

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

(Skripsi)

**Oleh
BAYU CAHYANI
2013031047**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

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

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

Oleh

**BAYU CAHYANI
2013031047**

Skripsi

**Sebagai Syarat Untuk encapai Gelar
SARJANA PENDIDIKAN**

Pada

**Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Program Studi Pendidikan Ekonomi**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

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

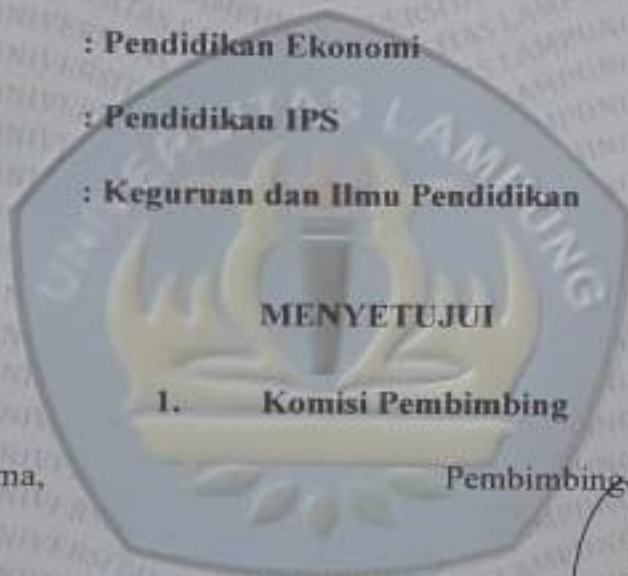
Nama Mahasiswa : **Bayu Cahyani**

NPM : **2013031047**

Program Studi : **Pendidikan Ekonomi**

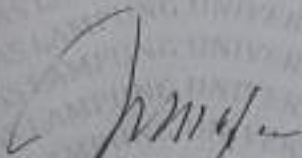
Jurusan : **Pendidikan IPS**

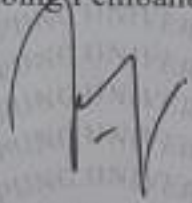
Fakultas : **Keguruan dan Ilmu Pendidikan**



Pembimbing Utama,

Pembimbing Pembantu,

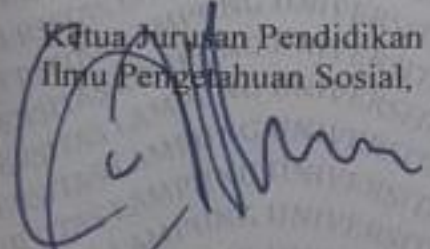

Drs. Yon Rizal, M.Si.
NIP 196008181986031005

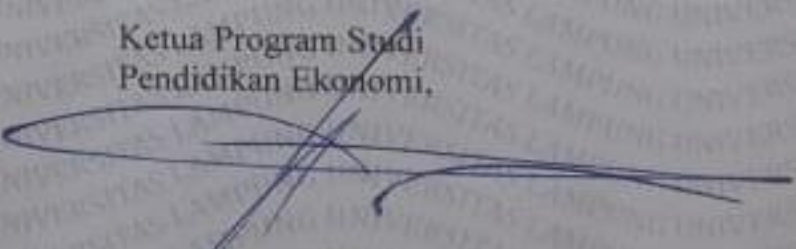

Rahmah Dianti Putri, S.E., M.Pd.
NIP 19851009 201404 2 002

2. Mengetahui

Ketua Jurusan Pendidikan
Ilmu Pengetahuan Sosial,

Ketua Program Studi
Pendidikan Ekonomi,


Dr. Dedy Miswar, S.Si., M.Pd.
NIP 19741108 200501 1 003


Drs. Tedi Rusman, M.Si.
NIP 19600826 198603 1 001

MENGESAHKAN

I. Tim Penguji

Ketua : Drs. Yon Rizal, M.Si.

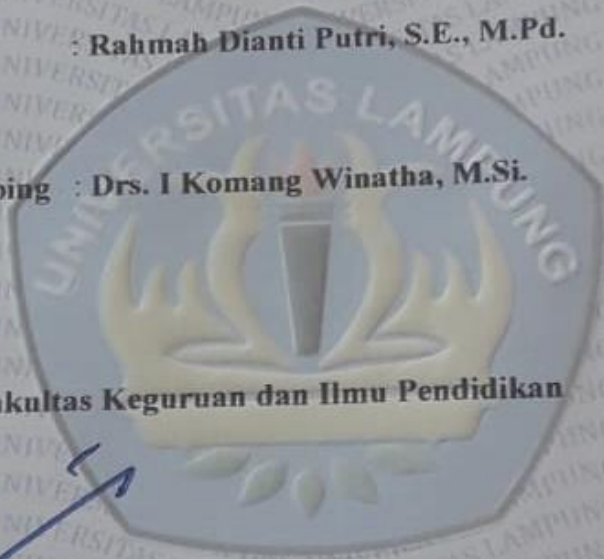
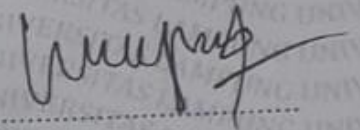
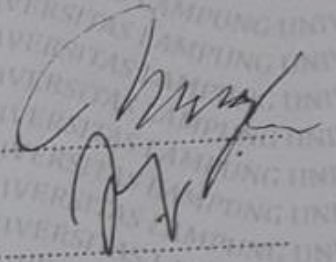
Sekretaris : Rahmah Dianti Putri, S.E., M.Pd.

**Penguji
Bukan Pembimbing : Drs. I Komang Winatha, M.Si.**

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

**Prof. Dr. Sunyono, M.Si.
NIP 19651230 199111 1 001**

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 8 Agustus 2024





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, TEKNOLOGI
DAN PERGURUAN TINGGI
UNIVERSITAS LAMPUNG

JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL

Jl. Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro No.1 Gedong Meneng - Bandar Lampung 35145

Telepon (0721) 704624, Faximile (0721) 704624

e-mail: fkip@unila.ac.id, laman: <http://fkip.unila.ac.id>

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bayu Cahyani
NPM : 2013031047
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Jurusan/ Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali disebutkan di dalam daftar pustaka.

Bandar Lampung, 22 Agustus 2024



Bayu Cahyani
2013031047

RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama Bayu Cahyani dan akrab disapa Bayu. Penulis lahir pada tanggal 20 Desember 2001, yang merupakan anak Pertama dari dua bersaudara. Memiliki kedua orang tua yaitu Bapak Siswanto dan Ibu Saroah. Penulis berasal dari Desa Sinar Baru Timur, Kecamatan Sukoharjo, Kabupaten Pringsewu, Provinsi Lampung.

Berikut pendidikan formal yang pernah ditempuh :

1. PAUD Arum Lestari, lulus pada tahun 2008
2. SD Negeri 4 Rejosari, lulus pada tahun 2014
3. SMP Negeri 4 Pringsewu, lulus pada tahun 2017
4. SMKS Muhammadiyah 1 Pringsewu, lulus pada tahun 2020
5. Pada tahun 2020 penulis di terima melalui jalur SBMPTN pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan PIPS FKIP Universitas Lampung.

Pada tahun 2023 penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sukajadi, Kecamatan Kasui, Kabupaten Way Kanan dan Pengenalan Lapangan Persekolahan (PLP) di SMP Negeri 4 Kasui. Penulis pernah aktif di organisasi kampus yakni sebagai Anggota KOPMA Unila

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Wa Syukurillah Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan untuk segala urusan serta memberikan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis mempersembahkan karya kecil ini sebagai tanda dan kasih sayang kepada :

Kedua Orang Tuaku (Ayah dan Ibu)

Terima kasih atas rasa cinta, kasih sayang, semangat, didikan, kesabaran dan doa-doa yang senantiasa selalu mengiringi perjalanan anak laki-laki mu ini.

Adik serta Keluargaku

Terima kasih atas doa-doa dan dukungan kalian dalam memberikan semangat serta rasa saling melengkapi.

Bapak Ibu Guru dan Dosen Pengajarku

Terima kasih Bapak Ibu sudah mengajarku banyak hal, aku tak sanggup membayarmu tapi doaku tak pernah padam. Terimakasih pahlawan tanpa tanda jasa. Semoga Allah SWT selalu meridhoi kehidupan kalian.

Sahabat-sahabatku

Terima kasih untuk semua cerita dan perjuangan yang pernah terlukis, berbagi pengalaman dan cerita. Terimakasih atas kebersamaannya. Semoga Allah SWT selalu memberi kesehatan dan kemudahan dalam segala hal.

Almamater Tercinta

Universitas Lampung

MOTTO

“Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya kami akan menambahkan nikmat kepadamu.”

(Q.S. Ibrahim:7)

“Hidup tanpa pengetahuan adalah dosa”

(Satori)

“Jangan pernah meremehkan diri sendiri, karena diri sendiri memiliki kelebihan tersendiri”

(Portgas Ace)

“Jangan sia-siakan kesempatan yang datang, karena akan sangat membosankan jika kau menyesalinya nanti”

(Frangky)

“Hidup ini seperti pensil yang pasti akan habis, tapi meninggalkan tulisan-tulisan yang berarti dalam hidup adalah hal bijak jika dilakukan”

(“”)

SANWANCANA

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, ridho, dan pertolongan Nya sehingga penulis diberikan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan, Risiko Keamanan, dan kualitas Layanan, Terhadap Loyalitas Pengguna *E-Wallet* Pada Mahasiswa jurusan PIPS FKIP Universitas Lampung” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Universitas Lampung. Shalawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang selalu dinantikan syafaatnya di kemudian hari.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari doa, motivasi, bimbingan, kritik, serta saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M. selaku Rektor Universitas Lampung, Wakil Rektor, segenap Pimpinan dan jajaran Universitas Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. Sunyono, M.Si., selaku Dekan FKIP Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Riswandi, M.Pd., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama FKIP Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Albet Maydiantoro, S.Pd., M.Pd., selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan FKIP Universitas Lampung
5. Bapak Hermi Yanzi, S.Pd., M.Pd., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni FKIP Universitas Lampung
6. Bapak Dr. Dedy Miswar, S.Si., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial FKIP Universitas Lampung.
7. Bapak Drs. Tedi Rusman, M.Si., selaku Plt Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Lampung.

8. Bapak Drs. Yon Rizal, M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan motivasi, bimbingan, saran, dan arahnya selama menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu Rahmah Dianti Putri, S.E., M.Pd. selaku Pembimbing II yang selalu memberikan arahan, bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.,
10. Bapak Drs. I Komang Winatha, M.Si. selaku pembahas dan penguji utama yang selalu memberikan arahan serta saran membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Terima kasih Ibu atas semua bimbingan, kritik, dan motivasi yang telah diberikan, semoga Tuhan senantiasa memberikan kesehatan, kepada bapak dan keluarga.
11. Bapak dan Ibu Dosen FKIP Universitas Lampung khususnya Program Studi Pendidikan Ekonomi Prof. Dr. Erlina Rufaidah, M.Si., Dr. Pujiati, M.Pd., Drs.Nuridin, M.Si., Suroto, S.Pd., M.Pd., Dr. Atik Rusdiani, M.Pd.I., Fanni Rahmawati, S.Pd., M.Pd., dan Rahmawati, S.Pd., M.Pd. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan.
12. Terima kasih kepada Bapak dan Ibu dosen serta staf dan karyawan Universitas Lampung yang telah membantu dalam mengurus segala persyaratan selama perkuliahan.
13. Terima kasih untuk yang teristimewa kedua orang tuaku, Ibu dan Bapak, , Saya persembahkan karya kecil ini kepada kalian berdua yang telah mendidik dan membesarkan saya dengan penuh cinta hingga saya mampu menyelesaikan studi strata satu dengan penuh perjuangan. Terima kasih atas semua doa serta dukungan yang selalu diberikan dan mengiringi langkah perjuanganku selama ini.
14. Terima kasih terkhusus kepada seluruh Boedjang 20 atas kebersamaannya selama masa perkuliahan ini, mulai dari dukungan, bantuan canda serta tawa yang kalian berikan selama ini akan menjadi kepingan memori yang akan selalu dikenang hingga tua nanti. Semoga kalian diberi kemudahan dalam meraih cita-cita kalian.
15. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi 2020 terkhusus kelas A terima kasih atas segala kebersamaan, bantuan pada masa-

masa perkuliahan yang maaf jika tidak dapat disebutkan satu persatu, namun terima kasih untuk 4 tahun yang sangat berarti ini.

