

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEAMANAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
E-WALLET LINKAJA SYARIAH DI KLATEN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh :

NURISKA ALIYA HAPSARI

NIM. 19.52.31.194

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID
SURAKARTA
2023**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *E-WALLET*
LINKAJA SYARIAH DI KLATEN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Oleh :

NURISKA ALIYA HAPSARI
NIM. 19.52.31.194

Sukoharjo, 19 Oktober 2023

Disetujui dan disahkan oleh :
Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. Indah Piliyanti, S.Ag., M.S.I
NIP. 19780318 200912 2 001

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nuriska Aliya Hapsari

NIM : 19.52.31.194

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul "PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *E-WALLET LINKAJA SYARIAH* DI KLATEN".

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Sukoharjo, 19 Oktober 2023



Nuriska Aliya Hapsari

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nuriska Aliya Hapsari

NIM : 19.52.31.194

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Terkait penelitian skripsi saya yang berjudul "PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *E-WALLET LINKAJA SYARIAH* DI KLATEN".

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan mengambil data dari website LinkAja Syariah. Apabila dikemudian hari diketahui skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan peraturan yang sesuai dengan data sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagai mestinya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Sukoharjo, 19 Oktober 2023



Nuriska Aliya Hapsari

Dr. Indah Piliyanti, S.Ag., M.S.I
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdri : Nuriska Aliya Hapsari

Kepada yang Terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Nuriska Aliya Hapsari NIM: 195231194 yang berjudul "PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *E-WALLET LINKAJA SYARIAH* DI KLATEN".

Sudah dapat *dimunaqasyahkan* sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah. Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera *dimunaqasyahkan* dalam waktu dekat. Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sukoharjo, 19 Oktober 2023
Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. Indah Piliyanti, S.Ag., M.SI
NIP. 197803182009122001

PENGESAHAN

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEAMANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *E-WALLET* LINKAJA SYARIAH DI KLATEN

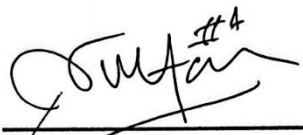
Oleh :


NURISKA ALIYA HAPSARI
NIM. 19.52.31.194

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqasyah
pada hari Senin tanggal 6 November 2023 M / 22 Rabiul Akhir 1445 H dan dinyatakan
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji:

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)
Yulfan Arif Nurrohman, S.E., M.M.
NIK. 19860613 201701 1 177





Penguji II
Dr. Budi Sukardi, S.E.I., M.S.I
NIP. 19791111 200604 1 003

Penguji III
Yuni Astuti, S.E., M.B.A.
NIP. 19910614 202012 2 011



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta




Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si
NIP. 19720304 200112 1 0047

MOTTO



“ Jika Allah sudah menghendaki, Allah selalu punya cara untuk mewujudkannya. ”

(Surat Yasin : 82)

“ Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar. ”

(Q.S Ar-Rum : 60)

“ *Man jadda wajada* ”

(Barang siapa yang bersungguh-sungguh, ia akan mencapai tujuannya)



PERSEMBAHAN

Sebagai tanda hormat, bakti, dan rasa terimakasih yang tak terhingga, saya persembahkan karya kecil saya ini kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Murdjiyanto dan Ibu Sri Harjani, terimakasih setulus-tulusnya kusampaikan kepadamu yang telah mendukung tiada henti serta memberikan do'a dan restu untuk putrimu sehingga putrimu selalu dimudahkan dalam perjalanan hidupnya. Tak pernah mengeluh dan lelah mencari nafkah untuk putrimu agar dapat menyelesaikan pendidikan perguruan tinggi ini. Selalu memberikan semangat dan nasehat. Untuk saat ini mohon maaf belum bisa membalas semua yang telah diberikan, putrimu hanya bisa memberikan karya kecil ini sebagai hasil dari menimba ilmu selama menyelesaikan pendidikan.
2. Kepada Ibu Dr. Indah Piliyanti, S.Ag., M.SI, terimakasih atas ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis, semoga Allah senantiasa membalas dengan beribu kebaikan.
3. Kepada diri saya sendiri, terimakasih sudah kuat dan bertahan sejauh ini. Tidak pantang menyerah dalam keadaan apapun.
4. Sahabat-sahabatku yang selalu membagi keceriaan, dukungan dan pengalaman selama dibangku perkuliahan yang sangat menyenangkan.
5. Teman-teman angkatan 2019 yang selalu memberi semangat dan dukungan untuk selalu bangkit dan berusaha.
6. Almamaterku tercinta Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality*, Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* Linkaja Syariah Di Klaten”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Toto Suharto, S.Ag.,M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. Ika Yoga, M.M., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Usnan, S.E.I., M.E.I., selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Rahmawati Khoiriyah, M.E., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Dra. Hj. Ani Sofiani, M.S.I., selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Dr. Indah Piliyanti, S.Ag., M.SI, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian, bimbingan dan arahan selama penulis menyelesaikan skripsi.

