

**PENGARUH KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN  
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN  
PENGUNAAN *E-WALLET* DANA DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Frانيا Inwardli Putri Gulo**

**200910206**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

**PENGARUH KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN  
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN  
PENGUNAAN *E-WALLET* DANA DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:**

**Frانيا Inwardli Putri Gulo  
200910206**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Frania Inwardli Putri Gulo  
NPM : 200910206  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

**“PENGARUH KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *E-WALLET* DANA DI KOTA BATAM”**

Adalah hasil karya dari sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain,. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain., kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila pernyataan di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar sarjana akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 12 Juli 2024

Yang membuat pernyataan

A 1000 Rupiah Indonesian postage stamp is shown with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', and 'METERAL TEMPEL'. The serial number '4D3B5ALX27172746' is visible at the bottom.

**Frania Inwardli Putri Gulo**  
**200910206**

**PENGARUH KEMUDAHAN, FITUR LAYANAN  
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN  
PENGUNAAN *E-WALLET* DANA DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh:**

**Frانيا Inwardli Putri Gulo  
200910206**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 12 Juli 2024**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Khoiri', written over a grid of lines.

**M. Khoiri, S.Pd., M.Pd.**

**Pembimbing**



## ABSTRAK

Perubahan zaman telah memperkenalkan teknologi informasi yang terus berkembang untuk memudahkan berbagai aktivitas manusia. Pengaruh teknologi informasi tidak hanya terbatas pada berbagai aspek kehidupan, tetapi juga memiliki dampak signifikan pada aspek ekonomi, seperti pengelolaan uang. Dengan perkembangan teknologi, sistem pembayaran akan bergeser dari tradisional tunai ke sistem digital yang lebih modern, seperti aplikasi *e-wallet* yang tersedia dan mudah digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa jauh pengaruh kemudahan, fitur layanan, dan promosi terhadap keputusan penggunaan *E-wallet* Dana di Kota Batam. jumlah sampel yang diambil adalah 204 responden yang merupakan responden yang menggunakan *E-wallet* Dana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan,  $t$  hitung sebesar 13.985 > dari nilai  $t$  tabel yakni 1,97190, dengan tingkat signifikansi dari variabel kemudahan  $0,00 < 0,05$ . Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan,  $t$  hitung sebesar 15.635 > dari  $t$  tabel yakni 1,97190, dengan tingkat signifikansi dari variabel fitur layanan  $0,00 < 0,05$ . Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan,  $t$  hitung sebesar 15.145 > dari nilai  $t$  tabel yakni 1,97190, dengan tingkat signifikansi dari variabel promosi  $0,00 < 0,05$ . Kemudian secara simultan kemudahan, fitur layanan, dan promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan dengan  $f$  hitung sebesar 109,567 > dari  $f$  tabel yakni 2,65, yang berada dalam signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan, fitur layanan berpengaruh secara positif dan signifikan, promosi berpengaruh secara positif dan signifikan, dan simultan kemudahan, fitur layanan, dan promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *E-wallet* Dana di Kota Batam.