16. Terima kasih kepada keluarga Cak Culay Nabuy-Nabuy Sukajadi atas segala kebersamaanya selama 40 hari selama KKN, banyak kenangan yang tercipta dari kebersamaan yang kita alami selama KKN, doa ku semoga kalian semua diberi kemudahan dalam menggapai cita-cita yang telah diimpikan.
17. Terima kasih kepada seluruh warga Sukajadi yang telah menerima sebagai mahasiswa KKN dengan tangan terbuka, segala kenangan yang tercipta dengan kalian tidak akan mudah lupa dari ingatan.
18. Terima kasih untuk dewan guru, staf, serta siswa siswi SMPN 4 Kasui yang telah membantu selama masa PLP segala doa terbaik untuk kalian semua.
19. Terakhir penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian

Bandar Lampung
Penulis

Bayu Cahyani

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----------|
| I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 8 |
| C. Pembatasan Masalah | 8 |
| D. Rumusan Masalah | 9 |
| E. Tujuan Penelitian | 9 |
| F. Manfaat Penelitian | 10 |
| G. Ruang Lingkup Penelitian | 11 |
| II TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| A. Kajian Teori | 12 |
| 1. Loyalitas Pengguna <i>E-Wallet</i> | 12 |
| 2. Kemudahan Transaksi | 16 |
| 3. Risiko Keamanan Transaksi | 18 |
| 4. Kualitas Layanan | 22 |
| B. Penelitian Terdahlu yang Relevan | 25 |
| C. Kerangka Pikir | 31 |
| D. Hipotesis | 33 |
| III. METODE PENELITIAN | 34 |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian | 34 |
| B. Populasi dan Sampel | 36 |
| 1. Populasi | 36 |
| 2. Sampel | 36 |

| | |
|---|----|
| 3. Teknik Pengambilan Sampel | 37 |
| C. Variabel Penelitian] | 38 |
| 1. Variabel Bebas (<i>Independent Variabel</i>)..... | 38 |
| 2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variabel</i>) | 38 |
| D.Devinisi Konseptual Variabel. | 39 |
| E. Definisi Operasional Variabel | 39 |
| F. Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| G. Uji Persyaratan Instrument | 42 |
| 1. Uji Validitas | 42 |
| 2. Uji Reliabilitas Instrumen | 45 |
| H. Uji Persyaratan Analisis Data..... | 48 |
| 1. Uji Normalitas | 48 |
| 2. Uji Homogenitas | 49 |
| I Uji Asumsi Klasik | 50 |
| 1. Uji Linieritas..... | 50 |
| 2. Uji Multikolinieritas | 51 |
| 3. Uji Autokorelasi | 51 |
| 4. Uji Heterokedastisitas..... | 52 |
| J Pengujian Hipotesis | 53 |
| 1. Pengujian secara parsial | 53 |
| 2. Uji Korelasi Simultan..... | 54 |
| VI. HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 55 |
| A. Deskripsi Lokasi Penelitian..... | 55 |
| B. Gambaran Umum Responden Penelitian..... | 56 |
| C. Deskripsi Data Penelitian | 57 |
| 1. Kemudahan Penggunaan (X_1)..... | 57 |
| 2. Risiko Keamanan (X_2) | 59 |
| 3. Kualitas Layanan (X_3)..... | 61 |
| D. Uji Persyaratan Analisis Data..... | 65 |
| 1. Uji normalitas | 65 |
| 2. Uji Homogenitas | 66 |
| E. Uji Asumsi Klasik..... | 67 |
| 1. Uji Linearitas | 67 |
| 2. Uji Multikolinieritas | 68 |

| | |
|---------------------------------------|------------|
| 3. Uji Autokorelasi..... | 69 |
| 4. Uji Heteroskedastisitas..... | 70 |
| F. Pengujian Hipotesis..... | 71 |
| 1. Uji regresi Linear Sederhana | 71 |
| 2. Uji Regresi Linear Berganda | 77 |
| G. Pembahasan | 81 |
| H. Implikasi Hasil Penelitian..... | 92 |
| I. Keterbatasan Penelitian..... | 93 |
| V. SIMPULAN DAN SARAN | 94 |
| 1. Simpulan | 94 |
| 2. Saran | 94 |
| DAFTAR PUSTAKA | 96 |
| LAMPIRAN..... | 101 |

DAFTAR TABEL

Halaman

| | |
|---|----|
| Tabel 1. Jumlah Peredaran Uang Palsu | 2 |
| Tabel 2. Presentasi Transaksi Belanja <i>Online</i> Tahun 2020-2022..... | 3 |
| Tabel 3. Hasil Pra Penelitian Mengenai Kemudahan Transaksi <i>E-wallet</i> | 4 |
| Tabel 4. Hasil Pra Penelitian Mengenai Risiko Keamanan Transaksi <i>E-wallet</i> | 5 |
| Tabel 5. Hasil Pra Penelitian Mengenai Kualitas Layanan <i>E-wallet</i> | 6 |
| Tabel 6. Hasil Pra Penelitian Mengenai Loyalitas Pengguna <i>E-wallet</i> | 7 |
| Tabel 7. Penelitian Terdahulu yang Relevan..... | 26 |
| Tabel 8. Data Mahasiswa Aktif Tingkat Strata Satu Jurusan Pendidikan IPS Universitas Lampung | 35 |
| Tabel 9. Perhitungan Jumlah Sampel Untuk Setiap Program Studi | 37 |
| Tabel 10. Definisi Operasional Variabel | 39 |
| Tabel 11. Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X1) | 42 |
| Tabel 12. Uji Validitas Risiko Keamanan (X2)..... | 43 |
| Tabel 13. Uji Validitas Kualitas Layanan (X3) | 43 |
| Tabel 14. Uji Validitas Loyalitas Pengguna (Y) | 44 |
| Tabel 15. Daftar Interpretasi Koefisien r..... | 45 |
| Tabel 16. Uji Reliabilitas Kemudahan Penggunaan (X1)..... | 46 |
| Tabel 17. Uji Reliabilitas Risiko Keamanan (X2)..... | 46 |
| Tabel 18. Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X3) | 48 |
| Tabel 19. Uji Reliabilitas Loyalitas Pengguna (Y)..... | 48 |
| Tabel 20. Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan Penggunaan (X1)..... | 58 |
| Tabel 21. Kategori Variabel Kemudahan Transaksi (X1)..... | 59 |
| Tabel 22. Distribusi Frekuensi Variabel Risiko Keamanan (X2)..... | 60 |
| Tabel 23. Kategori Variabel Risiko Keamanan (X2) | 61 |
| Tabel 24. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan (X3)..... | 62 |
| Tabel 25. Kategori Variabel Kualitas Layanan Transaksi (X3) | 63 |
| Tabel 26. Distribusi Frekuensi Loyalitas Pengguna (Y)..... | 64 |

| | |
|---|----|
| Tabel 27. Kategori Variabel Loyalitas Pengguna (Y) | 65 |
| Tabel 28. Hasil Uji Normalitas Metode <i>Kolmogorov Smirnov Test</i> | 66 |
| Tabel 29. Hasil Uji Homogenitas | 67 |
| Tabel 30. Hasil Uji Linearitas Regresi | 68 |
| Tabel 31. Hasil Uji Multikolinearitas | 68 |
| Tabel 32. Data Hasil Uji Autokorelasi..... | 69 |
| Tabel 33. Hasil Uji Heteroskedastisitas | 70 |
| Tabel 34. Hasil Perhitungan Uji Regresi Linear Sederhana X1 Terhadap Y ... | 72 |
| Tabel 35. Koefisien Regresi Kemudahan Penggunaan (X1) Terhadap Loyalitas Pengguna (Y) | 72 |
| Tabel 36. Hasil Perhitungan Uji Regresi Linear Sederhana X2 Terhadap Y ... | 74 |
| Tabel 37. Koefisien Regresi Risiko Keamanan (X2) Terhadap Loyalitas Pengguna (Y)..... | 74 |
| Tabel 38. Hasil Perhitungan Uji Regresi Linear Sederhana X3 terhadap Y | 76 |
| Tabel 39. Koefisien Regresi Kualitas Layanan (X3) Terhadap Loyalitas Pengguna (Y)..... | 76 |
| Tabel 40. Hasil Uji pengaruh Antara Kemudahan Penggunaan (X1), Risiko Keamanan (X2), dan Kualitas Layanan (X3) secara simultan terhadap Loyalitas Pengguna (Y) <i>E-wallet</i> Pada Mahasiswa PIPS Universitas Lampung..... | 78 |
| Tabel 41. Koefisien Regresi Kemudahan Penggunaan (X1), Risiko Keamanan (X2), dan Kualitas Layanan (X3) secara simultan terhadap Loyalitas Pengguna (Y) <i>E-wallet</i> Pada Mahasiswa PIPS Universitas Lampung..... | 79 |
| Tabel 42. Tabel ANOVA Uji Hipotesis Variabel pengaruh antara Kemudahan Penggunaan (X1), Risiko Keamanan (X2), dan Kualitas Layanan (X3) secara simultan terhadap Loyalitas Pengguna <i>E-wallet</i> Pada Mahasiswa Jurusan PIPS Universitas Lampung. | 80 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1. Metode Pembayaran belanja <i>online</i> | 3 |
| Gambar 2. Kerangka Pikir..... | 32 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Pendahuluan | 102 |
| Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian Pendahuluan | 103 |
| Lampiran 3. Kuesioner Penelitian Pendahuluan | 104 |
| Lampiran 4. Hasil Instrumen Pra Penelitian | 106 |
| Lampiran 5. Penyebaran Link Kuesioner secara <i>Online</i> pada Mahasiswa Jurusan PIPS Universitas Lampung Angkatan 2020 | 108 |
| Lampiran 6. Surat Izin Penelitian | 110 |
| Lampiran 7. Surat Balasan Izin Penelitian | 111 |
| Lampiran 8. Tabulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen Variabel Y | 112 |
| Lampiran 9. Tabulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen Variabel X1 | 113 |
| Lampiran 10. Tabulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen Variabel X2 | 114 |
| Lampiran 11. Tabulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen Variabel X3 | 115 |
| Lampiran 12. Hasil uji Validitas X1 | 116 |
| Lampiran 13. Hasil Uji Validitas X2 | 118 |
| Lampiran 14. Hasil Uji Validitas X3 | 120 |
| Lampiran 15. Hasil Uji Validitas Y | 122 |
| Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas | 124 |
| Lampiran 17. Kuesioner Penelitian | 125 |
| Lampiran 18. Rekapitulasi Data Kuesioner | 130 |
| Lampiran 19. Uji Persyaratan Analisis Data | 132 |
| Lampiran 20. Uji Asumsi Klasik | 133 |
| Lampiran 21. Uji Hipotesis | 135 |
| Lampiran 22. Hasil Kuesioner Penelitian <i>Online</i> | 137 |

I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring kemajuan zaman, manusia telah menciptakan berbagai macam perubahan besar dalam bidang teknologi. Perkembangan teknologi yang terjadi begitu cepat telah banyak mempengaruhi segala lini kehidupan masyarakat termasuk di bidang ekonomi. Perubahan gaya hidup masyarakat juga sangat erat kaitannya dengan perkembangan zaman dan teknologi, pada masa ini pemanfaatan teknologi sudah menjamah hampir semua kalangan (Putri, dkk 2020).

Kegiatan ekonomi terus berjalan seiring dengan kebutuhan manusia yang harus terpenuhi. Dalam prosesnya, ekonomi tidak terlepas dari kegiatan transaksi. Transaksi merupakan interaksi yang dilakukan oleh individu satu dengan individu lain yang bertujuan untuk memperoleh suatu hal yang mereka inginkan.

Kegiatan transaksi ini telah dilakukan oleh orang zaman dulu sejak ribuan tahun yang lalu. Pada masa itu belum ada alat tukar yang dapat digunakan untuk memperoleh suatu barang yang diinginkan. Sistem barter merupakan sistem transaksi yang dipakai pada saat itu. Namun lambat laun sistem barter dinilai tidak dapat memenuhi segala kebutuhan manusia yang sangat kompleks. Sejak saat itu manusia telah berpikir untuk menciptakan alat tukar yang dinilai memiliki nilai ekonomis yang tinggi dan dinilai langka serta sulit diperoleh di masa itu. Orang zaman dulu telah menciptakan mata uang mereka sendiri ada yang menggunakan cangkang kerang, garam, emas, perak, hingga perunggu, yang mana benda tersebut dinilai sebagai barang-barang yang langka dan memiliki nilai ekonomis yang tinggi.

Era modernisasi membawa manusia pada perkembangan ekonomi yang cukup pesat, hal ini menimbulkan beberapa keinginan masyarakat untuk melakukan transaksi dengan alat tukar yang praktis dan cepat serta dapat digunakan sebagai alat transaksi yang sah. Maka dari itu munculah uang kertas modern yang kita pakai hingga saat ini. Namun perkembangan teknologi pada era globalisasi telah membawa inovasi baru pada kegiatan transaksi, yaitu dengan munculnya dompet digital atau *E-wallet*. *E-wallet* merupakan aplikasi yang memiliki fungsi menyimpan sejumlah uang yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara digital.

Munculnya *e-wallet* sebagai pilihan untuk bertransaksi tak lepas dari kemudahan dalam pengaplikasiannya. Adanya dompet digital ini juga dapat menjadi upaya masyarakat untuk meminimalisir risiko dari jumlah uang palsu yang beredar. Mengingat di masa ini semakin marak jumlah peredaran uang palsu yang beredar di masyarakat. Adapun data dari peredaran uang palsu yang dilansir oleh Bank Indonesia dari tahun 2020 hingga tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Peredaran Uang Palsu

| Tahun | Jumlah Uang Palsu yang Beredar (dalam lembar) |
|--------------|--|
| 2020 | 232.309 |
| 2021 | 260.394 |
| 2022 | 575.348 |
| 2023 | 159.749 |

Sumber : Bank Indonesia, 2023

Berdasarkan data jumlah peredaran uang palsu pada tabel 1 terdapat kecenderungan peningkatan terhadap peredaran uang palsu di Indonesia dan dengan adanya sistem pembayaran digital seperti *e-wallet* ini diharapkan dapat menjadi solusi untuk meminimalisir penggunaan uang palsu dalam kegiatan transaksi.

Kemudahan akses masyarakat terhadap teknologi digital membuat sebagian besar masyarakat memilih mencoba untuk memanfaatkan inovasi ini. Apalagi

penggunaan *E-wallet* langsung terintegrasi dengan *smartphone* yang mana sudah menjadi barang wajib dan tidak bisa lepas dari genggaman membuat transaksi menjadi cepat dan efisien. Adapun beberapa aplikasi *e-wallet* yang digunakan di Indonesia seperti *ShopeePay*, *OVO*, *GoPay*, *Dana*, dan *Link Aja*.

Besarnya minat masyarakat untuk menggunakan *E-Wallet* mencapai puncaknya pada masa pandemi *covid-19* yang dibuktikan oleh data pembayaran belanja *online* yang dilansir oleh *iPrice.com* di tahun 2020 hingga 2022.

Tabel 2. Presentasi Transaksi Belanja *Online* Tahun 2020-2022

| No | Jenis Transaksi | 2020 | 2021 | 2022 |
|----|------------------|------|------|------|
| 1. | Transfer Bank | 28% | 30% | 29% |
| 2. | <i>E-wallet</i> | 18% | 24% | 26% |
| 3. | COD | 25% | 25% | 23% |
| 4. | Official Payment | 20% | 14% | 13% |
| 5. | Kartu Kredit | 5% | 4% | 6% |
| 6. | Kartu Debit | 4% | 3% | 3% |

Sumber: *iPrice.com*

Berdasarkan gambar 1, yang bersumber dari *iPrice* tahun 2020 dapat disimpulkan pembayaran non tunai pada belanja *online* menggunakan *e-wallet* menunjukkan presentase 18% masih lebih sedikit dibanding dengan pembayaran lewat transfer bank, COD, sedangkan pada tahun 2021. Terdapat peningkatan transaksi menggunakan *e-wallet* ketika berbelanja *online* dengan 30% mereka memilih pembayaran melalui transfer bank, 24% menyebutkan mereka memilih untuk menggunakan dompet digital/ uang elektronik, dan sisanya melakukan metode pembayaran lainnya, dan pada tahun 2022 transaksi belanja *online* dengan *e-wallet* juga mengalami peningkatan menjadi 26%.

