

**PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN, PERSEPSI  
KEMUDAHAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT  
MENGUNAKAN *E-WALLET* SEBAGAI TRANSAKSI  
PEMBAYARAN PADA MAHASISWA UIN SUNAN AMPEL  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

Oleh

**SIFA VERONICA ISLAMAY**

**NIM: G71218054**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA**

**2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya Sifa Veronica Islamay, G71218054 , menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.



NIM. G71218054

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Surabaya, 20 Juni 2024**

**Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji**

**Dosen Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abdul Hakim', written over a horizontal line.

**Dr. H. Abdul Hakim, MEI.**

**NIP. 197008042005011003**

# LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN  
DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN E-  
WALLET SEBAGAI TRANSAKSI PEMBAYARAN PADA MAHASISWA  
UIN SUNAN AMPEL SURABAYA

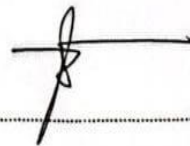
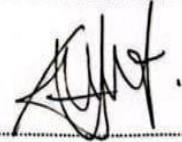
oleh  
Sifa Veronica Islamay  
NIM: G71218054

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 24 Juni 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat  
untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Dr. H. Abdul Hakim, MEI.  
NIP. 197008042005011003  
(Penguji 1)
2. Abdullah Kafabih, M.SE  
NIP. 199108072019031006  
(Penguji 2)
3. Nurul Lathifah, S.A., M.A  
NIP. 198905282018012001  
(Penguji 3)
4. Debby Nindya Istiandari, M.E  
NIP. 199512142022032002  
(Penguji 4)

Tanda Tangan:



Surabaya, 24 Juni 2024



Dr. Sitajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.  
NIP. 197005142000031001



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sifa Veronica Islamay  
NIM : G71218054  
Fakultas/Jurusan : FEBI/Ilmu Ekonomi  
E-mail address : veronicaica05@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN

FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN E-WALLET SEBAGAI

TRANSAKSI PEMBAYARAN PADA MAHASISWA UIN SUNAN AMPEL SURABAYA

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 09 Juli 2024

Penulis

(Sifa Veronica Islamay)

## ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan *E-Wallet* Sebagai Transaksi Pembayaran Pada Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya” memiliki tujuan yakni ingin mengetahui apakah dalam era digital yang terus berkembang, *E-Wallet* menjadi salah satu alat pembayaran yang semakin populer, terutama di kalangan generasi muda.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 39 mahasiswa yang dipilih secara acak sebagai responden. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (kepercayaan, persepsi kemudahan, dan fitur layanan) dan variabel dependen (minat menggunakan *E-Wallet*). Peneliti dalam menganalisis data menggunakan uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji signifikansi parsial (t-statistik), dan uji signifikansi simultan (f-statistik).

Berdasarkan hasil pengujian yang sudah dilakukan maka hasil dari penelitian ini adalah secara parsial variabel tingkat kepercayaan (X1) tidak berpengaruh sedangkan persepsi kemudahan (X2), fitur layanan (X3) berpengaruh signifikan dan memiliki hubungan positif terhadap minat menggunakan *E-Wallet* (Y) dengan diperoleh nilai prob (X1) 0,673, (X2) 0,15, (X3) 0,000. Sedangkan secara simultan diperoleh nilai prob. (f-statistik) 0,000. Hal ini berarti bahwa seluruh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Kemudian pada uji koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 86,7% variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi pemasaran *E-Wallet* serta memberikan wawasan bagi penyedia layanan dalam meningkatkan kualitas layanan mereka.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepercayaan, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Minat Menggunakan *E-Wallet*, Transaksi Pembayaran

## **ABSTRACT**

*The thesis entitled "The Influence of Level of Trust, Perception of Convenience and Service Features on Interest in Using E-Wallets as Payment Transactions among Students at UIN Sunan Ampel Surabaya" has the aim of finding out whether in the ever-growing digital era, E-Wallets have become a means of payment which is increasingly popular, especially among the younger generation.*

*This research used a quantitative approach by distributing questionnaires to 32 students who were randomly selected as respondents. The data obtained were analyzed using the multiple linear regression method to determine the relationship between the independent variables (trust, perceived convenience, and service features) and the dependent variable (interest in using E-Wallet). Researchers in analyzing the data used the classic assumption test, coefficient of determination test ( $R^2$ ), partial significance test ( $t$ -statistic), and simultaneous significance test ( $f$ -statistic).*

*Based on the results of the tests that have been carried out, the results of this research are that partially the variable level of trust ( $X_1$ ) has no effect, while the perception of ease ( $X_2$ ), poverty has a significant effect and has a positive relationship on interest in using E-Wallet ( $Y$ ) with the probability value obtained ( $X_1$ ) 0.673, ( $X_2$ ) 0.15, ( $X_3$ ) 0.000. Meanwhile, simultaneously obtained prob values. ( $f$ -statistic) 0.000. This means that all independent variables have a significant effect on the dependent variable. Then, in the coefficient of determination test, a value of 86.7% was obtained for the independent variable to explain the dependent variable.*