**Kata kunci :** Kemudahan, Fitur Layanan, Promosi, Keputusan Penggunaan

## ABSTRAK

*Changing times have introduced information technology which continues to develop to facilitate various human activities. The influence of information technology is not only limited to various aspects of life, but also has a significant impact on economic aspects, such as money management. With technological developments, payment systems will shift from traditional cash to more modern digital systems, such as e-wallet applications that are available and easy to use. This research aims to test how much influence convenience, service features and promotions have on the decision to use the Dana E-wallet in Batam City. The number of samples taken was 204 respondents who were respondents who used the Dana E-wallet. The results of the research show that convenience has a positive and significant effect on usage decisions, the calculated  $t$  is  $13,985 >$  the  $t$  table value, namely  $1.97190$ , with a significance level for the convenience variable of  $0.00 < 0.05$ . Service features have a positive and significant effect on usage decisions, the calculated  $t$  is  $15,635 >$  from the  $t$  table, namely  $1.97190$ , with a significance level for the service feature variable of  $0.00 < 0.05$ . Promotion has a positive and significant effect on usage decisions, the calculated  $t$  is  $15,145 >$  the  $t$  table value, namely  $1.97190$ , with a significance level for the promotion variable of  $0.00 < 0.05$ . Then simultaneously convenience, service features and promotions have a significant effect on usage decisions with a calculated  $f$  of  $109.567 >$  from the  $f$  table of  $2.65$ , which is within the significance of  $0.00 < 0.05$ . So it can be concluded that convenience has a positive and significant influence, service features have a positive and significant influence, promotions have a positive and significant influence, and simultaneously convenience, service features and promotions have a significant influence on the decision to use the Dana E-wallet in Batam City.*

**Keywords :** *Convenience, Service Features, Promotion, Usage Decision*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S. Kom., M.SI. Selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.kom. Selaku Dekan Fakultas;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. Selaku Ketua Program Studi;
4. Bapak M.Khoiri, S.Pd., M.Pd. Selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Saya dedikasikan hasil perjuangan saya ini kepada kedua Orang Tua Tercinta, Bapak Yustinus Gulo dan Ibu Buteria Waruwu. Terima kasih telah menjadi orang tua yang paling membanggakan untuk saya. Terima kasih atas segala doa, dukungan, kasih sayang, dan semangat kepada penulis;
7. Terima kasih kepada abang dan adek terlebih-lebih kepada adekku Kristina Jernih Hati Gulo yang telah membantu dan memberikan saya semangat untuk menyusun skripsi ini;
8. Terima kasih kepada teman saya Cici Astriani Br Manullang, Liberniwati Laoli dan Greis Putri Lase yang telah bertukar pikiran serta membantu dalam menyusun skripsi ini;
9. Pihak-pihak lain yang telah membantu penulis dalam membuat proposal penelitian ini, yang tidak dapat disebut satu persatu;
10. Terakhir, kepada diri saya sendiri. Terima kasih sudah bertahan atas segala perjuangan, air mata, dan ketidak pastian diperjalanan panjang ini, meskipun sering kali ingin menyerah dan merasa putus asa. Terima kasih telah berjuang. Saya bangga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Batam, 12 Juli 2024



Frانيا Inwardli Putri Gulo





## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Batasan Masalah .....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Manfaat Teoritis: .....	11
1.6.2 Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Kajian Teori .....	12
2.1.1 Kemudahan .....	12
2.1.2 Fitur Layanan .....	14
2.1.3 Promosi .....	17
2.1.4 Keputusan Penggunaan .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Pemikiran .....	24
2.3.1 Hubungan Antara Variabel kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan. 24	
2.3.2 Hubungan Antara Variabel fitur layanan Terhadap Keputusan Penggunaan .....	24
2.3.3 Hubungan Antara Variabel promosi Terhadap Keputusan Penggunaan .....	25
2.3.4 Hubungan Antara Variabel kemudahan, fitur layanan, dan promosi Terhadap Keputusan Penggunaan .....	26
2.4 Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Sifat Penelitian.....	27
3.3 Lokasi dan periode Penelitian .....	27
3.3.1 Lokasi Penelitian .....	27
3.3.2 Periode Penelitian .....	28
3.4 Definisi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	28
3.4.1 Definisi Variabel .....	28
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	29