8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang banyak membantu penulis selama menempuh studi di kampus tercinta Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
10. Tim penguji yang telah memberikan saran untuk penyusunan skripsi ini.
11. Kedua orang tuaku, Bapak Murdjiyanto dan Ibu Sri Harjani terimakasih atas semua doa, dukungan dan pengorbanan yang tidak pernah ada hentinya, kasih sayangmu tak akan pernah ku lupakan.
12. Sahabat-sahabat dan teman-teman angkatan 2019 yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis menempuh Studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
13. Kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan sedikit atau banyak andil dalam menyelesaikan penulisan skripsi.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya do'a dan ucapan puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Sukoharjo, 19 Oktober 2023

Penulis

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of e-service quality, security and trust on the decision to use LinkAja Syariah e-wallet in Klaten. The population in this study is people in Klaten Regency aged 18-40 years with a sample of 100 people. The sampling method is the purposive sampling method. The usage decisions are dependent variables and independent variables include e-service quality, security and trust. This study uses quantitative survey research methods and multiple linear regression analysis as data analysis using the help of statistical data analysis tools SPSS Statistics 26.

The results of this study show that 1) E-service quality has a significant positive effect on the decision to use LinkAja Syariah e-wallet which is indicated by a significance value of $0.012 < 0.05$ with a regression coefficient value of 0.160 and $t \text{ count} = 2.547 > t \text{ table} = 1.98498$. 2) Security has a significant positive effect on the decision to use LinkAja Syariah e-wallet indicated by a significance value of $0.012 < 0.05$ with a regression coefficient value of 0.450 and $t \text{ count} = 2,550 > t \text{ table} = 1.98498$. 3) Trust has a significant positive effect on the decision to use LinkAja Syariah e-wallet, indicated by a significance value of $0.004 < 0.05$ with a regression coefficient value of 0.294 and $t \text{ count} = 2.967 > t \text{ table} = 1.98498$.

Keywords: e-service quality, security, trust and usage decision

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality*, keamanan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kabupaten Klaten yang berusia 18-40 tahun dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Metode pengambilan sampel adalah metode *purposive sampling*. Keputusan penggunaan adalah variabel dependen dan variabel independen meliputi *e-service quality*, keamanan dan kepercayaan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei kuantitatif dan analisis regresi linear berganda sebagai analisis data menggunakan bantuan alat analisis data statistika SPSS Statistik 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar $0,012 < 0,05$ dengan nilai koefisien regresi 0,160 dan $t \text{ hitung} = 2,547 > t \text{ tabel} = 1,98498$. 2) Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar $0,012 < 0,05$ dengan nilai koefisien regresi 0,450 dan $t \text{ hitung} = 2,550 > t \text{ tabel} = 1,98498$. 3) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$ dengan nilai koefisien regresi 0,294 dan $t \text{ hitung} = 2,967 > t \text{ tabel} = 1,98498$.

