

SKRIPSI

PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA SHOPEEPAY PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA



Diajukan Oleh:

APRILIA MAULIDANTY

NPM: 22420052

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIAYA KUSUMA SURABAYA

2026

SKRIPSI

PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA SHOPEEPAY PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS WIJAYA

KUSUMA SURABAYA

Diajukan oleh:

APRILIA MAULIDANTY

22420052

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

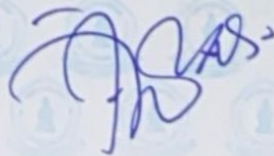
DOSEN PEMBIMBING



Givana, SE., MM.

Tanggal, 21 Jan'20

KETUA PROGRAM STUDI



Dwi Indah Mustikorini, SE, MM.

Tanggal, 22 Jan'20

SKRIPSI

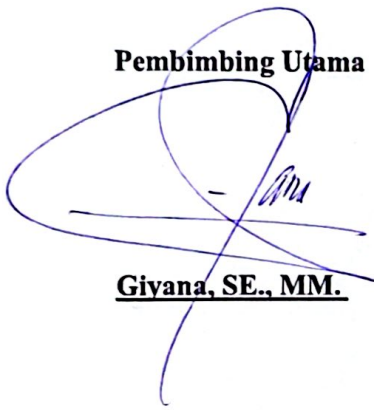
PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA SHOPEEPAY PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

Diajukan Oleh:

APRILIA MAULIDANTY

NPM: 22420052

Pembimbing Utama



Giyana, SE., MM.

Anggota Dewan Penguji lain



Matheous Tamonsang, SE.MM



Dijah Julindrastuti, S.E., M.Ak.

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Tanggal, ^{22 Jan 2026}.....



Dwi Indah Mustikorini, SE., MM.

Ketua Program Studi

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama Skripsi dan Daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika disertasi digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA MANAJEMEN) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 09 Maret 2026

Yang membuat pernyataan



Aprilia Maulidanty

22420052

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan dan *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna ShopeePay pada Mahasiswa FEB Universitas Wijaya Kusuma Surabaya”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai hambatan dan keterbatasan. Namun berkat bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT, yang selalu memberikan kesehatan, kekuatan, kelancaran, rahmat, ridho dan kasih sayang-Nya yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Prof. Dr. Ir Raden Roro Nugrahini Susantinah Wisnujali M.Si. selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dra. Ec. Hj. Pratiwi Dwi Kartaj, MM.CRA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Lestari, SE., MM. selaku Dosen Wali terima kasih atas bimbingan dan bantuannya selama masa perkuliahan.
5. Bapak Giyana S.E., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan serta bimbingan dengan sabar selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
7. Teristimewa kepada Ibu Srimani, yang telah menjadi ibu sekaligus ayah bagi penulis, atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, kesabaran, serta dukungan yang tidak pernah putus sejak awal perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Almarhum Bapak Bambang, yang selalu menjadi motivasi dan semangat penulis untuk terus berjuang dan menyelesaikan pendidikan ini.
9. Khususnya kepada kakak tercinta Anisa Nur Maulidyah yang selalu membantu dan memberi dukungan penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi.

10. Untuk sahabat penulis yang selalu ada dari awal perkuliahan sampai saat ini Diinaar, Vinda, Pinky yang selalu memberikan dukungan dan waktu selama perkuliahan, semoga pertemanan ini terus berlanjut sampai tua.
11. Untuk sahabat penulis Tinnes, Angel, Seruni, Dita, Cinta, Andin yang telah berteman sampai saat ini terima kasih karena tidak pernah menghakimi penulis ketika penulis melakukan kesalahan.
12. Kepada seluruh teman-teman seangkatan Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya terima kasih telah memberikan bantuan selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Surabaya, 02 Januari 2026

Penulis

(Aprilia Maulidanty)

ABSTRAK

Perkembangan pesat dompet digital mendorong meningkatnya penggunaan ShopeePay di kalangan mahasiswa, sehingga loyalitas pengguna menjadi faktor penting dalam persaingan layanan fintech. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan, kemudahan penggunaan, dan *e-service quality* terhadap loyalitas konsumen pengguna ShopeePay pada mahasiswa FEB Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori melalui survei. Data dikumpulkan dari 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial keamanan dan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, sedangkan *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Penelitian ini menyimpulkan bahwa *e-service quality* merupakan faktor utama dalam membangun loyalitas mahasiswa sebagai pengguna dompet digital. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan keandalan sistem, efisiensi transaksi, dan responsivitas layanan pelanggan guna mempertahankan loyalitas pengguna ShopeePay di tengah persaingan industri fintech.

