

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN
PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *E-
WALLET* DANA (STUDI KASUS GENERASI Z DI SURABAYA)**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

ALFATHAN FAJAR PUTRA

NPM : 22420018

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2026

SKRIPSI

SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN
PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN E-
WALLET DANA (STUDI KASUS GENERASI Z DI SURABAYA)

Diajukan Oleh :

ALFATHIAN FAJAR PUTRA

NPM : 22420018

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH :

Dosen Pembimbing



Dr. Santirianingrum Soebandhi, SE.,M.Com.

Tanggal, 30 Juli 2026

Ketua Program Studi



Dwi Indah Mustikorini, S.E.,M.M

Tanggal, 30 Juli 2026

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN
PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN E-
WALLET DANA (STUDI KASUS GENERASI Z DI SURABAYA)

Diajukan oleh:

ALFATHAN FAJAR PUTRA

NPM : 22420018

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



Dr. Santirianingrum Soebandhi, SE., M.Com.

Anggota Dewan Penguji Lain



Evianah, SE, M.Si



Dr. Dwi Bhakti Iriantini, SE, M.Si.

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

Tanggal 27 Mei '26



Ibu Dwi Indah Mustikorini, SE., MM

Ketua Program Studi

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

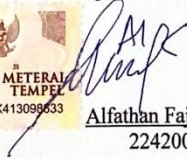
Nama : Alfathan Fajar Putra
NPM : 22420018
Alamat : Jl. Sukomanunggal 5 No.21 A Surabaya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Keamanan Terhadap minat Menggunakan E-Wallet DANA (Studi Kasus Generasi Z di Surabaya)”** bukan merupakan plagiasi atau tiruan dari skripsi orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 Juli 2026
Yang membuat pernyataan




Alfathan Fajar Putra
22420018

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Keamanan terhadap Minat Menggunakan *E-Wallet* DANA (Studi Kasus Generasi Z Di Surabaya)”** Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat akademis untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penyusunan Skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik dari segi material maupun moril, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas segala nikmat, kesehatan, kemudahan dan kelancarannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Rr. Nugrahini Susantinah Wisnujati., M.Si selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. Pratiwi Dwi Karjati, M.M.CRA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dwi Indah Mustikorini, SE., MM. selaku ketua Program studi manajemen.
5. Ibu Dr. Santirianingrum Soebandhi, SE.,M.Com. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak tenaga, waktu, dan pikiran serta dengan sabar memberikan bimbingan, kritik, dan saran maupun masukan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Ibu Dijah Julindrastuti, S.E., M.Ak. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama masa perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
8. Seluruh karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
9. Dukungan dari Papa dan Mama yang telah memberikan semangat serta doa untuk bisa mencapai titik ini serta kasih sayangnya yang tiada tara menjadikannya motivasi terbesar penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Sahabat terbaik laki – laki terdekat saya: Dewantoro, Rizki, Khusnul, Fatah, Adhim, Yotam, dan Farico yang selalu membantu penulis dan selalu memberikan support dan dukungan kepada penulis dalam mengerjakan penelitian ini.
11. Teman - teman rumah saya : Arifin, Bryan, Fauzi, Rian, Erwin, Dikri, Rizal, Refi Dan Bintang yang selalu ada buat membantu penulis dalam penulisan ini.
12. Dan juga rekan – rekan fakultas ekonomi Angkatan 2022 yang tidak bisa disebutkan satu per satu terima kasih telah membantu dan memberikan semangat selama masa perkuliahan bersama.

Penulis selalu berdoa agar Allah SWT memberikan balasan yang baik kepada semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu, masukan

dan kritik sangatlah bermanfaat demi tercapainya kesempurnaan tersebut. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya 21 Mei 2026

Penulis

Alfathan Fajar Putra

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan persepsi keamanan terhadap minat menggunakan *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Surabaya. Perkembangan teknologi keuangan digital mendorong meningkatnya penggunaan *e-wallet* sebagai alat pembayaran non-tunai, khususnya di kalangan Generasi Z yang memiliki tingkat adaptasi tinggi terhadap teknologi. Namun, masih terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu terkait faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan *e-wallet* sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden Generasi Z di Surabaya yang mengetahui atau mengenal *e-wallet* DANA. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji t, dan koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* DANA. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* DANA. Persepsi keamanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* DANA. Secara simultan, kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Surabaya. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan menjadi faktor utama yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan *e-wallet* dalam meningkatkan minat penggunaan, khususnya pada Generasi Z. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan perilaku penggunaan teknologi keuangan digital.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, Persepsi Keamanan, Minat Menggunakan, *E-wallet* DANA, Generasi Z.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of trust, perceived ease of use, and perceived security on the intention to use the DANA e-wallet among Generation Z in Surabaya. The development of digital financial technology has increased the use of e-wallets as a non-cash payment method, especially among Generation Z, who are highly adaptive to technology. However, previous studies have shown inconsistent results regarding the factors influencing the intention to use e-wallets, making further research necessary. This study employed a quantitative approach using a survey method through questionnaires distributed to 100 Generation Z respondents in Surabaya who were familiar with the DANA e-wallet. The sampling technique used was non-probability sampling with purposive sampling method. The data were analyzed using validity tests, reliability tests, multiple linear regression analysis, t-tests, and coefficient of determination with the assistance of SPSS software. The results indicate that trust has a positive but insignificant effect on the intention to use the DANA e-wallet. Perceived ease of use has a positive and significant effect on the intention to use the DANA e-wallet. Perceived security also has a positive and significant effect on the intention to use the DANA e-wallet. Simultaneously, trust, perceived ease of use, and perceived security influence the intention to use the DANA e-wallet among Generation Z in Surabaya. This study implies that perceived ease of use and security are the main factors that should be prioritized by e-wallet service providers to increase users' intention, especially among Generation Z. In addition, this study is expected to serve as a reference for future research related to digital financial technology usage behavior.