Kata kunci : *e-service quality*, keamanan, kepercayaan dan keputusan penggunaan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	iv
NOTA DINAS	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
<i>ABSTRACT</i>	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR GRAFIK.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I LATAR BELAKANG.....	1
1. 1. Latar Belakang	1
1. 2. Identifikasi Masalah	10

1. 3. Batasan Masalah.....	10
1. 4. Rumusan Masalah	11
1. 5. Tujuan Penelitian.....	11
1. 6. Manfaat Penelitian.....	12
1. 7. Sistematika Penulisan Skripsi	13
BAB II KAJIAN TEORI.....	14
2.1 Kajian Teori.....	14
2.1.1 Perilaku Konsumen	14
2.1.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	16
2.1.3 Keputusan Penggunaan	18
2.1.4 <i>Electronic Service Quality (E-Service Quality)</i>	21
2.1.5 Keamanan.....	23
2.1.6 Kepercayaan.....	26
2.1.7 <i>E-Wallet</i> atau Dompot Digital.....	27
2.2 Penelitian yang Relevan	28
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.4 Hipotesis	35
2.4.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i> LinkAja Syariah	36

2.4.2	Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan penggunaan <i>E-Wallet</i> LinkAja Syariah.....	37
2.4.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i> LinkAja Syariah.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....		39
3.1	Waktu dan Wilayah Penelitian	39
3.2	Jenis Penelitian	39
3.3	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	39
3.3.1	Populasi.....	39
3.3.2	Sampel.....	40
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.4	Data dan Sumber Data.....	41
3.4.1	Data Primer	42
3.4.2	Data Sekunder	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data	42
3.6	Variabel Penelitian	43
3.6.1	Variabel Bebas (<i>Independent Variabel</i>).....	43
3.6.2	Variabel Terikat (<i>Dependent Variabel</i>)	44
3.7	Definisi Operasional Variabel	44
3.8	Teknik Analisis Data	45

3.8.1	Uji Instrumen Data	46
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	47
3.8.3	Uji Ketepatan Model	48
3.8.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
3.8.5	Uji Hipotesis (Uji T)	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		52
4. 1.	Gambaran Umum Penelitian	52
4. 1. 1	Profil Kabupaten Klaten	54
4. 2.	Hasil Penelitian.....	56
4. 2. 1	Hasil Penyebaran Kuesioner	56
4. 2. 2	Karakteristik Responden.....	57
4. 2. 3	Uji Instrumen Data.....	60
4. 2. 4	Uji Asumsi Klasik.....	63
4. 2. 5	Uji Ketetapan Model.....	66
4. 2. 6	Uji Regresi Linear Berganda	68
4. 2. 7	Uji Hipotesis (Uji T)	69
4. 3.	Pembahasan Hasil Analisis Data	71
BAB V PENUTUP.....		78
5. 1.	Kesimpulan.....	78
5. 2.	Keterbatasan Penelitian	78

5. 3. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 2 Perbandingan Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah	5
Tabel 3. 2 Tabel Skala Likert.....	43
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	44
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kabupaten Klaten 2021.....	55
Tabel 4. 2 Hasil Penyebaran Kuesioner	56
Tabel 4. 3 Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 4. 4 Usia Responden.....	58
Tabel 4. 5 Pekerjaan Responden	58
Tabel 4. 6 Pendidikan Terakhir	59
Tabel 4. 7 Penggunaan LinkAja Syariah dalam Sebulan.....	60
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji F.....	67
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	68
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 E-Wallet yang Paling Sering Dipakai di Indonesia.....	3
Gambar 1. 2 Review LinkAja Syariah	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Klaten	55
Gambar 4. 2 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	66

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Jumlah Pengguna LinkAja Syariah	4
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2 : Data Penelitian	90
Lampiran 3 : Tabulasi Data.....	98
Lampiran 4 : Hasil Olah Data	105
Lampiran 5 : Dokumentasi.....	113
Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup	115
Lampiran 7 : Hasil Turnitin.....	116
Lampiran 8 : Jadwal Penelitian	117

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Pada era kemajuan teknologi saat ini, manusia dapat melakukan apapun menjadi lebih mudah, cepat dan praktis dalam bidang sosial maupun ekonomi. Hal ini didukung dengan adanya internet dan berkembangnya berbagai *smartphone* yang membuat segala aktivitas terasa mudah. Dengan adanya internet segala aktivitas dapat dikerjakan dan diselesaikan lebih efektif dan efisien (Utari & Pertiwi, 2021).

Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa pada setiap tahun pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan. Pengguna internet pada tahun 2019 berjumlah 196,71 juta meningkat dari tahun sebelumnya. Sedangkan pada tahun 2021-2022 pengguna internet juga mengalami peningkatan sebesar 210,03 juta orang (APJII, 2022).