3.5 Populasi dan Sampel.....	29
3.5.1 Populasi .....	29
3.5.2 Teknik Penentuan Besar Sampel.....	30
3.5.3 Teknik Sampling .....	31
3.6 Sumber Data .....	31
3.7 Metode Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.8 Metode Analisis Data .....	32
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	32
3.8.2 Uji Kualitas Data .....	34
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	34
3.8.4 Uji Pengaruh.....	35
3.8.5 Uji Hipotesis.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	38
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....	38
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	39
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
4.3 Deskripsi Jawaban Responden .....	41
4.3.2 Fitur Layanan ( $X^2$ ) .....	42
4.3.3 Promosi ( $X^3$ ).....	43
4.3.4 Keputusan Penggunaan (Y).....	44
4.4 Analisis Data .....	45
4.4.1 Uji Kualitas Data .....	45
4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	49
4.5 Uji Pengaruh .....	54
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	55
4.6 Pengujian Hipotesis .....	56
4.6.1 Uji T.....	56
4.6.2 Uji F .....	58
4.7 Pembahasan .....	59
4.7.1 Pengaruh Kemudahan (X1) Terhadap Keputusan Penggunaan .....	59
4.7.2 Pengaruh Fitur Layanan (X2) Terhadap Keputusan Penggunaan .....	59
4.7.3 Pengaruh Promosi (X3) Terhadap Keputusan Penggunaan.....	60
4.7.4 Pengaruh Kemudahan (X1), Fitur Layanan (X2) dan Promosi (X3) Terhadap Keputusan Penggunaan .....	60
4.8 Implikasi Hasil Penelitian.....	61
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
5.1 Simpulan .....	62
5.2 Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
LAMPIRAN 1 PENDUKUNG PENELITIAN	
LAMPIRAN 2 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN 3 SURAT KETERANGAN PENELITIAN	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 1.1</b> Ulasan Kemudahan.....	6
<b>Gambar 1.2</b> Ulasan Fitur Layanan.....	7
<b>Gambar 1.3</b> Ulasan Promosi.....	8
<b>Gambar 2.1</b> kerangka Pemikiran .....	26
<b>Gambar 4.1</b> Diagram Histogram .....	49
<b>Gambar 4.2</b> Normal P-Plot .....	50

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	21
<b>Tabel 3.1</b> Jadwal Penelitian.....	28
<b>Tabel 3.2</b> Definisi Operasional Variabel .....	29
<b>Tabel 3.3</b> Skala Likert .....	32
<b>Tabel 3.4</b> Klasifikasi Rentang Skala .....	33
<b>Tabel 4.1</b> Jenis Kelamin Responden .....	39
<b>Tabel 4.2</b> Usia Responden.....	39
<b>Tabel 4.3</b> Pekerjaan Responden .....	40
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Kuesioner Perihal Kemudahan.....	41
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Kuesioner Perihal Fitur Layanan .....	42
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Kuesioner Perihal Promosi .....	43
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Kuesioner Perihal Keputusan Penggunaan .....	44
<b>Tabel 4.8</b> Uji Validitas Kemudahan (X1).....	45
<b>Tabel 4.9</b> Uji Validitas Fitur Layanan (X2) .....	46
<b>Tabel 4.10</b> Uji Validitas Promosi (X3).....	47
<b>Tabel 4.11</b> Uji Validitas Keputusan Penggunaan (Y) .....	47
<b>Tabel 4.12</b> Uji Reliabilitas.....	48
<b>Tabel 4.13</b> Uji Kolmogorov Smirnov.....	51
<b>Tabel 4.14</b> Uji Multikolinieritas .....	52
<b>Tabel 4.15</b> Uji Glejser .....	53
<b>Tabel 4.16</b> Uji Analisis Linier Berganda.....	54
<b>Tabel 4.17</b> Uji Koefisien Determinasi.....	55
<b>Tabel 4.18</b> Uji T X1 Terhadap Y.....	56
<b>Tabel 4.19</b> Uji T X2 Terhadap Y.....	57
<b>Tabel 4.20</b> Uji T X3 Terhadap Y.....	57
<b>Tabel 4.21</b> Uji F.....	58

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> <i>Jacob Cohen</i> .....	30
<b>Rumus 3.2</b> Rentang Skala .....	33
<b>Rumus 3.5</b> Regresi Linier Berganda .....	35
<b>Rumus 3.6</b> T hitung.....	36
<b>Rumus 3.7</b> F hitung .....	37