Keywords: *Trust, Perceived Ease of Use, Perceived Security, Intention to Use, DANA E-wallet, Generation Z.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Skripsi	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.1.3 Kepercayaan	10
2.1.3.1 Definisi Kepercayaan	10
2.1.3.2 Fakotr-faktor Kepercayaan	11
2.1.3.3 Indikator Kepercayaan.....	12
2.1.4 Kemudahan Penggunaan	13
2.1.4.1 Definisi Kemudahan Penggunaan	13
2.1.4.2 Faktor-faktor Kemudahan Penggunaan	14
2.1.4.3 Indikator Kemudahan Penggunaan.....	15
2.1.5 Persepsi Keamanan.....	16

2.1.5.1	Definisi Persepsi Keamanan.....	16
2.1.5.2	Faktor-faktor Persepsi Keamanan	17
2.1.5.3	Indikator Persepsi Keamanan	18
2.1.6	Minat Menggunakan E-Wallet.....	19
2.1.6.1	Definisi Minat Menggunakan E-Wallet.....	19
2.1.6.2	Faktor Minat Menggunakan E-Wallet	20
2.1.6.3	Indikator Minat Menggunakan E-Wallet.....	21
2.2	Penelitian Sebelumnya	22
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	28
2.3.1	Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet DANA	28
2.3.2	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet DANA.....	29
2.3.3	Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet DANA.....	30
2.4	Model Analisis.....	31
BAB III	METODE PENELITIAN.....	32
3.1	Pendekatan Penelitian.....	32
3.2	Populasi dan Sampel.....	33
3.2.1	Populasi	33
3.2.2	Sampel	33
3.3	Identifikasi Variabel.....	35
3.3.1	Variabel Independen (X).....	35
3.3.2	Variabel Dependen (Y)	35
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
3.4.1	Kepercayaan (X ₁).....	38
3.4.2	Kemudahan Penggunaan (X ₂).....	39
3.4.3	Persepsi Keamanan (X ₃).....	39
3.4.4	Minat Menggunakan E-Wallet (Y)	40
3.5	Jenis dan Data Sumber Penelitian	40
3.5.1	Jenis Data.....	40

3.5.2	Sumber Data	41
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	42
3.7	Teknik Analisis Data.....	43
3.7.1	Uji Instrumen.....	43
3.7.1.1	Uji Validitas	43
3.7.1.2	Uji Reliabilitas	44
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
3.7.3	Uji Hipotesis	45
3.7.3.1	Uji T (Parsial)	45
3.7.4	Koefisien Determinasi	46
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1	Gambaran Objek Penelitian.....	47
4.2	Hasil Penelitian.....	48
4.2.1	Karakteristik Responden.....	48
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	49
4.3.1	Deskripsi Jawaban Responden	50
4.4	Hasil Analisis Data	55
4.4.1	Hasil Uji Instrumen.....	55
4.4.1.1	Hasil Uji Validitas.....	55
4.4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas	56
4.4.1.3	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
4.4.2	Hasil Pengujian Hipotesis.....	59
4.4.2.1	4.4.3.1 Uji T (Parsial)	60
4.4.2.2	4.4.3.2 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	61
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
4.5.1	Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet DANA	63
4.5.2	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet DANA.....	64
4.5.3	Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet DANA.....	65

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Simpulan Penelitian.....	67
5.2 Saran	68
5.3 Keterbatasan Penelitian	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Sebelumnya	22
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	36
Tabel 3.2 Kategori skor pada skala likert	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	49
Tabel 4.3 Kategori Jawaban Responden.....	50
Tabel 4.4 Jawaban Responden Mengenai Kepercayaan.....	51
Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai Kemudahan Penggunaan.....	52
Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Persepsi Keamanan	53
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Minat Menggunakan	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji T.....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pembayaran digital pilihan publik Indonesia 2025	1
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Permohonan Pengisian Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 2 : Hasil Tabulasi Data Kuesioner	76
Lampiran 3 : Hasil Olah Data Uji Validitas	86
Lampiran 4 : Hasil Olah Data Uji Reliabilitas	88
Lampiran 5 : Hasil Olah Data Uji Analisis Regresi Linier Berganda	90
Lampiran 6 : Hasil Olah Data Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	90