*It is hoped that this research can contribute to the development of E-Wallet marketing strategies and provide insight for service providers in improving the quality of their services.*

*Keywords: Level of Trust, Perception of Convenience, Service Features, Interest in Using E-Wallet, Payment Transactions*



## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	iv
<b>DECLARATION</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	i
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	i
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	i
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	15
2.1. Landasan Teori .....	15
2.1.1 Tingkat Kepercayaan.....	15
2.1.2 Persepsi Kemudahan .....	17
2.1.3 Fitur Layanan .....	18
2.1.4 Perilaku Konsumen .....	20
2.1.4.1 TRA (Theory of Reasoned Action).....	20
2.1.4.2 TAM (Technology Accpetance Model).....	21
2.1.4.3 Minat Menggunakan .....	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Konseptual .....	31
2.4 Hipotesis .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	32
3.1 Jenis Penelitian .....	32
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	33
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	33



3.3.1	Populasi .....	33
3.3.2	Sampel .....	33
3.4	Variabel Penelitian .....	34
3.5	Definisi Operasional .....	34
3.5.1	Kepercayaan .....	35
3.5.2	Persepsi Kemudahan .....	35
3.5.3	Fitur Layanan .....	36
3.5.4	Minat menggunakan <i>E-Wallet</i> .....	36
3.6	Jenis dan Sumber Data .....	37
3.6.1	Jenis Data .....	37
3.6.2	Sumber Data .....	37
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.7.1	Metode Kuisisioner –teknik .....	38
3.7.2	Metode Studi Pustaka .....	39
3.8	Teknik Analisis Data .....	39
3.8.1	Uji Asumsi Klasik .....	39
3.8.1.1	Uji Normalitas .....	40
3.8.1.2	Uji Multikolinearitas .....	40
3.8.1.3	Uji Heteroskedastisitas .....	41
3.8.2	Analisis Regresi linear berganda .....	41
3.8.3	Uji Hipotesis .....	42
3.8.3.1	Analisis Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	43
3.8.3.2	Uji F Statistik .....	43
3.8.3.3	Uji T Statistik .....	43
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN</b> .....	<b>45</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	45
4.1.1	Gambaran Umum di UIN SUNAN AMPEL .....	45
4.1.2	Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian .....	50
4.1.3	Gambaran Umum Penelitian Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ...	52
4.2	Analisis Model .....	55
4.2.1	Uji Asumsi Klasik .....	55
4.2.2	Uji Statistik .....	58
4.3	Pembahasan .....	62
4.3.1	Pengaruh secara parsial tingkat kepercayaan terhadap minat	

menggunakan <i>E-Wallet</i> .....	62
4.3.2 Pengaruh secara parsial persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan <i>E-Wallet</i> .....	63
4.3.3 Pengaruh secara parsial fitur layanan terhadap minat menggunakan <i>E-Wallet</i> .....	66
4.3.4 Pengaruh secara simultan tingkat kepercayaan, persepsi kemudahan dan fitur layanan terhadap minat menggunakan <i>E-Wallet</i> . ....	67
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR GAMBAR

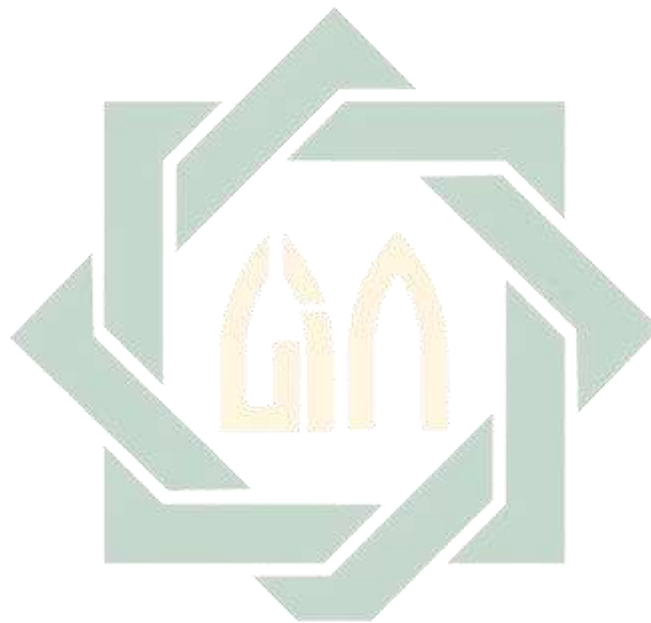
Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia .....	2
Gambar 1.2 Data Uang Beredar di Indonesia Tahun 2020-2022.....	6
Gambar 1.3 Jumlah Jenis <i>E-Wallet</i> yang dipilih mahasiswa .....	10
Gambar 2.1 Model Technology Accptance Model Oleh Davis .....	23
Gambar 2.2 Modifikasi TAM oleh Vankates dan Davis.....	23
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual .....	31
Gambar 4.1 Hasil Survey Penggunaan <i>E-Wallet</i> .....	51
Gambar 4.2 Hasil Survey Mahasiswa FEBI .....	52
Gambar 4.3 Hasil Survey Usia Mahasiswa FEBI .....	53
Gambar 4.4 Hasil Survey Jenis Kelamin Mahasiswa FEBI.....	54
Gambar 4.5 Hasil Survey Uang Saku Mahasiswa FEBI.....	54