Meningkatnya pengguna internet membuat tren pembayaran digital semakin familiar saat ini, sementara semakin populernya transaksi perdagangan melalui media elektronik (*e-commerce*) mengubah gaya hidup masyarakat Indonesia dalam sistem pembayaran (Wulansari & Fadilla, 2021). Tren ini memberikan peluang bagi layanan keuangan berbasis teknologi atau *Financial Technology (Fintech)* dalam memperluas jangkauan bisnis dan pasar (Amel, 2020).

FinTech merupakan sebuah segmen dari dunia *startup* yang memiliki fokus dalam memaksimalkan penggunaan teknologi untuk mengunggah, mempertajam atau mempercepat berbagai aspek dari layanan keuangan yang tersedia saat ini. *Fintech* memiliki pengaruh dalam gaya hidup masyarakat yang serba praktis. *Fintech* memudahkan dan menyederhanakan setiap transaksi keuangan (Muzdalifa et al., 2018).

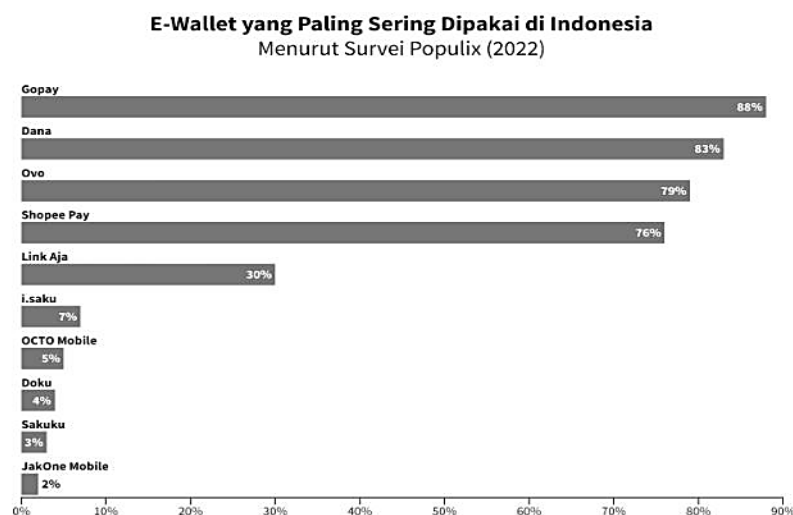
Seiring berkembangnya *fintech*, masyarakat juga mulai mengalami perubahan cara pembayaran tunai menuju pembayaran non tunai. Bank Indonesia mendukung masyarakat dengan program gerakan nasional non tunai (GNNT) dengan tujuan untuk menciptakan sistem pembayaran yang aman, efektif, efisien dan meminimalisasi hambatan dalam pembayaran tunai agar dapat mewujudkan masyarakat Indonesia menjadi *less cash society* (LCS) (Bank Indonesia, 2020). *Cashless society* mengacu pada masyarakat yang bertransaksi sudah tidak menggunakan uang fisik, namun melalui transaksi secara digital (Bintarto, 2018).

Berkembangnya teknologi mengenai pembayaran non tunai saat ini membuat dompet digital (*e-wallet*) banyak digemari masyarakat. *E-wallet* atau dompet digital merupakan salah satu *fintech* yang cukup signifikan dalam perkembangannya. Biasanya dalam penggunaan *e-wallet* membutuhkan koneksi dengan pembuatnya terlebih dahulu, sebab *e-wallet* berbentuk aplikasi berbasis server (Mulyana & Wijaya, 2018).

E-wallet atau dompet digital merupakan sebuah layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu atau uang elektronik yang juga dapat menyimpan dana untuk

penggunaan pembayaran (Rahmayani, 2018). *E-wallet* memungkinkan penggunaannya untuk menyimpan uang digital, pembayaran, penarikan tunai dan transfer. *E-wallet* juga dapat digunakan untuk melakukan pembelian pada toko *online* ataupun *offline*. Oleh sebab itu, *e-wallet* sering disebut menjadi alat pembayaran yang paling nyaman.