Masyarakat sudah dapat menerima adanya alternatif alat pembayaran non tunai dalam bertransaksi *online* yang telah didukung pernyataan yang telah diungkapkan di atas, namun metode pembayaran dengan uang elektronik belum menjadi opsi utama saat melakukan belanja *online*. Bank Indonesia

selaku pemegang otoritas yang mengendalikan bidang sistem pembayaran di Indonesia sudah mencanangkan upaya gerakan pemerintah dalam menciptakan gerakan masyarakat tanpa uang tunai atau kerap disebut *cash less society*. Tentunya Pertumbuhan teknologi digital disektor finansial dan perilaku generasi milenial saat ini yang selalu ingin praktis dalam melakukan pembelian atau pembayaran mendorong tumbuhnya transaksi non tunai

Faktor-faktor yang membuat seseorang memutuskan untuk melakukan transaksi menggunakan dompet digital salah satunya faktor kemudahan. Proses transaksi yang mudah sangat berpengaruh terhadap kecenderungan seseorang untuk melakukan transaksi menggunakan *e-wallet*. Desvronita (2021) menyatakan faktor kemudahan menjadi salah satu aspek yang berpengaruh bagi seseorang untuk selalu setia menggunakan *e-wallet* sebagai alat untuk bertransaksi. Faktor kemudahan yang dimaksud yaitu mudah dalam mengakses, cepat, efisien dan praktis. Alasan inilah yang dapat menjadi pertimbangan bagi pengguna dalam menggunakan *e-wallet* sebagai alat transaksi. Berdasarkan dari hasil pra penelitian yang dilakukan pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan IPS Universitas Lampung angkatan 2020 ternyata segala kemudahan yang disediakan *e-wallet* belum menjamin mahasiswa untuk selalu loyal menggunakan *e-wallet* sebagai alat pembayaran

Tabel 3. Hasil Pra Penelitian Mengenai Kemudahan Transaksi *E-wallet*

| No | Pernyataan | Jawaban | |
|----|--|---------|-----------|
| | | Ya (%) | Tidak (%) |
| 1. | Transaksi Menggunakan <i>e-wallet</i> menjamin kemudahan dalam semua pembayaran. | 22 | 78 |
| 2. | Banyaknya fitur pembayaran yang ada dalam <i>e-wallet</i> dapat mempermudah para pengguna. | 78 | 22 |
| 3. | Terkadang fitur pembayaran <i>e-wallet</i> mengalami gangguan | 78 | 22 |

Sumber: Hasil Kuesioner Pra Penelitian Mahasiswa Jurusan PIPS 2024

Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan pada 50 responden yang merupakan perwakilan dari Mahasiswa PIPS Universitas Lampung Angkatan

2020 ditemukan terdapat 78% mahasiswa yang menyatakan bahwa penggunaan *e-wallet* tidak menjamin kemudahan dalam bertransaksi. Lalu terdapat 78% mahasiswa yang menganggap bahwa segala fitur pembayaran yang disediakan oleh penyedia layanan *e-wallet* menjamin kemudahan dalam bertransaksi. Serta terdapat 78% mahasiswa menganggap masih adanya kendala pada fitur pembayaran yang disediakan penyedia layanan pada saat melakukan pembayaran menggunakan *e-wallet*. Dari hasil kuesioner yang telah dilakukan pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan IPS Universitas Lampung ternyata menunjukkan bahwa kemudahan yang ditawarkan oleh penyedia layanan dompet digital belum tentu membawa kemudahan bertransaksi pada mahasiswa.

Risiko keamanan transaksi merupakan segala kemungkinan yang dapat mengancam dan bersifat merugikan secara materil maupun non materil yang timbul ketika melakukan transaksi. Faktor risiko keamanan transaksi juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi suatu individu untuk setia menggunakan *e-wallet* atau tidak. Berikut merupakan hasil dari pra penelitian yang telah dilakukan pada 50 Mahasiswa Jurusan Pendidikan IPS Universitas Lampung.

Tabel 4. Hasil Pra Penelitian Mengenai Risiko Keamanan Transaksi *E-wallet*

| No | Pernyataan | Jawaban | |
|----|---|---------|-----------|
| | | Ya (%) | Tidak (%) |
| 1. | Saya khawatir data pribadi yang telah terdaftar ke dalam aplikasi <i>e-wallet</i> bisa bocor dan dapat disalah gunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. | 80 | 20 |
| 2. | <i>E-wallet</i> bukan satu-satunya sistem pembayaran yang aman secara absolut. | 68 | 32 |
| 3. | Keamanan bertransaksi menggunakan <i>e-wallet</i> merupakan aspek terpenting yang saya pertimbangkan. | 76 | 24 |

Sumber: Hasil Kuesioner Pra Penelitian Mahasiswa Jurusan PIPS 2024

Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan terdapat 80% dari 50 Mahasiswa Jurusan Pendidikan IPS Universitas Lampung masih khawatir jika data pribadi yang didaftarkan pada aplikasi *e-wallet* bisa bocor dan disalahgunakan. Lalu terdapat 68% dari 50 Mahasiswa Jurusan Pendidikan IPS Universitas Lampung yang menganggap bahwa *e-wallet* bukan satu-satunya sistem pembayaran yang aman secara absolut. Serta terdapat 76% dari 50 Mahasiswa Jurusan Pendidikan IPS Universitas Lampung yang sangat memperhatikan aspek keamanan bertransaksi dalam menggunakan *e-wallet* dalam bertransaksi. Dari hasil pra penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Mahasiswa Jurusan Pendidikan IPS Universitas Lampung masih khawatir tentang keamanan saat bertransaksi menggunakan *e-wallet*.

Kualitas layanan mengacu pada tingkat keunggulan yang ditawarkan oleh penyedia layanan kepada penggunanya. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang dipertimbangkan pengguna untuk memutuskan untuk tetap menggunakan suatu layanan *e-wallet* atau tidak, semakin baik layanan yang diterima maka akan semakin mudah pula bagi pengguna dalam melakukan kegiatan transaksi. Berikut merupakan hasil kuesioner pra penelitian terkait kualitas layanan *e-wallet* pada Mahasiswa Jurusan PIPS Universitas Lampung.

Tabel 5 Hasil Pra Penelitian Mengenai Kualitas Layanan *E-wallet*

| No | Pernyataan | Jawaban | |
|----|---|---------|-----------|
| | | Ya (%) | Tidak (%) |
| 1. | Penambahan fitur layanan pada <i>e-wallet</i> yang begitu banyak dapat meningkatkan layanan | 18 | 82 |
| 2. | Semua fitur pembayaran <i>e-wallet</i> . dapat menjawab semua kebutuhan transaksi | 24 | 76 |
| 3. | Saya yakin terintegrasinya <i>e-wallet</i> dengan layanan lain dapat meningkatkan kualitas layanan. | 82 | 18 |

Sumber: Hasil Kuesioner Pra Penelitian Mahasiswa Jurusan PIPS 2024

Berdasarkan hasil pra penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat 82% dari 50 Mahasiswa Jurusan PIPS Universitas Lampung meyakini bahwa Penambahan fitur layanan pada *e-wallet* yang begitu banyak belum dapat meningkatkan kualitas layanan.

Lalu terdapat 76% dari 50 Mahasiswa Jurusan PIPS Universitas Lampung menganggap semua fitur pembayaran *e-wallet*. belum dapat menjawab semua kebutuhan transaksi.. Kemudian terdapat 82% dari 50 Mahasiswa Jurusan PIPS Universitas Lampung yakin kalau terintegrasinya *e-wallet* dengan layanan lain dapat meningkatkan kualitas layanan.

Loyalitas pengguna merupakan kesetiaan yang diberikan oleh pengguna layanan yang timbul karena kepercayaan layanan yang selama ini mereka terima ditengah banyaknya pilihan layanan lain. Berikut ini merupakan hasil dari pra penelitian yang diambil dari 50 Mahasiswa Jurusan PIPS Universitas Lampung angkatan 2020 mengenai loyalitas pengguna *e-wallet*.

Tabel 6. Hasil Pra Penelitian Mengenai Loyalitas Pengguna *E-wallet*

| No | Pernyataan | Jawaban | |
|----|---|---------|-----------|
| | | Ya (%) | Tidak (%) |
| 1. | Saya tidak hanya menggunakan <i>e-wallet</i> dalam bertransaksi. | 68 | 32 |
| 2. | Saya mencoba berbagai metode transaksi untuk mencoba pengalaman bertransaksi | 70 | 30 |
| 3. | Perbaikan pelayanan menjadi pertimbangan saya untuk lebih sering menggunakan <i>e-wallet</i> untuk bertransaksi | 78 | 22 |

Sumber: Hasil Kuesioner Pra Penelitian Mahasiswa Jurusan PIPS angkatan 2020 tahun 2024

Berdasarkan hasil pra penelitian tersebut terdapat 68% dari 50 Mahasiswa Jurusan PIPS Universitas Lampung yang menyatakan bahwa mereka tidak hanya menggunakan *e-wallet* dalam melakukan transaksi. Lalu terdapat 70% dari 50 Mahasiswa Jurusan PIPS Universitas Lampung yang mencoba berbagai jenis transaksi selain *e-wallet*. Dan terdapat 78% dari 50 Mahasiswa Jurusan PIPS Universitas Lampung yang menyatakan perbaikan layanan

dalam *e-wallet* akan menjadi pertimbangan untuk sering menggunakan *e-wallet*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut ternyata masih banyak dari kalangan Mahasiswa Jurusan PIPS Universitas Lampung yang belum menjadikan *e-wallet* sebagai pembayaran utama yang mereka gunakan hal ini dibuktikan dengan masih dipilihnya metode pembayaran lain selain *e-wallet* di kalangan mahasiswa.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Penggunaan *e-wallet* sebagai alat transaksi tidak serta merta dapat mempermudah segala urusan transaksi.
2. Masih terdapat kekhawatiran para pengguna *e-wallet* pada kalangan mahasiswa Pendidikan IPS Universitas Lampung terkait keamanan data pribadi yang telah didaftarkan bisa bocor dan bisa disalah gunakan.
3. Berdasarkan hasil dari pra penelitian pada mahasiswa Jurusan IPS Universitas Lampung, fitur pembayaran yang disediakan *e-wallet* belum dapat memenuhi semua kebutuhan transaksi.
4. Terdapat sisi yang kurang menguntungkan dari segala kemudahan yang ditawarkan oleh *e-wallet*.
5. Masih banyak dari mahasiswa Pendidikan IPS Universitas Lampung yang menggunakan metode pembayaran lain untuk melakukan transaksi.

C. Pembatasan Masalah

Berangkat dari latar belakang serta identifikasi masalah yang telah dijabarkan, peneliti melakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Pendidikan IPS Universitas Lampung angkatan 2020.
2. Penelitian ini menggunakan responden yang menggunakan aplikasi *e-wallet* seperti gopay, ovo, shoope pay, dana dan sebagainya dalam kesehariannya.

3. Penelitian ini berfokus pada variabel kemudahan transaksi, keamanan transaksi, dan kualitas layanan, terhadap loyalitas pengguna *e-wallet*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan *e-wallet* terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* pada mahasiswa Pendidikan IPS Universitas Lampung ?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara risiko keamanan transaksi terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* pada mahasiswa Pendidikan IPS Universitas Lampung ?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan *e-wallet* terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* pada mahasiswa Pendidikan IPS Universitas Lampung ?
4. Apakah kemudahan transaksi, risiko keamanan transaksi, kualitas layanan *e-wallet* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* pada mahasiswa Pendidikan IPS Universitas Lampung ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh antara kemudahan penggunaan *e-wallet* terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* pada mahasiswa Pendidikan IPS Universitas Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh risiko keamanan transaksi terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* pada mahasiswa Pendidikan IPS Universitas Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas layanan *e-wallet* terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* pada mahasiswa Pendidikan IPS Universitas Lampung.

4. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan transaksi, risiko keamanan transaksi, kualitas layanan *e-wallet* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* pada mahasiswa Pendidikan IPS Universitas Lampung.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber pembelajaran yang dapat menambah wawasan mengenai sistem pembayaran elektronik menggunakan *e-wallet* yang berkaitan dengan pengaruh kemudahan transaksi, risiko keamanan transaksi, Kualitas layanan *e-wallet* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet*.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan peneliti mengenai faktor apa saja yang dapat mempengaruhi loyalitas pengguna *e-wallet* dan menjadikan hal tersebut sebagai wawasan tambahan.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat membuka minat mahasiswa untuk melakukan transaksi menggunakan *e-wallet* serta dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai rujukan pustaka terkait pengaruh kemudahan penggunaan, risiko keamanan, kualitas layanan *e-wallet* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet*.

c. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pembelajaran yang dapat menambah pengetahuan bagi warga Universitas Lampung terkhusus warga pendidikan Ekonomi Universitas Lampung mengenai pembayaran digital menggunakan *e-wallet* dan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai sumber referensi bagi peneliti yang akan melaksanakan penelitian yang serupa.

G. Ruang Lingkup Penelitian

1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini yaitu kemudahan penggunaan, risiko keamanan , kualitas layanan *e-wallet* dan loyalitas pengguna *e-wallet*.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah mahasiswa Pendidikan IPS Universitas Lampung angkatan 2020.

3. Tempat Penelitian

Penelitian ini bertempat di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

4. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tahun 2024

5. Ilmu Penelitian

Penelitian ini menggunakan ilmu ekonomi

II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Loyalitas Pengguna *E-Wallet*

Loyalitas pengguna *e-wallet* merupakan aspek penting dalam industri keuangan digital yang berkembang pesat. Memahami faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pengguna dapat membantu perusahaan *e-wallet* dalam meningkatkan retensi pelanggan, mendorong penggunaan yang lebih sering, dan membangun basis pelanggan yang lebih kuat

Asikin, dkk (2023) menyatakan loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan yang timbul tanpa didasari paksaan, timbul dari dalam diri yang diakibatkan oleh kepuasan selama menggunakan suatu layanan. Sementara menurut Agung dan rachmawati (2021) menyatakan loyalitas pengguna merupakan bukti kepuasan dari pengguna yang timbul karena rasa puas atas layanan yang diterima. Loyalitas pengguna *e-wallet* sebagai konsumen akan meningkat apabila konsumen tersebut mendapat kepuasan dalam menggunakan produk tersebut, (Putri R.D, dkk 2020).