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....	57
Tabel 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	58
Tabel 4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	59
Tabel 4.5 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	61



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR LAMPIRAN

BIODATA PENULIS .....	76
KUISIONER PENELITIAN.....	77
HASIL PENGOLAHAN DATA .....	80



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, Nurya Dina, and Sudarwanto Tri. 2020. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya." *Jurnal Pendidikan Tata Niaga* 8 (3).
- Alistriwahyuni, Novia. 2019. "Pengaruh Promosi Penjualan, Kemudahan Penggunaan, Dan Fitur Layanan i-Saku Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna i-Saku Di Indomaret." *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* 07 (02).
- Aprilia, Risma Weti, and Dewi Noor Susanti. 2022. "Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana Di Kabupaten Kebumen." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)* 4 (3). <https://doi.org/10.32639/jimmba.v4i3.121>.
- Falah, Muhammad Nuril. 2021. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Kembali Shopeepay Di Kota Malang Saat Pandemi Covid- 19." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 9 (2): 1–18. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/7272>.
- Humairoh, Humairoh, Andi Kasuma Negara, and Siti Asriah Immawati. 2020. "Pertimbangan Dan Sikap Milenial Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet: Pada Masa PSBB Pandemi Covid-19 Di Kota Tangerang." *Organum: Jurnal Saintifik Manajemen Dan Akuntansi* 3 (2). <https://doi.org/10.35138/organum.v3i2.104>.

- Jayusman, Iyus, and Oka Agus Kurniawan Shavab. 2020. "Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Learning Management System (Lms) Berbasis Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah." *Jurnal Artefak* 7 (1): 13. <https://doi.org/10.25157/ja.v7i1.3180>.
- Joan, Leoni, and Tony Sitinjak. 2019. "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital Go-Pay." *Jurnal Manajemen* 8 (2).
- Naomi, Fiona Pappano, and I Made Dedy Priyanto. 2020. "Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum* 9 (1): 24. <https://doi.org/10.24843/ks.2020.v09.i01.p03>.
- Prakosa, Adhi., and Dimas Jati. Wintaka. 2020. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PENGGUNAAN ULANG E-WALLETPADA GENERASI MILENIAL DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA" 37 (8).
- Pratama, Andhika Bayu. 2019. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 27 (927–953).
- Prathama, Frenky, and Wilma Laura Sahetapy. 2019. "PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN E-COMMERCE LAZADA." *Agora, Jurnal Manajemen Bisnis* 7 (1).



- <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/8142>.
- Priambodo, Singgih, and Bulan Prabawani. 2015. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kota Semarang)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 5 (2).
- Romadloniyah, Alifatul Laily. 2018. "PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI DAYA GUNA, PERSEPSI KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAAN E-MONEY PADA BANK BRI LAMONGAN" III (2).
- Shomad, Andrie Cesario. 2012. "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Perilaku Penggunaan E-Commerce." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 1 (2).  
<https://jimfeb.uin-suka.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/466/411>.
- Silaen, Elsa, and Bulan Prabawani. 2019. "PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN MENGGUNAKAN E-WALLET DAN PERSEPSI MANFAAT SERTA PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG SALDO E-WALLET OVO." *Administrasi Bisnis*, 1–9.
- Tazkiyyaturrohmah, Rifqy. 2020. "Tren Model Bisnis Kolaborasi Antar Perusahaan Startup Perspektif Bisnis Islam." *Kodifikasia* 14 (2): 381–402.  
<https://doi.org/10.21154/kodifikasia.v14i2.2123>.
- Theriady, Hans Setiawan, and Dahlia Br Ginting. 2015. "Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Resiko, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap

Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking.” *Media Informatika* 14 (9).

Wahyuningtyas, Retno asri. 2016. “Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Niat Beli Ulang Dengan Persepsi Kegunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Layanan Aplikasi Go-Jek Di Surabaya).” *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)* 4 (3).

Wibowo, Setyo Ferry, Dede Rosmauli, and Usep Suhud. 2015. “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta).” *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* 6 (1).  
<https://doi.org/10.21009/jrmsi.006.1.06>.

<https://campus.quipper.com/directory/universitas-islam-negeri-sunan-ampel>

<https://uinsa.ac.id/sejarah>



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A