Metode pembayaran dengan perangkat digital lebih mudah digunakan dan lebih efisien dalam menyelesaikan transaksi dibandingkan menggunakan uang tunai. Penggunaan uang tunai menjadi alat transaksi dalam jumlah besar akan menyulitkan seorang untuk membawanya, dapat menyebabkan resiko dan membutuhkan biaya yang banyak dalam mengelola serta mencetaknya (Gosal & Linawati, 2018). Pada *e-wallet* terdapat beberapa produk yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran digital, meliputi OVO, Gopay, Shopee Pay, Dana, LinkAja, dll.



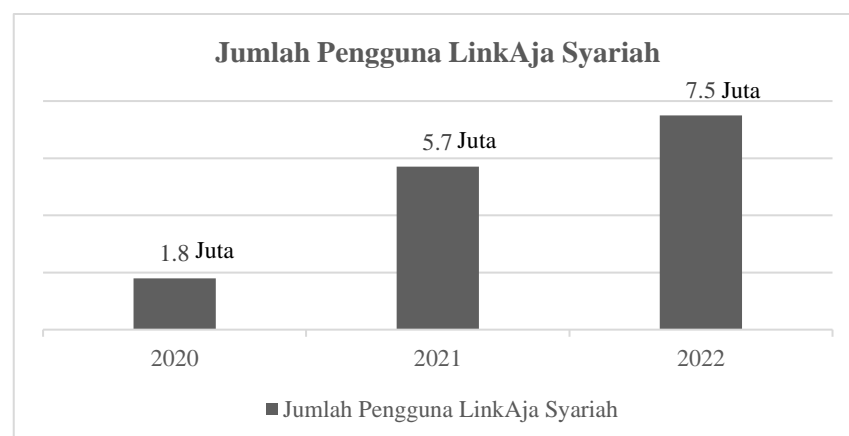
Gambar 1. 1 E-Wallet yang Paling Sering Dipakai di Indonesia

Sumber : Survei Populix (2022)

Berdasarkan hasil survei Populix (2022) terdapat beberapa hasil produk *e-wallet* yang sering dipakai di Indonesia yaitu Gopay sebesar 88%, Dana sebesar 83%, OVO sebesar 79%, Shope Pay sebesar 76%, LinkAja sebesar 30%, i.saku sebesar 7%, OCTO Mobile sebesar 5%, Doku sebesar 4%, Saku.ku sebesar 3% dan JakOne Mobile sebesar 2%. Hal tersebut membuktikan bahwa saat ini LinkAja mempunyai pangsa pasar yang rendah dibanding *e-wallet* lainnya. Apabila pangsa pasar dari linkaja masih rendah, maka masyarakat kurang tertarik menggunakan produk LinkAja Syariah.

LinkAja Syariah merupakan fitur layanan uang elektronik pertama yang dikelola sesuai dengan kaidah-kaidah syar'i yang telah mendapatkan sertifikat DSN-MUI berdasarkan fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/XI/2017 tentang uang elektronik syariah dan layanan uang elektronik yang telah terdaftar, diawasi dan mendapatkan izin untuk pengembangan produk uang elektronik *served-based* dari Bank Indonesia (Syarif, 2020).

Grafik 1. 1 Jumlah Pengguna LinkAja Syariah



Sumber: LinkAja Syariah (2022)

Pengguna aplikasi LinkAja Syariah dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Pada tahun 2020 pengguna LinkAja Syariah mencapai 1,8 juta pengguna, kemudian tahun 2021 pengguna LinkAja Syariah meningkat dengan signifikan menjadi 5,7 juta pengguna. Sedangkan pada tahun 2022 pengguna LinkAja Syariah juga meningkat menjadi 7,5 juta pengguna.

Terdapat beberapa perbedaan LinkAja Syariah dengan LinkAja konvensional yaitu: (a) Transaksi dan promosi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, tanpa riba, (b) Pengelolaan dana pengguna LinkAja Syariah dihimpun pada bank syariah, (c) Uang elektronik pertama dan satu-satunya yang disahkan oleh DSN MUI dan (d) Fitur khusus layanan syariah yang terdiri atas zakat, infaq, waqaf, investasi syariah, qurban, asuransi syariah serta iuran sekolah Islam maupun pesantren (LinkAja Syariah, 2022).