Kata Kunci: Keamanan, Kemudahan Penggunaan, E-Service Quality dan Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

The rapid growth of digital wallets has increased the use of ShopeePAY among university student, making user loyalty a critical issue in the fintech industry. This study aims to analyze the effect of security, ease of use, and e-service quality on customer loyalty of ShopeePAY users among students of the Faculty of Economics and Business at Wijaya Kusuma University Surabaya. This research employed a quantitative method with an explanatory survey approach. Data were collected from 100 respondents selected through purposive sampling and analyzed using multiple linear regression. The results indicate that security and ease of use do not have a significant effect on customer loyalty, while e-service quality has a positive and significant effect. Simultaneously, security, ease of use and e-service quality significantly influence customer loyalty. This study concludes that e-service quality is the primary determinant of student loyalty in using digital wallet services. The findings imply that improving system reliability, transaction efficiency, and customer service responsiveness is essential for sustaining user loyalty amid intense competition in the fintech industry.

Key Words: Security, Ease of Use, e-service quality and consumer loyalty

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Skripsi.....	11
BAB II	12
TELAAH PUSTAKA.....	12
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Pemasaran.....	12
2.1.2. Manajemen Pemasaran	13
2.1.3. Perilaku Konsumen.....	16
2.1.4. Keamanan	17
2.1.5. Kemudahan Penggunaan	20
2.1.6. <i>E-Service Quality</i>	22
2.1.7. Loyalitas Konsumen	26
2.2. Penelitian Sebelumnya	31
2.3. Hipotesis	32
2.4. Kerangka Konseptual	34
BAB III.....	36
METODE PENELITIAN	36

3.1.	Pendekatan Penelitian.....	36
3.2.	Populasi dan Sempel Penelitian	37
3.2.1.	Populasi Penelitian	37
3.2.2.	Sampel Penelitian	37
3.3.	Identifikasi Variabel.....	39
3.3.1.	Variabel X (Bebas)	39
3.3.2.	Variabel Y (Terikat)	39
3.4.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
3.4.1.	Keamanan	39
3.4.2.	Kemudahan Penggunaan	40
3.4.3.	<i>E-Service Quality</i>	40
3.4.4.	Loyalitas Konsumen	41
3.5.	Jenis dan Sumber Data Penelitian	41
3.5.1.	Jenis Data.....	41
3.5.2.	Sumber Data.....	42
3.6.	Prosedur Pengumpulan Data	43
3.7.	Teknik Analisis Data	43
3.7.1.	Uji Validitas	44
3.7.2.	Uji Realibilitas	44
3.7.3.	Uji Regresi Linear Berganda	45
3.7.4.	Uji Hipotesis.....	46
3.7.5.	Koefisien Determinan (R^2)	47
BAB IV		48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		48
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	48
4.2.	Deskripsi Karakteristik dan Identitas Responden	49
4.3.	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Penelitian.....	50
4.3.1.	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keamanan.....	51
4.3.2.	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kemudahan Penggunaan	52
4.3.3.	Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>E-Service Quality</i>	53
4.3.4.	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Konsumen ..	54

4.4.	Hasil Analisis Data	54
4.4.1.	Hasil Pengujian Validitas	54
4.4.2.	Hasil Pengujian Reliabilitas	56
4.4.3.	Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda	56
4.4.4.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	58
4.5.	Pemahasan Hasil Penelitian.....	61
4.5.1.	Pengaruh Keamanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Shopeepay Pada Mahasiswa FEB Universitas Wijaya Kusuma Surabaya 61	
4.5.2.	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Shopeepay Pada Mahasiswa FEB Universitas Wijaya Kusuma Surabaya	62
4.5.3.	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Shopeepay Pada Mahasiswa FEB Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.....	63
BAB V.....		65
SIMPULAN DAN SARAN		65
5.1.	Simpulan Penelitian.....	65
5.2.	Keterbatasan Penelitian	65
5.3.	Saran Penelitian.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3. 1 Data Mahasiswa FEB 2022-2025	38
Tabel 3. 2 Skala Likert	43
Tabel 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Program Studi	49
Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Angkatan.....	50
Tabel 4. 4 Kategori Masing-masing Variabel.....	51
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Variabel Keamanan	51
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Variabel Kemudahan Penggunaan.....	52
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Variabel E-Service Quality	53
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Variabel Loyalitas Konsumen.....	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji F	58
Tabel 4. 13 Hasil Uji T	59
Tabel 4. 14 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data dari Laporan Populix	3
Gambar 2 Kerangka Konseptual.....	34
Gambar 3 Logo ShopeePay	48

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUISIONER.....	72
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA.....	78
LAMPIRAN 3 HASIL OLAH DATA	88
LAMPIRAN 4 TABEL UJI F & UJI T.....	101