

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KEMUDAHAN, RISIKO KEAMANAN, DAN KUALITAS LAYANAN, TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *E-WALLET* PADA MAHASISWA JURUSAN PIPS FKIP UNIVERSITAS LAMPUNG**

**Oleh**

**Bayu Cahyani**

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, risiko keamanan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* pada mahasiswa PIPS Universitas Lampung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan *expost facto* dan survei. Populasi yang digunakan adalah mahasiswa PIPS Universitas Lampung angkatan 2021 pengguna aktif Aplikasi *e-wallet* sebanyak 137 mahasiswa dan sampel yang digunakan sebanyak 102 mahasiswa. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability Sampling* dengan metode *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t melalui analisis regresi sederhana untuk menguji variabel secara parsial dan uji F menggunakan analisis regresi berganda untuk menguji variabel secara simultan. Berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan, diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $149,581 > 2,69$  dengan nilai  $R^2$  sebesar 0,812 atau 81,2% yang berarti seluruh variabel bebas memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pengguna *E-wallet* pada Mahasiswa PIPS Universitas Lampung.

**Kata Kunci :** Kemudahan Penggunaa, risiko keamanan, kualitas layanan, dan loyalitas pengguna

## **ABSTRACT**

### **EFFECT OF CONVENIENCE, SECURITY RISKS AND QUALITY OF SERVICE, TOWARDS LOYALTY *E-WALLET* USERS AMONG STUDENTS UNIVERSITY FKIP PIPS DEPARTMENT LAMPUNG**

**By**

Bayu Cahyani

This research aims to determine the effect of ease of use, security risks and service quality on *e-wallet* user loyalty among PIPS University of Lampung students. The method used in this research uses a descriptive verification method with an ex post facto and survey approach. The population used was PIPS University of Lampung students class of 2021, active users of the e-wallet application, 137 students and the sample used was 102 students. With a sampling technique using Probability Sampling with a simple random sampling method. Data collection was carried out by distributing questionnaires. Hypothesis testing is carried out using the t test through simple regression analysis to test variables partially and the F test using multiple regression analysis to test variables simultaneously. Based on simultaneous hypothesis testing, the value  $F_{count} > F_{table}$  or  $149.581 > 2.69$  was obtained with an  $R^2$  value of 0.812 or 81.2%, which means that all independent variables have an influence on E-wallet User Loyalty among PIPS University of Lampung Students.

Keywords: Ease of Use, security risk, qualityservice, and user loyalty