Pengertian *E-Wallet*

E-Wallet merupakan dompet elektronik sementara yang berisi sejumlah dana yang terintegrasi lewat aplikasi yang harus terkoneksi oleh internet dan dapat digunakan dengan untuk melakukan transaksi pembayaran secara non tunai (Hutami 2019)

Dari pernyataan para ahli di atas maka dapat disimpulkan loyalitas pengguna *e-wallet* merupakan bentuk kesetiaan pengguna yang didasari dari pengalaman positif selama melakukan transaksi menggunakan

aplikasi *e-wallet*. Loyalitas pengguna akan berdampak pada semakin seringnya pengguna untuk memakai layanan tersebut.

a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pengguna menurut Safarudin, dkk (2020) adalah sebagai berikut :

1. *E-service Quality*, dalam ranah media pembayaran digital kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan karena pengguna akan selalu berharap selalu menerima pelayanan terbaik.
2. *E-satsfacion*, kepuasan merupakan respon dari emosi positif yang diberikan oleh pengguna sebab telah mendapat kepuasan atas produk yang ditawarkan.
3. *E-trust*, kepercayaan yang dibangun antara pemberi layanan kepada pengguna layanan sangat berdampak pada kesetiaan pengguna untuk selalu setia menggunakan layanan meski terdapat alternatif lain.
4. *E-loyalty*, merupakan kebersediaan pengguna untuk selalu menggunakan layanan secara berulang dalam jangka waktu yang lama dan tetap bertahan hanya pada satu produk pelayanan yang telah dipilih.

b. Dimensi Loyalitas Pengguna *E-Wallet*

Menurut Samara dan Susanti (2023), dimensi-dimensi yang berpengaruh pada loyalitas pengguna *e-wallet* antara lain sebagai berikut:

1. Frekuensi penggunaan: Seberapa sering pengguna melakukan transaksi menggunakan *e-wallet*
2. Nilai transaksi: Berapa rata-rata nilai transaksi yang dilakukan pengguna?
3. Diversitas penggunaan: Untuk kebutuhan apa saja pengguna menggunakan *e-wallet* (misalnya, pembayaran, transfer, top-up, pembelian pulsa, dan lain-lain.)
4. Keaktifan di aplikasi: Seberapa sering pengguna membuka dan menggunakan aplikasi *e-wallet*

5. Partisipasi dalam program loyalitas: Apakah pengguna mengikuti program loyalitas yang ditawarkan oleh *e-wallet*

c. Keunggulan dan manfaat *E-Wallet*

Menurut Rahma (2022) *E-wallet* menawarkan berbagai keunggulan dan manfaat bagi penggunanya, di antaranya:

1. Kemudahan dan Kepraktisan:

Tanpa uang tunai: Anda tak perlu repot membawa uang tunai atau kembalian.

Transaksi cepat dan mudah: Pembayaran dapat dilakukan hanya dengan beberapa klik di aplikasi.

Beragam transaksi: Bisa digunakan untuk berbagai keperluan seperti belanja online, membayar tagihan, transfer uang, dan lain-lain.

2. Penghematan dan Keuntungan:

Promo dan *cash back*: Banyak *e-wallet* menawarkan promo menarik seperti diskon, potongan harga, dan cashback yang bisa menghemat pengeluaran.

Pengelolaan keuangan: Beberapa *e-wallet* menyediakan fitur untuk mencatat dan mengatur keuangan.

3. Keamanan dan Kepercayaan:

Sistem keamanan berlapis: *E-wallet* biasanya dilengkapi dengan PIN, sidik jari, atau verifikasi wajah untuk mengamankan transaksi.

Minim risiko uang palsu: Anda terhindar dari risiko menerima uang palsu.

d. Cara Menjadi Pengguna *E-Wallet*

Menurut Namawi (2020) cara menjadi pengguna *e-wallet* adalah sebagai berikut:

1. Pilih *e-wallet* yang sesuai:

Riset: Beberapa *e-wallet* ternama di Indonesia seperti GoPay, OVO, Dana, dan LinkAja. Pilih yang sesuai dengan kebutuhan dan kebiasaan Anda. Pertimbangkan fitur: Bandingkan fitur yang

ditawarkan masing-masing *e-wallet*, seperti kemudahan *top-up*, *merchant* yang didukung, dan program loyalitas.

2. Unduh aplikasinya:

Buka *Play Store* (Android) atau *App Store* (iOS) dan cari aplikasi *e-wallet* pilihan Anda.

Unduh dan instal aplikasinya pada *smartphone* Anda.

3. Daftar dan buat akun:

Buka aplikasi *e-wallet* dan lakukan pendaftaran. Biasanya Anda akan diminta memasukkan nomor ponsel aktif dan alamat email.

Buat PIN atau kata sandi yang kuat untuk mengamankan akun Anda.

4. Verifikasi identitas:

Beberapa *e-wallet* mungkin mengharuskan Anda untuk melakukan verifikasi identitas dengan KTP atau dokumen lainnya.

5. Isi saldo:

Isi saldo: Anda bisa isi saldo *e-wallet* melalui transfer bank, minimarket, atau gerai partner lainnya.

Beberapa *e-wallet* juga menawarkan fitur isi saldo menggunakan saldo orang lain.

6. Mulai bertransaksi

Setelah saldo terisi, Anda sudah bisa menggunakan *e-wallet* untuk bertransaksi.

Cara transaksinya tergantung pada *merchant* dan jenis transaksinya. Biasanya berupa scan kode QR, memasukkan nomor *e-wallet* Anda, atau menggunakan NFC.

e. Indikator Loyalitas Pengguna

Loyalitas muncul karena adanya rasa kepercayaan kepada pemberi layanan yang membuat pengguna selalu menggunakan produk tanpa berpikir untuk menggunakan alternatif lain. Adapun indikator loyalitas pengguna menurut Kotler dan Armstrong (2018) adalah sebagai berikut:

1. *Repeat to use*, yaitu kesetiaan konsumen yang timbul karena adanya penggunaan ulang yang dilakukan secara berkala.

2. *Retention*, yaitu bentuk ketahanan pengguna layanan atas segala isu miring yang menerpa penyedia layanan yang mereka gunakan.
3. *Referral*, yaitu bersedianya pengguna layanan untuk merekomendasikan produk pelayanan yang mereka pakai kepada pihak lain secara sukarela.

2. Kemudahan Transaksi

a. Pengertian Kemudahan Transaksi

Di era digital ini, kemudahan dan kecepatan menjadi faktor penting dalam setiap aspek kehidupan. Hal ini juga berlaku dalam hal pembayaran. *e-wallet*, atau dompet digital, telah hadir sebagai solusi pembayaran yang menawarkan kemudahan dan berbagai keuntungan dibandingkan dengan metode pembayaran tradisional seperti uang tunai dan kartu debit/kredit.

Berdasarkan pendapat Isnawati (2020) Kemudahan transaksi merupakan cara bertransaksi yang menghilangkan unsur merepotkan dari suatu proses pembayaran. Kemudahan yang diperoleh seseorang akan berdampak pada perilaku seseorang dalam menggunakan suatu layanan, semakin tinggi kemudahan yang diperoleh maka akan berdampak pada peningkatan penggunaan layanan tersebut (Amijaya, 2015).

Mutiara. I (2023) menjelaskan kemudahan penggunaan merupakan tingkat kepercayaan seseorang bahwa kemajuan teknologi akan berdampak positif dan ketika kita menggunakannya tidak akan mengalami kesulitan karena penggunaannya yang cenderung mudah. Apabila seseorang mendapatkan kemudahan dalam menggunakan suatu layanan atau aplikasi maka akan berdampak pada penggunaan kembali pada aplikasi tersebut dan dapat merekomendasikan kepada khalayak ramai serta terciptalah pengalaman yang baik terhadap layanan tersebut. (Rizal, Y. dkk2020). Berdasarkan pengertian tersebut maka kemudahan transaksi dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang mengacu pada

tingkat kecepatan, dan kenyamanan dalam melakukan transaksi yang dialami oleh individu.

Salah satu hal yang membuat seseorang menggunakan *e-wallet* sebagai alat transaksi yaitu tingkat kemudahan yang diberikan oleh sebuah aplikasi transaksi digital. Kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan seseorang dalam menggunakan aplikasi pembayaran.

Menurut Ramadhan, dan Tamba (2022) Dalam penelitiannya mengenai kemudahan penggunaan *e-wallet* memperoleh hasil yang positif, dimana dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan transaksi memiliki pengaruh yang cukup besar bagi seseorang untuk menjadikan *e-wallet* sebagai alat transaksi.

b. Indikator Kemudahan Transaksi

Menurut Samara dan Susanti (2023) indikator dari kemudahan bertransaksi adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*)

Sistem penggunaan haruslah mudah untuk digunakan, maksud dari mudah di sini yaitu jelas serta mudah dipahami bahkan bagi pengguna yang masih awam dengan metode pembayaran *e-wallet*. Selanjutnya proses pemakaian yang sederhana dan efisien yang memungkinkan pengguna dapat menyelesaikan segala jenis transaksi dengan mudah dalam beberapa langkah.

2. Keberagaman metode pembayaran.

Keberagaman metode pembayaran ini meliputi banyaknya pilihan metode pembayaran yang dapat mempermudah para pengguna untuk melakukan pembayaran yang paling sesuai dengan pengguna.

3. Kecepatan dan keandalan transaksi

Transaksi yang cepat dan akurat diperlukan untuk menghindari penundaan transaksi yang dapat membuat para pengguna menjadi tidak nyaman. Sistem yang andal serta stabil dalam sistem transaksi juga dapat menghindari segala jenis gangguan.

c. Faktor-faktor kemudahan transaksi

E-wallet telah menawarkan kemudahan tersendiri bagi para penggunanya, adapun faktor-faktor dari kemudahan transaksi adalah sebagai berikut :

1. Adanya akses yang mudah dan cepat

Adanya *e-wallet* membawa perubahan dalam proses transaksi, uang fisik tidak digunakan dalam pembayaran ini karena cukup menggunakan aplikasi *e-wallet* yang ada di *smartphone* untuk melakukan pembayaran. Dalam pengisian saldo juga semakin dipermudah dan dapat dilakukan secara *online*.

2. Proses transaksi yang simpel

Pembayaran dipermudah dengan adanya kode QR yang dapat dipindai untuk melakukan pembayaran dan tidak perlu repot-repot menghitung uang kembalian, serta semakin banyaknya fitur pembayaran yang menerapkan sistem pembayaran yang simpel dan dapat dengan mudah melakukan pembayaran berulang dengan jarak waktu yang singkat.

3. Transaksi dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja

Selama perangkat *smartphone* terkoneksi dengan internet maka transaksi dapat dilakukan kapan saja, dan hal ini sangat berguna saat waktu darurat. Selain itu ada beberapa toko yang sudah menerima pembayaran dengan menggunakan *e-wallet*.

4. Riwayat transaksi yang tercatat dengan baik

Segala riwayat transaksi yang ada dalam *e-wallet* telah tercatat dengan detail sehingga pengguna dapat mengetahui riwayat pemasukan dan pengeluaran pada periode bersangkutan.

Dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor kemudahan dalam transaksi *e-wallet* terletak pada akses dan proses transaksi yang mudah dan cepat serta ketersediaannya fitur-fitur pendukung yang dapat membuat transaksi menjadi lebih efisien.

3. Risiko Keamanan Transaksi

a. Risiko Keamanan Transaksi

Risiko

Pada masa kini, transaksi *online* semakin marak dilakukan. Hal ini tentu membawa banyak kemudahan dan keuntungan. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat pula risiko keamanan yang perlu diwaspadai.

Risiko merupakan akibat yang kurang menyenangkan dapat merugikan serta membahayakan yang timbul akibat dari suatu perbuatan yang telah diambil. Sedangkan menurut Abdilah (2022) mendefinisikan risiko sebagai kerugian yang ditimbulkan karena adanya ketidakpastian yang akan dihadapi di masa yang akan mendatang.

Astuti dan Atmojo (2022) menjelaskan bahwa risiko keamanan transaksi sebagai segala kemungkinan terjadinya suatu peristiwa yang dapat mengakibatkan kerugian secara fisik, finansial yang disebabkan oleh kegiatan transaksi yang tidak aman.

Dari definisi di atas dapat diartikan bahwa risiko keamanan transaksi merupakan peristiwa yang mungkin terjadi yang dapat menyebabkan kerugian secara finansial yang disebabkan oleh suatu kegiatan transaksi yang tidak dilakukan dengan proses yang aman.

b. Implikasi Risiko

Salah satu hal seseorang menggunakan *e-wallet* sebagai alat transaksi yaitu berdasar dari seberapa besar risiko keamanan yang akan mereka peroleh jika menggunakan aplikasi tersebut. Maka dari itu risiko keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan seseorang untuk menggunakan *e-wallet*.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dan Yuliana, (2020) menunjukkan bahwa risiko keamanan memiliki pengaruh yang cukup

besar dalam menentukan seseorang untuk menggunakan *e-wallet* sebagai alat transaksi

c. Aspek Keamanan Informasi

E-wallet menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi, namun aspek keamanan dalam penggunaannya menjadi perhatian utama. Berikut beberapa aspek penting terkait keamanan transaksi *e-wallet* menurut Wahyuningsih, dan Nirawati,(2022)

1. Enkripsi data: Data pengguna dan transaksi dienkripsi untuk melindungi dari akses yang tidak sah.
2. Verifikasi identitas: Pengguna harus melalui proses verifikasi identitas, seperti OTP, PIN, sidik jari, atau pengenalan wajah, untuk mengakses akun dan melakukan transaksi.
3. Tokenisasi: Data sensitif, seperti nomor kartu kredit/debit, diubah menjadi token unik untuk mengurangi risiko pencurian data.
4. Pemantauan transaksi: *E-wallet* memiliki sistem pemantauan transaksi untuk mendeteksi aktivitas mencurigakan dan mencegah

d. Indikator risiko keamanan transaksi

Menurut Susanti dan Putra (2023) indikator risiko keamanan transaksi adalah sebagai berikut :

1. Kerahasiaan Data

Data dari transaksi yang telah berlangsung harus dilindungi dari pengambilan data secara ilegal dengan cara membatasi hanya pihak yang berwenanglah yang dapat mengakses data sensitif para pengguna.

2. Integritas Data

Setiap data yang telah dihimpun haruslah akurat dan harus terhindar dari perubahan data ilegal dengan cara menerapkan mekanisme verifikasi dan validasi data yang ketat.

3. Otentikasi dan Otorisasi

Sebelum melakukan transaksi pengguna harus melakukan otentikasi untuk memastikan identitas mereka benar sebelum bertransaksi. Otorisasi juga diberikan supaya pengguna dapat menggunakan *e-wallet* sesuai dengan hak akses yang mereka terima. Serta penerapan kontrol yang kuat agar terhindar dari akses yang tidak sah.

4. Keamanan Jaringan

Perlindungan siber yang kuat sangat diperlukan guna melindungi setiap transaksi yang dilakukan oleh para pengguna agar terhindar dari segala virus *malware* yang berbahaya serta memberikan pembaharuan keamanan pada sistem operasi *e-wallet* agar para pengguna dapat melindungi setiap transaksi mereka dengan sistem keamanan yang terbaru.

