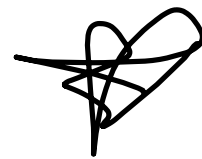
Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh *Reliability, Privacy/Security, Self-service, dan Design* terhadap *User Perceived Value* pengguna aplikasi Dana Dompet Digital”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Saya mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi Perusahaan yang bergerak pada *Financial technologi* khususnya penggunaan taktik *E-Service Quality* meningkatkan layanan yang diterima oleh konsumen dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi
2. Ibu Sri Handari Wahyuningsih, SE., MSi. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dosen pembimbing skripsi saya Ibu Fauziah, S.E., M.Si.yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan masukan, bimbingan, dan ilmu selama proses penyelesaian skripsi.

4. Ayah dan Ibu serta saudara-saudariku yang senantiasa memberikan dorongan, doa, semangat, dan perhatian kepada saya
5. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan Namanya yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Sebagai kata akhir, tiada sempurna dalam ciptaan manusia dan kesempurnaan hanya milik Allah S.W.T maka penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk meninjau lebih rinci lagi karya tulis dengan topik serupa

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned below the text 'Penulis'.

(Jasuma Nur Ilyas)

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABLE.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan.....	6
D. Manfaat.....	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Pengembangan Hipotesis	17
D. Model Penelitian	21
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	22
A. Pendekatan Penelitian	22
B. Objek dan Subjek Penelitian	22
C. Jenis Data	22
D. Populasi dan sample	23
E. Metode Pengumpulan Data	23
F. Definisi Operasional	24
G. Uji Kualitas Instrumen	27
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31

A.	Gambaran Umum Objek dan Subjek.....	31
B.	Uji kualitas Instrumen	39
C.	Uji Hipotesis dan Analisis Data	41
D.	Analisis Regresi Linier Berganda	44
E.	Pembahasan	48
BAB. 5.	KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	51
A.	Kesimpulan.....	51
B.	Keterbatasan penelitian	51
C.	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN.....		58

DAFTAR TABLE

Table 2. 1.Rekapitulasi Penyusunan Studi.....	12
Table 4. 1 Jenis Kelamin.....	32
Table 4. 2 Usia	33
Table 4. 3 Pendidikan Terakhir.....	34
Table 4. 4 Pekerjaan.....	35
Table 4. 5 Transaksi	35
Table 4. 6 Uji Validitas	36
Table 4. 7 Uji Reliabilitas	37
Table 4. 8 Skor interpretasi.....	38
Table 4. 9 Nilai rata-rata (mean) variabel dan indikator.....	39
Table 4. 10 Uji Kolmogorov Smirnov	42
Table 4. 11 Uji Multikolinieritas.....	44
Table 4. 12 Uji Regresi Linier Berganda	45
Table 4. 13 Hasil Uji F.....	48
Table 4. 14 Uji Adjusted R square.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Jumlah Transaksi	2
Gambar 1. 2 peningkatan pengguna Aplikasi DANA.....	3
Gambar 2. 1 Model Penelitian	18
Gambar 4. 1 Logo dan slogan aplikasi DANA	29
Gambar 4. 2 Dsitribusi uji normalitas	41
Gambar 4. 3 Uji Scatteplot.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUISIONER PENELITIAN	73
Lampiran 2 Uji Kualitas Instrumen	79
Lampiran 3 Uji Karakteristik Responden	84
Lampiran 4 Uji Statistik Diskriptif	86
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	88
Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	90