Tabel 1. 1

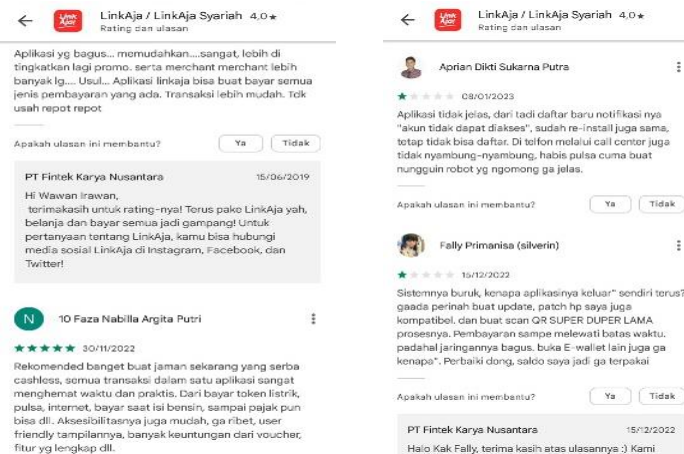
Perbandingan Indeks Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan Syariah

Indeks Syariah	2019	2022
Literasi	8,93%	9,14%
Inkusi	9,10%	12,12%

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (2022)

Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terkait dengan indeks literasi sebesar 9,14% dan inklusi keuangan syariah di Indonesia sebesar 12,12% di tahun 2022. Meskipun mengalami kenaikan indeks literasi dan inklusi keuangan syariah masih terbilang rendah. Oleh karena itu, kehadiran teknologi pembayaran digital seperti LinkAja Syariah diharapkan menjadi strategi dalam

meningkatkan pengembangan ekonomi dan keuangan syariah khususnya terkait dengan literasi ekonomi syariah (Kominfo, 2020).



Gambar 1. 2 Review LinkAja Syariah

Sumber : *Google Playstore* dan *Apps Store*

Pada *Google Playstore* dan *Apps Store* aplikasi LinkAja Syariah telah diunduh mencapai 10 juta unduhan. Para pengguna aplikasi LinkAja Syariah memberikan rating 4,0 dengan 753 ribu ulasan dari pengguna aplikasi LinkAja Syariah. Ulasan yang diberikan pengguna berisi tanggapan positif dan negatif. Hal ini berpengaruh terhadap keputusan pengguna untuk menggunakan aplikasi LinkAja Syariah.

Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet* salah satunya adalah *e-service quality*. *E-Service Quality (Es-Qual)* mencakup seluruh sesi interaksi dengan pelanggan saat menggunakan situs web (Selsapagita & Budi, 2023). *E-service quality* adalah layanan yang disediakan secara *online* sebagai perluasan kemampuan website untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian dan distribusi yang efektif dan efisien (Wu, 2011).

Adanya pelayanan jasa elektronik yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen tentunya akan lebih mudah untuk melakukan proses keputusan pembelian yang meliputi perilaku pasca pembelian berdasarkan ekspektasi konsumen (Paramitha, 2018). Penilaian tersebut dilakukan untuk mengukur bagaimana pelanggan melihat dan membandingkan layanan yang diinginkan pelanggan dari dimensi *e-service quality*.

Namun, pada *e-service quality* juga terdapat masalah, berbagai masalah pernah dikeluhkan pengguna LinkAja Syariah dimana ketika pengguna melakukan transaksi terdapat kendala seperti sistem eror, terjadi *maintenance*, sulitnya proses *upgrade* untuk pelayanan penuh dan pelayanan *customer service* yang kurang merespon dan kurang tanggap sehingga permasalahan tidak dapat diselesaikan dengan cepat dan baik.

Pertimbangan pengguna dalam menggunakan suatu layanan dan produk adalah risiko. Suatu layanan yang berisiko tinggi dianggap memiliki keamanan yang rendah, sehingga keamanan menjadi pertimbangan dalam menentukan keputusan penggunaan *e-wallet* sebagai alat pembayaran. Keamanan merupakan cara pengguna dapat mencegah penipuan atau setidaknya mendeteksi adanya penipuan pada sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasi tersebut tidak memiliki arti fisik (Mutiara & Wibowo, 2020).