5. Kesadaran dan Edukasi Keamanan

Edukasi keamanan mengenai risiko merupakan cara yang paling efektif dalam melindungi setiap transaksi yang dilakukan para pengguna. Edukasi ini dapat berbentuk pelatihan yang dapat diberikan kepada pihak yang terlibat dalam transaksi *e-wallet*.

e. Faktor-faktor Keamanan Transaksi

Dalam era digital kini, transaksi *online* menjadi bagian yang sangat sering kita lakukan dalam kehidupan sehari-hari, banyak manfaat yang dapat diperoleh dari kegiatan tersebut, namun dengan segala kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan masih terdapat risiko keamanan transaksi yang mengiringinya. Faktor risiko inilah yang harusnya diwaspadai oleh para pengguna layanan *e-wallet*.

Adapun faktor-faktor risiko keamanan transaksi *e-wallet* adalah sebagai berikut :

1. Faktor Internal

Faktor internal ini meliputi kurangnya kesadaran para pengguna aplikasi yang dapat membuat para pengguna dapat dengan mudah menjadi korban modus penipuan. Selanjutnya kesalahan manusia faktor pengguna juga menaruh peran penting dalam risiko keamanan

transaksi, penggunaan *password* yang lemah, hilangnya perangkat yang terhubung dengan *e-wallet*, dan kelalaian dalam mengikuti prosedur keamanan yang telah ditentukan.

2. Faktor Eksternal

Adapun faktor eksternal yang menjadi faktor risiko keamanan transaksi seperti adanya serangan siber yang disebabkan oleh semakin berkembangnya teknologi sehingga membuat risiko keamanan siber menjadi semakin meningkat. Selanjutnya yaitu merebaknya kejahatan keuangan seperti penipuan, pencurian data pencurian data pribadi dan kejahatan-kejahatan lain yang sudah marak terjadi di era digital.

3. Faktor Teknologi

Perangkat lunak yang rentan terjadi *bug* menjadikannya sangat rentan untuk mengalami serangan siber dan ketergantungan pada pihak ketiga juga dapat menambah risiko keamanan tambahan apalagi jika dalam layanan tersebut tidak memiliki keamanan yang kuat.

4. Faktor Lingkungan

Bencana alam seperti banjir, gempa bumi, kebakaran semua itu dapat mengganggu sistem dan jaringan yang dapat mengakibatkan risiko keamanan transaksi menjadi meningkat. Selain itu ketidakstabilan sosial politik juga dapat mempengaruhi peningkatan risiko penipuan dan kejahatan digital.

4. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas layanan.

Dalam dunia digital yang serba cepat, kualitas layanan menjadi faktor krusial bagi para penyedia *e-wallet* (dompet digital) untuk memenangkan persaingan. Layanan *e-wallet* yang berkualitas tinggi akan berdampak langsung pada kepuasan dan loyalitas pengguna.

Permana (2019) Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan suatu layanan yang secara konsisten diunggulkan oleh suatu perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan, baik yang bersifat eksplisit maupun implisit. Sedangkan menurut Hartanto (2019) Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan suatu layanan yang secara konsisten diunggulkan oleh suatu perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan, baik yang bersifat eksplisit maupun implisit. Kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan suatu layanan yang secara konsisten diunggulkan oleh suatu perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan, baik yang bersifat eksplisit maupun implisit.

Dari pengertian di atas maka dapat didefinisikan bahwa kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan suatu layanan yang secara konsisten diunggulkan oleh suatu perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan, baik yang bersifat eksplisit maupun implisit. Kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan suatu layanan yang secara konsisten diunggulkan oleh suatu perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan, baik yang bersifat eksplisit maupun implisit

b. Lingkup Kualitas Layanan *E-wallet*

Lingkup kualitas layanan *e-wallet* mengacu pada aspek-aspek yang menjadi fokus dalam menilai dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia *e-wallet*. dalam penelitian yang dilakukan Sukresna (2021) Aspek-aspek kualitas layanan *e-wallet* ini meliputi:

1. Dimensi Kualitas Layanan *e-wallet*:

Dimensi-dimensi kualitas layanan *e-wallet* yang umum digunakan sebagai tolok ukur adalah:

Keberwujudan (*Tangibles*), Kemudahan penggunaan aplikasi *e-wallet*, desain antarmuka yang menarik, dan keamanan platform *e-wallet*.

Keandalan (*Reliability*) Kemampuan *e-wallet* untuk melakukan transaksi secara konsisten dan tepat waktu, minimnya gangguan dan eror pada aplikasi, dan kecepatan pemrosesan transaksi.

Responsivitas (*Responsiveness*), Kesigapan dan kemudahan dalam mendapatkan bantuan dari layanan pelanggan *e-wallet*, baik melalui chat, telepon, maupun email.

Jaminan (*Assurance*), Keamanan data dan privasi pengguna *e-wallet*, kredibilitas dan reputasi penyedia *e-wallet*, dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

e-wallet dapat digunakan sebagai alat transaksi pembayaran yang sah secara nasional, tidak hanya itu ada beberapa jenis *e-wallet* yang dapat melakukan transaksi hingga skala internasional namun dengan biaya tambahan serta konversi mata uang.

c. Indikator Kualitas Layanan *E-wallet*

Dalam menentukan jangkauan transaksi *e-wallet* dapat dilihat dari berbagai indikator berikut ini :

1. Volume Transaksi

Volume transaksi dapat diketahui melalui berapa jumlah transaksi yang dilakukan dalam periode tertentu, nilai transaksi yang dilakukan melalui *e-wallet* dan rata-rata nilai transaksi yang terjadi dalam periode tertentu.

2. Pengguna Aktif

Pengguna aktif ini meliputi jumlah pengguna yang melakukan setidaknya satu transaksi pada periode tertentu, lalu pertumbuhan peningkatan pengguna aktif pada periode tertentu serta frekuensi pengguna melakukan transaksi menggunakan *e-wallet*.

3. Kemitraan dan Integrasi

Indikator kemitraan ini dapat dilihat dari beberapa hal seperti, jumlah toko yang mau menerima pembayaran dengan menggunakan *e-wallet* dan integrasi dengan layanan lain yang memungkinkan untuk terhubung dengan layanan lain.

d. Faktor-faktor Kualitas Layanan *E-wallet*

Faktor-faktor kualitas layanan *e-wallet* menurut Aini (2021) adalah sebagai berikut:

1. Ketersediaan jaringan internet: Kualitas layanan *e-wallet* bisa terpengaruh oleh koneksi internet pengguna. Sinyal yang lemah atau jaringan internet yang sering terputus dapat menghambat kelancaran transaksi.
2. Kesiapan infrastruktur: Infrastruktur pendukung, seperti ketersediaan dan kompatibilitas dengan perangkat *Point-of-Sale* (POS) milik *merchant*, dapat mempengaruhi kelancaran transaksi offline menggunakan *e-wallet*.
3. Regulasi pemerintah: Peraturan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, seperti Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), terkait *e-wallet* dapat mempengaruhi fitur dan layanan yang ditawarkan oleh penyedia *e-wallet*.
4. Perkembangan teknologi: Kemajuan teknologi finansial yang terus berkembang menuntut penyedia *e-wallet* untuk selalu berinovasi dan menghadirkan fitur-fitur terbaru agar tidak tertinggal dari pesaing.
5. Perilaku dan literasi digital pengguna: Tingkat literasi digital pengguna terkait *e-wallet* dapat mempengaruhi pengalaman mereka. Semakin melek digital penggunanya, semakin mudah mereka beradaptasi dan memanfaatkan fitur-fitur yang ditawarkan.

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dalam melakukan penelitian sangat penting untuk mencari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan yang berguna sebagai pembandingan dan bahan referensi serta memiliki hubungan yang erat dengan topik penelitian baru yang akan dilaksanakan. Penelitian terdahulu juga dapat dijadikan rujukan guna memperkuat kerangka teori, metodologi dan hasil penelitian yang akan dilakukan.

Berikut ini merupakan hasil penelitian terdahulu yang menjadi dasar dan referensi bagi peneliti untuk melakukan penelitian.

Tabel 7. Penelitian Terdahulu yang Relevan

| No | Penulis | Judul | Hasil |
|----|---|---|---|
| 1. | Mochamad Fawzi, dan Endah Sulistiowati (2022) | Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko, Kepercayaan dan Efisien terhadap Minat <i>E-Wallet</i> saat Covid-19 | <p>Hasil Penelitian : Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan pada minat <i>e-wallet</i> saat <i>covid-19</i> yang berarti semakin tingginya kepercayaan maka minat akan <i>e-wallet</i> cenderung meningkat.</p> <p>Persamaan Penelitian : Terdapat persamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel X yaitu kemudahan penggunaan dan menggunakan pendekatan yang sama yaitu kuantitatif.</p> <p>Perbedaan Penelitian : Terdapat perbedaan pada variabel X dan Y yaitu efisiensi dan minat <i>e-wallet</i> serta tempat penelitian.</p> <p>Pembaharuan : Pembaharuan yang akan ada pada penelitian ini yaitu adanya tambahan variabel X yaitu jangkauan transaksi serta lokasi penelitiannya yang berbeda di mana penelitian yang akan peneliti lakukan bertempat di Universitas Lampung.</p> |
| 2. | Moniq Angelia Cahya Kartika | Pengaruh Kemudahan Data, | Hasil Penelitian : Dari hasil uji hipotesis |

Tabel 7. lanjutan

| | | |
|------------------------------|---|---|
| (2023) | Fitur Layanan dan Kepercayaan <i>Customer</i> terhadap Minat Pengguna <i>E-Wallet</i> pada Aplikasi Dana | terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan antara pengaruh kepercayaan dengan Minat pengguna <i>e-wallet</i> . |
| | | <p>Persamaan Penelitian : Terdapat persamaan pada variabel X yaitu Kemudahan serta pendekatan penelitian yang sama yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif</p> |
| | | <p>Perbedaan Penelitian : Terdapat perbedaan pada variabel X yaitu fitur layanan, dan kepercayaan konsumen. Dan variabel Y yaitu minat menggunakan <i>e-wallet</i>.</p> |
| | | <p>Pembaharuan Penelitian: Pembaharuan yang akan ada pada penelitian ini yaitu adanya tambahan variabel X yaitu jangkauan transaksi serta lokasi penelitiannya yang berbeda dimana penelitian yang akan peneliti lakukan bertempat di Universitas Lampung.</p> |
| 3. Putri, Eko Marlina (2021) | Pengaruh Kualitas Produk, <i>Received Ease of Use</i> , dan <i>perceived Risk</i> terhadap Kepuasan Pelanggan <i>E-Wallet</i> OVO | Hasil Penelitian : Hasil Penelitian meunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, <i>Received</i> |

Tabel 7. lanjutan

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| | | <p><i>Ease of Use</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan <i>perceived Risk</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>Persamaan Penelitian : Sama-sama menggunakan <i>e-wallet</i> sebagai objek penelitian, serta menggunakan pendekatan penelitian yang sama yaitu pendekatan kuantitatif.</p> <p>Perbedaan Penelitian : Terdapat perbedaan pada variabel X yaitu fitur layanan, dan kepercayaan konsumen. Dan variabel Y yaitu minat menggunakan <i>e-wallet</i>.</p> <p>Pembaharuan Penelitian; Pembaharuan yang akan ada pada penelitian ini yaitu adanya tambahan variabel X yaitu jangkauan transaksi serta lokasi penelitiannya yang berbeda dimana penelitian yang akan peneliti lakukan bertempat di Universitas Lampung</p> |
| 4. Dama Aziz Prayogo (2022) | Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan, dan Promosi Terhadap | Hasil Penelitian; Kemanfaatan, kemudahan pemakaian serta promosi berpengaruh positif |

Tabel 7. lanjutan

| | | |
|---|---|---|
| | Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i> Gopay | <p>secara simultan terhadap keputusan penggunaan <i>e-wallet</i> gopay.</p> <p>Persamaan Penelitian: Terdapat persamaan pada variabel X yaitu variabel kemudahan penggunaan, serta sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif.</p> <p>Perbedaan Penelitian; Penelitian ini memiliki perbedaan terutama pada variabel X dan Y yang secara berurutan variabel tersebut yaitu pengaruh kemanfaatan, dan keputusan penggunaan <i>E-Wallet</i>.</p> <p>Pembaharuan Penelitian: Pembaharuan yang akan ada pada penelitian ini yaitu adanya tambahan variabel X yaitu Kualitas layanan serta lokasi penelitiannya yang berbeda dimana penelitian yang akan peneliti lakukan bertempat di Universitas Lampung</p> |
| 5. Siti Rodiyah, Inaya Sari Melati (2020) | Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan <i>E-Wallet</i> pada Generasi Milenial Kota Semarang | <p>Hasil Penelitian: Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan <i>e-wallet</i>. Sedangkan persepsi risiko berpengaruh</p> |

Tabel 7. lanjutan

secara negatif terhadap minat penggunaan *e-wallet*.

Persamaan Penelitian:

Terdapat persamaan terutama pada variabel X yaitu variabel Kemudahan Penggunaan, dan variabel risiko penggunaan serta terdapat kesamaan pada pendekatan penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif.

Perbedaan Penelitian:

Terdapat beberapa perbedaan seperti perbedaan pada variabel X yaitu variabel kemanfaatan dan variabel kepercayaan, pada variabel Y juga terdapat perbedaan yaitu variabel minat penggunaan *e-wallet*. Dan perbedaan lainnya juga terletak pada lokasi serta objek penelitiannya.

Pembaharuan :

Pembaharuan yang akan ada pada penelitian ini yaitu adanya tambahan variabel X yaitu kualitas layanan serta lokasi penelitiannya yang berbeda dimana penelitian yang akan peneliti lakukan bertempat di Universitas Lampung

Tabel 7. lanjutan

| | | |
|---------------------------|--|--|
| 6. Salsabila Rahma (2022) | Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Risiko, dan Kepercayaan dalam menggunakan <i>E-Wallet</i> di Yogyakarta. | <p>Hasil Penelitian: Hasil dari penelitian ini menunjukkan jika variabel persepsi penggunaan, persepsi manfaat, berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat warga dalam menggunakan <i>e-wallet</i> di Yogyakarta.</p> <p>Persamaan Penelitian: Terdapat persamaan pada variabel X yaitu variabel kemudahan penggunaan, dan variabel risiko, dan persamaan lainnya yaitu sama-sama menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif.</p> <p>Perbedaan: Terdapat perbedaan terutama dari variabel X yaitu variabel kepercayaan, dan variabel Y yang berbeda karena menggunakan variabel keputusan penggunaan aplikasi <i>e-wallet</i>. Dan perbedaan lainnya yaitu terletak pada tempat penelitiannya.</p> <p>Pembaharuan: Peneliti nantinya akan memakai variabel X dan Y yang baru yang secara berturut turut variabel tersebut adalah X: Kualitas layanan, dan variabel Y: Loyalitas Pengguna <i>e-wallet</i>.</p> |
|---------------------------|--|--|

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir digunakan oleh peneliti untuk menyatukan teori yang relevan dengan pemikiran mereka dan untuk memperkuat masalah dan memberikan latar belakang untuk penelitian. kerangka pikir juga berfungsi sebagai dasar dari setiap fenomena yang akan diteliti untuk memperbarui konteks atau konsep yang sudah ada. Oleh karena itu kerangka pikir sangat penting bagi keberlangsungan penelitian ini. Berdasarkan pemaparan di atas beberapa konsep akan digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kemudahan, persepsi keamanan, dan jangkauan transaksi, terhadap loyalitas pengguna *e-wallet*.

E-Wallet merupakan hasil dari terobosan teknologi yang sengaja dibuat agar dapat mengurangi kecenderungan masyarakat untuk melakukan transaksi menggunakan uang fisik serta dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi yang cepat dan praktis. Penggunaan *e-wallet* ini semakin banyak diminati pada saat masa pandemi *COVID-19* yang mana kontak langsung pada saat itu sangat dibatasi dengan adanya *e-wallet* ini tentunya sangat membantu masyarakat dalam melakukan kegiatan transaksi mulai dari belanja barang di *online shop* bayar tagihan pembelian paket data dan masih banyak lagi.

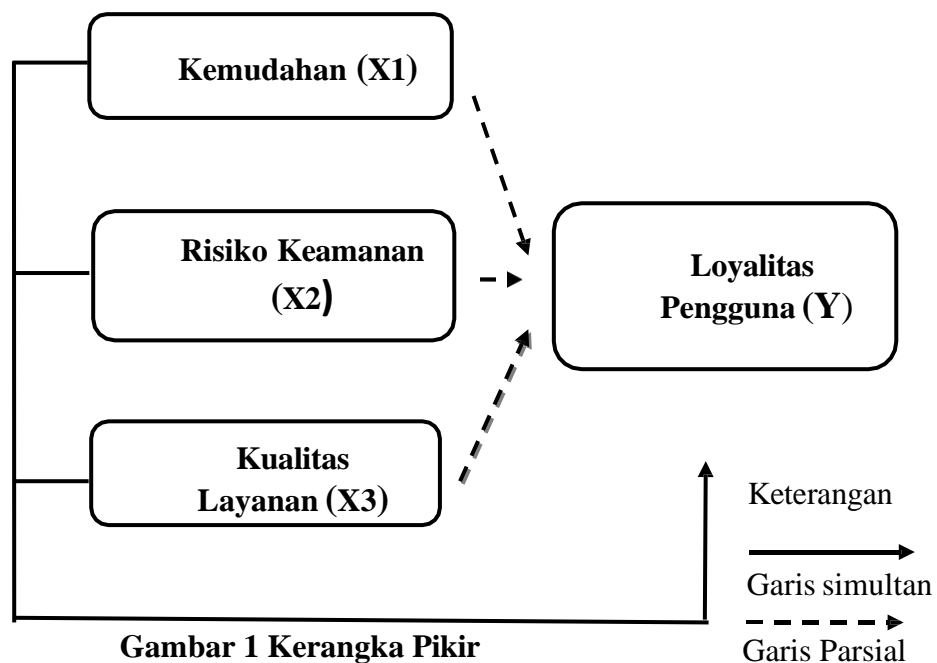
Dengan segala kemudahan yang ditawarkan oleh *e-wallet* tentunya masih saja menuai pro dan kontra di kalangan masyarakat diantaranya yaitu ketergantungan akan teknologi karena untuk mengaplikasikan *e-wallet* sebagai alat transaksi tentunya memerlukan jaringan internet yang lancar terkadang masalah jaringan internet ini masih menjadi masalah yang sering dialami para pengguna.

Berikutnya yaitu mengenai potensi keamanan walaupun para penyedia layanan *e-wallet* telah mengklaim segala privasi dari pengguna telah dijamin aman tapi tetap saja risiko untuk kebocoran data masih ada dan masih menjadi kekhawatiran bagi pengguna, lalu mengenai biaya tambahan yang

dikenakan tentu akan semakin menambah biaya transaksi yang seharusnya dikeluarkan.

Selanjutnya yaitu kualitas layanan, tidak semua kecanggihan teknologi telah diimplementasikan oleh setiap orang, yang menyebabkan masih banyak juga yang belum dapat menerima pembayaran digital sebagai metode pembayaran. Hal inilah yang membuat hambatan untuk melakukan transaksi menggunakan *e-wallet*. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya gerai-gerai yang masih memprioritaskan pembayaran secara konvensional dalam bertransaksi.

Maka dari itu penting untuk mempertimbangkan segala kelebihan dan kekurangan secara cermat sebelum memutuskan untuk menggunakan *e-wallet* sebagai alat pembayaran. Oleh karena itu sikap selalu waspada dan teliti merupakan sikap yang perlu diambil sebelum menggunakan *e-wallet* serta harus mengambil sikap secara fleksibel karena sebagai pengguna layanan seharusnya tidak hanya tahu cara memakainya saja namun harus bisa juga mempertimbangkan segala prioritas dan efisiensi sebelum menggunakan layanan tersebut .



D. Hipotesis

Berdasarkan teori dan kerangka pikir yang telah di paparkan, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh antara kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* pada mahasiswa Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Lampung.
2. Terdapat Pengaruh antara risiko keamanan transaksi terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* pada mahasiswa Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Lampung.
3. Terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* pada mahasiswa Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Lampung.
4. Terdapat pengaruh antara kemudahan penggunaan, risiko keamanan transaksi, kualitas layanan, terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* pada mahasiswa Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Lampung.

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan cara yang dilakukan peneliti dalam melakukan penelitian mulai dari perumusan masalah hingga ke tahap pembuatan kesimpulan berdasarkan penelitian yang dilakukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif verifikatif. Menurut (Sugiono, 2019) metode deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengilustrasikan variabel mandiri, baik berupa satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan dan mencari variabel tersebut dengan variabel lain. Metode verifikatif yaitu penelitian yang dilakukan terhadap populasi dan sampel tertentu yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiono, 2019).

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif verifikatif merupakan metode penelitian yang mengkaji kebenaran berdasarkan fakta-fakta yang ada, dan menjelaskan hubungan antara variabel yang akan diteliti dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis, serta menginterpretasikan data dalam pengujian hipotesis. Penelitian ini melihat pengaruh tiga variabel independen terhadap satu variabel dependen yaitu pengaruh kemudahan transaksi, risiko keamanan transaksi, jangkauan transaksi *e-wallet* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* pada mahasiswa Pendidikan IPS Universitas Lampung. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang menggunakan populasi dan sampel

tertentu untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian Sugiono (2019)

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek penelitian yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dipakai sebagai dasar pengambilan sampel Sugiono (2019) Berdasarkan dari pengertian tersebut, populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial FKIP Universitas Lampung angkatan 2020 yang sudah pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi *e-wallet*

Tabel 8. Data Mahasiswa Aktif Tingkat Strata Satu Jurusan Pendidikan IPS Universitas Lampung Angkatan 2020

| No. | Program Studi | Jumlah | |
|-----|---------------------|-------------|--------------------------|
| | | Keseluruhan | Pengguna <i>e-wallet</i> |
| 1. | Pendidikan Ekonomi | 78 | 36 |
| 2. | Pendidikan Sejarah | 71 | 32 |
| 3. | Pendidikan Geografi | 70 | 35 |
| 4. | PPKN | 75 | 34 |
| | Total | 294 | 137 |

Sumber: FKIP Unila dan hasil Observasi pengguna e-wallet mahasiswa PIPS 2024.

2. Sampel

Malik (2017) menuturkan sampel merupakan bagian dari populasi yang berarti data yang ada dalam populasi dipilih menjadi sebagian kecil untuk digunakan sebagai bahan penelitian. Sampel yang diperoleh haruslah mewakili dari suatu populasi. Penelitian ini akan menggunakan rumus

Slovin dalam menentukan besarnya sampel yang akan digunakan dalam penelitian.

$$n = \frac{N}{1 + (n e^2)}$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e^2 : Tingkat Signifikan (0,05)

Berdasarkan rumus di atas maka besarnya sampel dalam penelitian ini dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{137}{(1 + 137(0,05^2))}$$

$$n = \frac{137}{1,34}$$

$n = 102,23$ dan dibulatkan menjadi 102 sampel

3. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dalam menentukan jumlah sampelnya dengan jenis sampel berupa *sample purposive*. *Nonprobability sampling* adalah metode pengambilan sampel di mana anggota sampel tidak memiliki probabilitas yang diketahui untuk dipilih menjadi sampel (Sugiono, 2017). *Sampling purposive* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan melalui pertimbangan untuk mencapai pertimbangannya (Sugiono, 2019). Untuk menentukan besarnya sampel pada setiap program studi maka dilakukan alokasi proporsional agar sampel yang diperoleh lebih proporsional dan seimbang. Dan perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$\text{Jumlah sampel} = \frac{\text{Jumlah Mahasiswa Per Program Studi}}{\text{Jumlah Populasi}} \times \text{jumlah sampel}$$

Setelah melakukan perhitungan dengan cara alokasi proporsional, maka diperoleh jumlah sampel per program studinya sebagai berikut :

Tabel 9. Perhitungan Jumlah Sampel Untuk Setiap Program Studi

| No | Program Studi | Populasi | Jumlah Sampel |
|--------------|---------------------|-------------------------------------|---------------|
| 1. | Pendidikan Ekonomi | $\frac{36}{137} \times 102 = 26,80$ | 27 |
| 2. | Pendidikan Sejarah | $\frac{32}{137} \times 102 = 23,82$ | 24 |
| 3. | Pendidikan Geografi | $\frac{35}{137} \times 102 = 26,05$ | 26 |
| 4. | PPKN | $\frac{34}{137} \times 102 = 25,31$ | 25 |
| Total | | | 102 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2024

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan semua objek yang dapat diukur, diamati, atau dikendalikan dalam suatu penelitian (Sugiono, 2017). Penelitian ini menggunakan dua macam variabel, yaitu variabel bebas (*Independent Variabel*) dan variabel terikat (*Dependen Variabel*).

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas merupakan variabel yang akan mempengaruhi variabel terikat, baik itu secara positif maupun secara negatif. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kemudahan Transaksi (X1), Risiko Keamanan (X2), dan Kualitas Layanan (X3).

2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel ini merupakan variabel yang sangat penting dalam penelitian karena menjadi sebuah inti dari suatu penelitian itu sendiri yang berisi masalah yang akan dicari penyelesaiannya oleh peneliti. Variabel terikat dalam penelitian dalam penelitian ini adalah Loyalitas Pengguna *E-Walet* (Y).

D. Definisi Konseptual Variabel

Konseptual Variabel merupakan konsep yang akan digunakan peneliti untuk mempermudah dalam melakukan pengukuran dari setiap variabel yang akan diteliti. Definisi konseptual variabel penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Loyalitas Pengguna (Y)

Loyalitas Pengguna merupakan suatu hal yang merujuk pada kesetiaan pengguna terhadap produk atau layanan yang mereka gunakan, seberapa sering menggunakannya, dan konsistensi dalam menggunakan layanan tersebut di tengah banyaknya alternatif layanan yang tersedia.

2. Kemudahan Transaksi (X1)

Kemudahan transaksi mengacu pada kenyamanan dan kecepatan dalam melakukan kegiatan pembayaran. Kemudahan ini dapat mencakup beberapa hal seperti akses yang mudah, penggunaan teknologi yang intuitif, dan kemampuan untuk melakukan transaksi dari mana dan kapan saja.

3. Risiko Keamanan Transaksi (X2)

Risiko keamanan transaksi mengacu pada potensi atau ancaman yang dapat mengakibatkan kerugian atau penyalahgunaan dalam suatu transaksi. Dalam hal ini dapat mengarah kepada beberapa hal seperti pencurian identitas, penipuan, serta pelanggaran data pribadi yang menyebabkan kerugian finansial.

4. Kualitas Layanan (X3)

Kualitas layanan (*service quality*) adalah tingkat keunggulan suatu layanan yang secara konsisten diunggulkan oleh suatu perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan, baik yang bersifat eksplisit maupun implisit

E. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel yaitu variabel penelitian yang terukur dan bertujuan untuk menentukan dan menilai suatu variabel yang digunakan dalam penelitian. Menurut (Nurdin 2017) Operasional variabel adalah proses

mengubah konsep abstrak menjadi variabel yang dapat diukur atau diamati dalam penelitian yang melibatkan langkah-langkah seperti menentukan definisi operasional yang jelas, mengembangkan instrumen yang tepat, dan menentukan teknik pengumpulan data yang sesuai.

Untuk itu maka diperlukan indikator-indikator variabel agar operasional variabel ini dapat diukur. Indikator variabel tersebut secara rinci dijabarkan secara rinci sebagai berikut :

Tabel 10. Definisi Operasional Variabel

| No | Variabel | Indikator | Pengukuran |
|----|--------------------------|---|--------------------------------------|
| 1. | Kemudahan Transaksi (X1) | 1. Kemudahan penggunaan 2. Keberagaman metode pembayaran 3. Kecepatan dan keandalan transaksi | Interval dengan semantik deferensial |
| | | Samara dan Susanti (2023) | |
| 2. | Risiko Keamanan (X2) | 1. Kerahasiaan data 2. Integritas data 3. Otentikasi dan otorisasi 4. Keamanan jaringan 5. Kesadaran dan edukasi keamanan | Interval dengan semantik deferensial |
| | | Susanti dan Putra (2023) | |
| 3. | Kualitas Layanan (X3) | 1. Volume Transaksi 2. Pengguna Aktif 3. Kemitraan dan Integrasi | Interval dengan semantik deferensial |
| | | Widiyanti (2020) | |

Tabel 10. lanjutan

| | | |
|-------------------------------|--|--------------------------------------|
| 4. Loyalitas Pengguna (Y) | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Repeate to use</i> 2. <i>Retention</i> 3. Referral | Interval dengan semantik deferensial |
| Kotler dan Amstrong (2018) | | |

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian yang akan dilakukan. Data ini berupa informasi yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. berikut merupakan teknik yang diterapkan dalam penelitian ini.

1. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi melalui buku, arsip, dokumen, tulisan, foto dan video. Tulisan dapat berupa biografi, sejarah, peraturan dan lain sebagainya. Sedangkan foto dapat berupa, gambar, sketsa, skala, diagram tabel dan lain-lain (Sugiono 2018). Dokumen yang dikumpulkan tersebut digunakan sebagai tambahan informasi dalam penelitian. Tidak hanya itu metode dokumentasi ini juga berfungsi sebagai data pendukung dari data primer yang diperoleh melalui survei dan kuesioner yang telah disebar dan sebagai perekam data berbentuk gambar yang dapat digunakan sebagai bahan lampiran.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan jika melakukan penelitian yang berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala alam dan responden yang diamati tidak terlalu besar.(Sugiono 2019). Observasi dalam penelitian bertujuan untuk memperoleh data seperti jumlah objek yang diteliti dan latar belakang masalah yang berkaitan dengan penelitian.

3. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang berisi daftar pertanyaan dan pernyataan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti yang nantinya akan disebar ke responden untuk diisi. Penelitian ini menggunakan jenis kuesioner tertutup dalam pengumpulan datanya, karena responden hanya dituntut untuk mengisi salah satu dari beberapa jawaban dari berapa alternatif jawaban yang telah ditetapkan. Kuesioner yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data yaitu menggunakan *Google Form* yang disebar secara *online* melalui *whatsapp*. Kuesioner ini digunakan sebagai media yang digunakan untuk mengumpulkan data dari beberapa responden yang di dalamnya terdapat pertanyaan mengenai Kemudahan transaksi, risiko keamanan transaksi, jangkauan transaksi dan loyalitas pengguna *e-wallet*.

G. Uji Persyaratan Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan serangkaian pengujian yang dipakai untuk menguji sejauh mana suatu instrumen penelitian dapat melakukan fungsinya sebagai alat ukur yang efektif (Sugiono 2019). Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS dari data yang telah diperoleh dari item kuesioner dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel

N : Jumlah responden

$\sum XY$: Jumlah perkalian antara skor X dan skor Y

$\sum X$: Jumlah skor butir soal

$\sum Y$: Jumlah skor total

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat dari skor butir soal

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat dari skor total

Kriteria pengujian , jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka kuesioner tersebut valid, sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka kuesioner tersebut tidak valid pada taraf signifikansi 0,05 (Rusman, 2015).

a. Kemudahan Penggunaan (X1)

Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen penelitian dengan membandingkan r tabel dengan r hitung menunjukkan 11 item pertanyaan dari variabel Kemudahan Penggunaan (X1) dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi dari uji validitas variabel Kemudahan Penggunaan (X1).

Tabel 11. Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X1)

| Item Pertanyaan | r_{hitung} | Kondisi | r_{tabel} | Simpulan |
|--------------------|--------------|---------|-------------|----------|
| 1 | 0,468 | > | 0,361 | Valid |
| 2 | 0,539 | > | 0,361 | Valid |
| 3 | 0,643 | > | 0,361 | Valid |
| 4 | 0,563 | > | 0,361 | Valid |
| 5 | 0,515 | > | 0,361 | Valid |
| 6 | 0,513 | > | 0,361 | Valid |
| 7 | 0,622 | > | 0,361 | Valid |
| 8 | 0,534 | > | 0,361 | Valid |
| 9 | 0,508 | > | 0,361 | Valid |
| 10 | 0,596 | > | 0,361 | Valid |
| 11 | 0,573 | > | 0,361 | Valid |

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024.

b. Risiko Keamanan (X2)

Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen penelitian dengan membandingkan r tabel dengan r hitung menunjukkan 12 item pertanyaan dari variabel Risiko Keamanan (X2) dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi dari uji validitas variabel Risiko Keamanan (X2).

Tabel 12. Uji Validitas Risiko Keamanan (X2)

| Item Pertanyaan | r_{hitung} | Kondisi | r_{tabel} | Simpulan |
|--------------------|--------------|---------|-------------|----------|
| 1 | 0,421 | > | 0,361 | Valid |
| 2 | 0,459 | > | 0,361 | Valid |
| 3 | 0,588 | > | 0,361 | Valid |
| 4 | 0,671 | > | 0,361 | Valid |
| 5 | 0,547 | > | 0,361 | Valid |
| 6 | 0,613 | > | 0,361 | Valid |
| 7 | 0,622 | > | 0,361 | Valid |
| 8 | 0,534 | > | 0,361 | Valid |
| 9 | 0,508 | > | 0,361 | Valid |
| 10 | 0,618 | > | 0,361 | Valid |
| 11 | 0,500 | > | 0,361 | Valid |
| 12 | 0,507 | > | 0,361 | Valid |

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024.

c. Kualitas Layanan (X3)

Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen penelitian dengan membandingkan r tabel dengan r hitung menunjukkan 12 item pertanyaan dari variabel Kualitas Layanan (X3) dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi dari uji validitas variabel Kualitas Layanan (X3).

Tabel 13. Uji Validitas Kualitas Layanan (X3)

| Item Pertanyaan | r_{hitung} | Kondisi | r_{tabel} | Simpulan |
|--------------------|--------------|---------|-------------|----------|
| 1 | 0,525 | > | 0,361 | Valid |
| 2 | 0,552 | > | 0,361 | Valid |
| 3 | 0,754 | > | 0,361 | Valid |
| 4 | 0,643 | > | 0,361 | Valid |
| 5 | 0,719 | > | 0,361 | Valid |
| 6 | 0,483 | > | 0,361 | Valid |
| 7 | 0,383 | > | 0,361 | Valid |
| 8 | 0,630 | > | 0,361 | Valid |
| 9 | 0,508 | > | 0,361 | Valid |
| 10 | 0,618 | > | 0,361 | Valid |
| 11 | 0,500 | > | 0,361 | Valid |
| 12 | 0,507 | > | 0,361 | Valid |

d. Loyalitas Pengguna (Y)

Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen penelitian dengan membandingkan r tabel dengan r hitung menunjukkan 12 item pertanyaan dari variabel Loyalitas Pengguna (Y) dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi dari uji validitas variabel Loyalitas Pengguna (Y).

Tabel 14. Uji Validitas Loyalitas Pengguna (Y)

| Item Pertanyaan | r_{hitung} | Kondisi | r_{tabel} | Simpulan |
|--------------------|--------------|---------|-------------|----------|
| 1 | 0,559 | > | 0,361 | Valid |
| 2 | 0,630 | > | 0,361 | Valid |
| 3 | 0,544 | > | 0,361 | Valid |
| 4 | 0,610 | > | 0,361 | Valid |
| 5 | 0,438 | > | 0,361 | Valid |
| 6 | 0,487 | > | 0,361 | Valid |
| 7 | 0,383 | > | 0,361 | Valid |
| 8 | 0,621 | > | 0,361 | Valid |
| 9 | 0,400 | > | 0,361 | Valid |
| 10 | 0,457 | > | 0,361 | Valid |
| 11 | 0,437 | > | 0,361 | Valid |
| 12 | 0,586 | > | 0,361 | Valid |

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas merupakan uji untuk mengukur seberapa konsisten sebuah instrumen pengukuran dalam menghasilkan hasil yang sama walaupun diulang dengan subjek atau objek yang sama (Sugiono dkk, 2020). Uji reliabilitas dapat diuj dengan beberapa uji reliabilitas seperti, ekuivalen *test-retest*, dan *internal consistency*. Uji *Internal Consistency* sendiri terdapat beberapa uji salah satunya adalah *Alfa Chronbach* dan dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$R_{11} = \left[\frac{k}{(-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

R_{11} : Reliabilitas instrumen

k : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah varians butir

σ_t^2 : Variabel total

Dengan kriteria pengujian jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $\alpha = 0,05$ maka kuesioner tersebut reliabel, dan sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka kuesioner tersebut tidak reliabel. Tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian dapat diinterpretasikan dengan nilai korelasi yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 15. Daftar Interpretasi Koefisien r.

| No | Koefisien r | Tingkat Reliabilitas |
|----|---------------|----------------------|
| 1 | 0,800 – 1,000 | Sangat Tinggi |
| 2 | 0,600 – 0,799 | Tinggi |
| 3 | 0,400 – 0,599 | Sedang |
| 4 | 0,200 – 0,399 | Rendah |
| 5 | 0,000 – 0,199 | Sangat Rendah |

Sumber : Rusman, (2019)

Berikut merupakan hasil analisis dari uji reliabilitas instrumen penelitian yang dilakukan pada 30 responden.

a. Kemudahan Penggunaan (X1)

Pengujian pada instrumen penelitian variabel Kemudahan Penggunaan (X1) yang dihitung dengan menggunakan *Alpha Cronbach*, dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden dan dihitung berdasarkan 11 item pertanyaan yang telah valid diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 16. Uji Reliabilitas Kemudahan Penggunaan (X1)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,785 | 12 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024

Berdasarkan hasil dari pengujian reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach* diperoleh *r alpha* sebesar 0,785 maka instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

b. Risiko Keamanan (X2)

Pengujian pada instrumen penelitian variabel Risiko Keamanan (X2) yang dihitung dengan menggunakan *Alpha Cronbach*, dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden dan dihitung berdasarkan 12 item pertanyaan yang telah valid diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 17. Uji Reliabilitas Risiko Keamanan (X2)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,774 | 12 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024

Berdasarkan hasil dari pengujian reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach* diperoleh *r alpha* sebesar 0,774 maka instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

c. Kualitas Layanan (X3)

Pengujian pada instrumen penelitian variabel Kualitas Layanan (X3) yang dihitung dengan menggunakan *Alpha Cronbach*, dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden dan dihitung berdasarkan 12 item pertanyaan yang telah valid diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 18. Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X3)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,732 | 12 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024

Berdasarkan hasil dari pengujian reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach* diperoleh *r alpha* sebesar 0,732 maka instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

d. Loyalitas Pengguna (Y)

Pengujian pada instrumen penelitian variabel Loyalitas Pengguna (Y) yang dihitung dengan menggunakan *Alpha Cronbach*, dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden dan dihitung berdasarkan 12 item pertanyaan yang telah valid diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 19. Uji Reliabilitas Loyalitas Pengguna (Y)

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,755 | 12 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024

Berdasarkan hasil dari pengujian reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach* diperoleh *r alpha* sebesar 0,755 maka instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

H. Uji Persyaratan Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan syarat dari pengujian statistik yang bertujuan untuk mengetahui apakah sampel data yang diperoleh berdistribusi normal

atau tidak. (Rusman, 2018). Penting bagi suatu penelitian untuk melakukan uji normalitas, karena metode statistik parametrik tidak bisa digunakan ketika data tidak berdistribusi normal. Penelitian ini menerapkan uji normalitas dengan metode *Kolmogorov-Smirnov* dengan rumus di bawah ini :

$$D = \text{maksimum} | F_0(X_i) - S_n(X_i) | ; i = 1, 2, 3, \dots$$

Keterangan :

D : statistik pengujian *Kolmogorov-Smirnov*

$F_0(X)$: fungsi distribusi frekuensi kumulatif relative dari distribusi teoritis dalam kondisi H_0

$S_0(X)$: distribusi frekuensi kumulatif dari pengamatan sebanyak n

Rumusan hipotesis:

H_0 : data berasal dari populasi berdistribusi normal

H_1 : data berasal dari populasi berdistribusi tidak normal

Uji ini memiliki kriteria pengujian dengan membandingkan antara nilai D dengan nilai D tabel *Kolmogorov-Smirnov* dengan $\alpha = 0,05$ dan dk = n. kriteria pengujian sebagai berikut :

- a. Jika nilai sig. > 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi normal.
- b. Jika nilai sig. < 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi tidak normal.

2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas merupakan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengujian statistik parametrik. Uji homogenitas bertujuan untuk menguji apakah varians dari kelompok data homogen atau tidak (Rusman, 2018). Penelitian ini menggunakan uji homogenitas uji *Levene Statistic* dengan nilai signifikansi 5%

Dengan hipotesis

H_0 : data dari populasi bervarian homogen

H_1 : data dari populasi yang tidak bervarian homogen

Rumus *Levene Statistic*

$$F_{hitung} = \frac{(n-k) \sum_{t=1}^k n_i (Z_t - \bar{Z}_{..})^2}{(k-1) \sum_{t=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (Z_{jt} - \bar{Z}_{.t})^2}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

k : jumlah kelompok sampel

Z_u ; $Y_U - Y_T$

Y_T : rata-rata kelompok Z_i

Z : rata-rata seluruh dari Z_i daerah kritis

Kriteria pengujian :

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai sig. α (0,05), maka data berasal dari varian yang homogen.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan nilai sig. α (0,05), maka data tidak berasal dari varian yang homogen

I. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Linieritas

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, peneliti harus melakukan serangkaian uji linieritas yang bertujuan untuk memastikan linier atau tidaknya antara variabel dependen dengan variabel independen yang akan diuji. Penelitian ini menggunakan metode Ramsey dalam pengujian linieritas variabel penelitiannya. Dengan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{(R_{new}^2 - R_{old}^2)/m}{(1 - R_{new}^2)/(n-k)}$$

Keterangan :

m : banyaknya variabel bebas

n : banyaknya data

k : banyaknya parameter dalam persamaan baru.

R^2_{new} : nilai R^2 dari persamaan regresi baru

R^2_{old} : nilai R^2 dari persamaan regresi

Kriteria pengujian :

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan $\alpha = 0,05$, dan dk pembilang = m , dan dk penyebut = $n-k$, maka tolak H_0 , dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terima H_0 yang artinya model regresi linier.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas yaitu uji yang bertujuan untuk membuktikan ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen pada model regresi (Gozali, 2018). Penelitian ini menggunakan uji multikolinieritas dengan metode VIF (*Variance Inflation Factor*) dan metode TOL (*Tolerance*).

Kriteria pengujian VIF dan TOL :

- a. Jika nilai VIF < 10, maka tidak terjadi gejala multikolinieritas pada model regresi, jika nilai VIF > 10 maka terjadi gejala multikolinieritas pada model regresi.
- b. Jika nilai TOL (*Tolerance*) > 10 maka tidak terjadi gejala multikolinieritas, jika nilai TOL (*Tolerance*) < 10 maka terjadi gejala multikolinieritas.

3. Uji Autokorelasi

Uji auto korelasi yaitu metode untuk mencari hubungan antara kesalahan pengganggu periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya (Ghozali, 2018). Auto korelasi dapat timbul dari observasi yang saling berhubungan. Penelitian ini menggunakan uji auto korelasi *Durbin-Watson* untuk tahap uji *Durbin-Watson* adalah sebagai berikut : Mencari nilai residu dengan OLS (*Ordinary Least Square*) dengan rumus sebagai berikut :

$$\frac{\sum_{t=2}^T (u_t - u_{t-1})^2}{\sum_{t=2}^T u_t^2}$$

Rumusan hipotesis :

H₀ : tidak ada auto korelasi pada data observasi

H₁ : terjadi autokorelasi pada data observasi

Kriteria pengujian autokorelasi *Durbin-Watson* (DW)

- Jika DW < dl, maka terdapat gejala auto korelasi (+) pada model regresi.

- Jika nilai DW antara nilai dL sampai dU, maka tidak dapat disimpulkan.
- Jika nilai DW antara du sampai 4-dU, maka gejala autokorelasi tidak terjadi.
- Jika nilai DW < 4-dL, maka gejala autokorelasi (-) terjadi.

4. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui model regresi memiliki ketidaksamaan varian dan residual atau tidak Rusman (2018). Apabila terdapat kesamaan antar variabel dalam model regresi maka model regresi tersebut mengalami gejala heterokedastisitas. Karena uji ini bertujuan untuk mengetahui varian suatu model regresi homogen atau heterogen, uji heterokedastisitas ini disebut juga uji untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan dalam suatu regresi. Model regresi yang baik adalah model regresi tidak mengalami gejala heterokedastisitas.

Penelitian ini menggunakan metode *Rank Spearman* pada setiap variabel independen dengan nilai absolut residual (abresid).

Rumus :

$$r = 1 - 6 \left[\frac{\sum d^2}{N(N^2 - 1)} \right]$$

keterangan :

r_2 : koefisien korelasi *Spearman*

d_1 : selisih mutlak variabel X dan Y

n : banyaknya sampel yang diteliti

kriteria pengujian :

Jika nilai signifikansi (*I-tailed*) < $\alpha = 0,05$ maka regresi tidak mengalami gejala heterokedastifitas. Jika nilai signifikansi (*I-tailed*) > $\alpha = 0,05$, maka regresi mengalami gejala heterokedastisitas.

Kemudian jika t hitung < t tabel dengan dk = n-2, maka regresi tidak mengandung gejala heterokedastisitas, dan jika t hitung > t tabel dengan

dk =n-2 maka regresi mengandung gejala heterokedastisitas (Rusman, 2018).

J. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan proses untuk mengetahui seberapa besar signifikansi dan korelasi antara variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan dari hipotesis yang telah dirumuskan oleh peneliti. Uji hipotesis berguna untuk memperoleh hasil dan kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. pengujian hipotesis akan dilakukan secara parsial menggunakan uji t dan pengujian secara simultan dengan menggunakan uji F.

1. Pengujian secara parsial

Pengujian secara parsial atau uji t merupakan uji untuk mengetahui apakah koefisien regresi secara individu yang dipakai apakah variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

Rumus yang dipakai untuk regresi sederhana :

$$Y = a + bX$$

Mencari nilai a dan b

$$a = \frac{(Y) + (\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan :

Y : nilai yang aka diprediksi

a : konstanta

b : koefisien arah regresi

X : subyek variabel bebas yang memiliki nilai tertentu.

Selanjutnya analisis regresi linier sederhana dengan uji t, dengan rumus sebagai berikut :

$$t_0 = \frac{b}{S_b}$$

Keterangan :

- t_0 : nilai t observasi
 b : koefisien arah b
 S_b : standar deviasi b

2. Uji Korelasi Simultan

Uji korelasi Simultan atau uji F merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu Kemudahan Penggunaan (X1), Risiko Keamanan (X2), dan Kualitas Laynan (X3) memiliki pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel dependen Loyalitas Pengguna (Y). Uji korelasi ini menggunakan uji korelasi simultan menggunakan uji F yang dilakukan dengan rumus :

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan :

- R^2 : Koefisien determinasi
 N : jumlah data
 K : jumlah variabel independen

Hipotesis uji F:

- H_0 : tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Risiko Keamanan (X2), dan Kualitas Layanan (X3) terhadap Loyalitas Pengguna (Y)
 H_1 : terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Risiko Keamanani (X2), dan Kualitas Layanan (X3) terhadap Loyalitas Pengguna (Y).

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan $\alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel Kemudahan Transaksi (X1), Risiko Transaksi (X2), dan jangkauan Transaksi (X3) terhadap Loyalitas Pengguna (Y). sebaliknya jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan $\alpha = 0,05$, maka H_1 diterima dan tolak H_0 .

V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat Pengaruh yang signifikan antara variabel kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* pada mahasiswa PIPS Universitas Lampung sebesar 0,790 atau setara 79% yang berarti terdapat pengaruh positif serta signifikan. Sehingga jika penyedia layanan *e-wallet* memberikan kemudahan bertransaksi menggunakan *e-wallet* maka loyalitas pengguna akan semakin tinggi.
2. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel risiko keamanan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* sebesar 0,267 atau setara dengan 26,7%. Sehingga semakin terjaminnya risiko keamanan pengguna ketika memakai *e-wallet* maka akan semakin meningkatkan loyalitas pada pengguna *e-wallet* pada mahasiswa.
3. Ada pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* pada mahasiswa sebesar 0,322 atau setara 32,2%, yang berarti apabila penyedia layanan *e-wallet* terus mempertahankan atau semakin meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengguna *e-wallet* maka akan semakin tinggi pula tingkat loyalitas pengguna *e-wallet* di kalangan mahasiswa.
4. Ada pengaruh secara signifikan antara variabel kemudahan penggunaan, risiko keamanan, dan kualitas layanan, terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* pada mahasiswa sebesar 0,815 atau setara 81,5% yang dapat diartikan jika kemudahan penggunaan, risiko keamanan, dan kualitas

layanan berada di posisi yang lebih baik maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pengguna *e-wallet* di kalangan mahasiswa.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi penyedia layanan *e-wallet*

- a. Penyedia layanan *e-wallet* harus terus meningkatkan kemudahan dalam penggunaan *e-wallet* dengan antar muka yang intuitif dan navigasi yang sederhana.
- b. Untuk mengurangi risiko keamanan, penting bagi penyedia layanan untuk selalu mengimplementasikan teknologi keamanan yang canggih seperti enkripsi *end-to-end* dan autentikasi dua faktor serta secara rutin melakukan audit keamanan.
- c. Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan melalui pelatihan secara berkala bagi staf layanan pelanggan dan pengembangan fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- d. Selain itu penyedia layanan *e-wallet* juga perlu mengadakan program loyalitas yang menarik seperti *cash back* serta diskon eksklusif guna mendorong pengguna agar tetap setia menggunakan layanan *e-wallet*.

2. Bagi Mahasiswa

Sebagai pengguna, mahasiswa jurusan PIPS Universitas Lampung agar lebih selektif dalam memilih layanan penyedia *e-wallet*. Pengguna harus memastikan bahwa *e-wallet* yang mereka pilih nyaman untuk dipakai kapan saja. Selain itu penting juga penting untuk memilih *e-wallet* yang memiliki reputasi yang baik dalam hal keamanan seperti menggunakan teknologi enkripsi yang canggih agar keamanan data pengguna tetap terjaga.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat memperluas cakupan penelitian dengan menambahkan variabel-variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap loyalitas pengguna *e-wallet*. selain itu disarankan untuk melibatkan sampel yang lebih beragam dan lebih besar agar hasil penelitian lebih representatif dan dapat digeneralisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A. A., & Rachmawati, I. (2021). Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pengguna Pada Layanan Aplikasi *E-wallet* Gopay (studi Pada Generasi Z Di Kota Bandung). *eProceedings of Management*, 8(6).
- Aini, S. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Pada E-Wallet Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Structural Equation Modelling* (SEM) (Doctoral dissertation, UNIMED).
- Aprilia, R. W. (2022). Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten Kebumen (Doctoral dissertation, Universitas Putra Bangsa).
- Asikin, D. D., & NurShyfa, E. (2023). Pengaruh Promosi dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan *E-Wallet* (Dana) di Kota Cimahi, Jawa Barat. *Studi Ilmu Manajemen dan Organisasi*, 4(2), 101-113.
- Astuty, I. V., Winatha, I. K., & Putri, R. D. (2020). Studi Perbandingan Kepuasan Konsumen Berbasis Online dan Belanja *Offline* terhadap Loyalitas Konsumen. *Economic Education And Entrepreneurship Journal*, 3(1), 10-17.
- Desvronita, D. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Sistem Pembayaran *E-Wallet* Menggunakan *Technology Acceptance Model*. *Akmenika: Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 18(2).
- Dirnaeni, D., Handrijaningsih, L., TR, S. M., & Anisah, A. (2021). Persepsi Kemudahan, Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Melalui. *Ultima Management: Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(2), 287-303.
- Fawzi, M., & Sulistyowati, E. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko, Kepercayaan Dan Efisien Terhadap Minat *E-Wallet* Saat Covid-19. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 11(9).

- Fernando, L. A. G. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Loyalitas Pengguna Gopay (Studi Pada Mahasiswa STIE Malangkuçewara) (Doctoral dissertation, STIE Malangkucecwara).
- Foster, B. (2020). Pengaruh Servqual Terhadap Kepuasan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pengguna E-Wallet (OVO). *BISMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 14(1), 48-56.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM
- Hartanto, A. (2019). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan lingkungan fisik terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi di De Mandailing Café Surabaya. *Agora*, 7(1).
- Hutami, L. T. H. (2019). Intensi penggunaan *electronic wallet* generasi millennial pada tiga *startup* “*unicorn*” indonesia berdasarkan modifikasi tam. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 136-145.
- Isnawati, N. (2020). Pengaruh Kemudahan, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Aplikasi Instagram Di Jakarta Timur (Doctoral dissertation, sekolah ilmu ekonomi Indonesia Jakarta).
- iNews.id (2022), <https://www.inews.id/amp/finance>
- iPrice.com. (2020). <https://iprice.co.id/trend/insights/top-e-wallet-di-indonesia-2020>
- Irawan, B. (2023). *Manajemen Risiko: Konsep, Pendekatan, dan Implementasi*. Cendekia Pustaka.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Edisi 15 Global Edition
- Kartika, M. A. C., & Pamikatsih, T. R. (2023). Pengaruh Kemudahan Data, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Customer Terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* Pada Aplikasi Dana. *Jurnal of Management and Social Sciences*, 1(3), 37-53
- Kementerian Keuangan, www.djkn.kemenkeu.go.id
- Latief, F., & Dirwan, D. (2020). Pengaruh Kemudahan, Promosi, Dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Digital. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Manajemen*, 3(1), 16-30.

- Luthfianti, R., & Dewi, C. K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pengguna Ovo 2019. *eProceedings of Management*, 7(1).
- Malik, Abdul. 2017. *Metodologi Penelitian: Metodologi Penelitian Skripsi*. 94 Yogyakarta: Penerbit Deepublish
- Monica, T., Erlina, R., & Yon, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Edukasi Ekobis*, 8(1).
- Mt, M. A. P., & Sukresna, I. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai, dan Persepsi Kegunaan, Terhadap Minat Berkelanjutan dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Dompot Digital (e-Wallet) OVO di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 10(1).
- Mursyid. (2021). *Akuntansi Biaya dan Pengendalian Biaya*
- Mutiara, Indri. 2023. Pengaruh Pengetahuan Mengenai Qris, Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem Pembayaran Qris, Dan Persepsi Risiko Keamanan Qris Terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan Qris Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ips Universitas Lampung. Skripsi..
- Nawawi, H. H. (2020). Penggunaan *E-wallet* di Kalangan Mahasiswa. *Emik*, 3(2), 189-205
- Novyantri, R., & Setiawardani, M. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Dompot Digital Dana (Studi Pada Pengguna Dana). *International Journal Administration, Business & Organization*, 2(3), 49-58.
- Nurdin. Rupidah, E. Aulia, P. 2017. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kopma Digital. *Jurnal Edukasi Ekobis (JJE)*, Vol 5 No 6.
- Permana, M. V. (2013). Peningkatan kepuasan pelanggan melalui kualitas produk dan kualitas layanan. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 4(2).
- Prathama, F. (2019). Pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi dan kepercayaan konsumen terhadap minat beli ulang konsumen e-commerce Lazada. *Agora*, 7(1).
- Rahmawati, Y. D., & Yuliana, R. (2020). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* pada mahasiswa STIE Bank BPD Jateng. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 2(2), 157-168.

- Rahma, S. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Risiko, dan Kepercayaan dalam Menggunakan *E-wallet* (electronic wallet) di Yogyakarta (Studi Kasus: Pengguna *E-wallet* ShopeePay di Yogyakarta).
- Ramadhan, A., & Tamba, R. S. (2022). Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan *E-wallet* Gopay di wilayah DKI Jakarta. *Abiwarra: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 3(2), 134-139.
- Robaniyah, L., & Kurnianingsih, H. (2021). Pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap minat menggunakan aplikasi ovo. *IMAGE: Jurnal Riset Manajemen*, 10(1), 53-62.
- Rodiah, S. R., & Melati, I. S. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan *E-wallet* pada Generasi Milenial Kota Semarang. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship*, 1(2), 66-80.
- Rofi, N. (2022). Analisis manajemen resiko operasional pengguna aplikasi e-wallet “Dana” dengan implementasi PCI DSS. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(5), 1786-1794.
- Rusman, T. (2018). *Statistik Parametrik*. Bandar Lampung.
- Safarudin, A., Kusdiby, L., & Senalajari, W. (2020, September). Faktor-faktor pembentuk loyalitas generasi Z dalam menggunakan *Financial Technology E-wallet*. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 11, No. 1, pp. 1073-1078).
- Samara, A., & Susanti, M. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (*E-Wallet*) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 249-260.
- Simbolon, A. A. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Efektivitas E-Wallet Ovo Pada Mahasiswa Unikom (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Susanti, N. L. P. R., & Putra, I. M. P. D. (2023). Pengaruh persepsi kemudahan, kualitas layanan, dan risiko keamanan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi keuangan. *E-Journal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 12(3), 407-420.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung:

ALFABETA..

SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.

Wahyuningsih, D., & Nirawati, L. (2022). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan *E-Wallet* Aplikasi Dana. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 7(3), 435-445.

Walisongo, I. U., & Prayogo, D. A. (2022) Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan *E-wallet* gopay (studi kasus mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis).

Widiyanti, W. (2020). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan *E-wallet* ovo di Depok. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 7(1), 54-68.