Pada era digital sekarang, keamanan merupakan hal penting untuk dipikirkan terutama berkaitan dengan data pribadi. Penyalahgunaan data pribadi yang marak dilakukan akibat kebocoran sistem yang memiliki keamanan yang rendah. Keamanan juga berkaitan dengan saldo *e-wallet* yang berkurang atau

hilang ketika terjadi kegagalan dalam melakukan transaksi (Aisyah et al., 2022). *E-wallet* yang memberikan rasa aman bagi pengguna akan menjadi pilihan utama dalam melakukan pembayaran ditengah banyaknya pilihan alat pembayaran.

Faktor yang dapat meningkatkan keputusan penggunaan LinkAja Syariah selanjutnya adalah kepercayaan. Kepercayaan mengacu pada keyakinan terhadap integritas dan kinerja suatu sistem layanan (Koloseni, 2017). Kepercayaan yang dirasakan pengguna saat melakukan transaksi pembayaran menggunakan *e-wallet* menjadi alasan pengguna untuk terus menggunakannya dalam kebutuhan untuk melakukan transaksi (Attar et al., 2020). Kepercayaan pengguna juga dianggap sebagai faktor penting untuk keberhasilan dalam transaksi pembayaran *online* karena paling rentan dan tidak aman, yang menghadirkan potensi risiko yang lebih tinggi dari pada transaksi pembayaran tradisional (Sharma et al., 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Amel (2020) dan Randi (2022) menunjukkan bahwa variabel *e-service quality* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Muslim (2018) menunjukkan bahwa *e-service quality* tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Azzahra & Supriyadi (2022) dan Panerang & Utami (2023) menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Sukmawati & Kowanda (2022) menunjukkan bahwa variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Azizah & Mas'ud (2021) dan Fadillah et al., (2022) menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Namun ditemukan perbedaan pada penelitian Irawati & Mushlihah (2023) menunjukkan bahwa variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Klaten karena berdasarkan laporan *east ventures – digital competitiveness index 2023* terdapat adanya peningkatan transaksi digital di Kabupaten Klaten selama tahun 2020-2023 yaitu dari 32,4% di tahun 2020, 37,9% di tahun 2021, 38,7% di tahun 2022 dan 39,5% di tahun 2023 (Kominfo, 2023).

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat perbedaan hasil penelitian oleh para peneliti sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan apakah faktor *e-service quality*, keamanan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan pada *e-wallet* LinkAja Syariah. Mengingat banyaknya kendala dan meningkatnya pengguna *e-wallet* pada saat ini, maka peneliti tertarik untuk mengamati dan menguji lebih dalam lagi mengenai penelitian ini, dengan judul “**Pengaruh E-Service Quality, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet LinkAja Syariah di Klaten**”.

1. 2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Meningkatnya pengguna LinkAja Syariah dari tahun 2020 - 2022 akan tetapi pengguna LinkAja Syariah masih rendah dibandingkan dengan pengguna *e-wallet* lainnya. Hal ini dibuktikan oleh survei Populix.
2. Terdapat masalah pada kepercayaan seperti ancaman data pribadi dan data keuangan membuat masyarakat menjadi berhati-hati ketika ingin melakukan transaksi secara *online*.
3. Terdapat *Gap Research* pada penelitian terdahulu dimana hasil penelitian terdahulu yang dilakukan masih menunjukkan hasil yang tidak stabil.

1. 3. Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang dan identifikasi masalah di atas, agar masalah tidak meluas dan terfokus, perlu adanya pembatasan masalah. Maka dari itu, peneliti membatasi penelitian ini hanya berkaitan dengan *e-service quality*, keamanan, dan kepercayaan. Selain itu, objek penelitian juga dibatasi hanya kepada masyarakat di Kabupaten Klaten dengan rentang usia yaitu 18 – 40 tahun. Alasan peneliti membatasi rentang usia 18 – 40 tahun karena berdasarkan hasil survei sosial ekonomi nasional (Susenas) usia tersebut merupakan usia produktif dan mayoritas pengguna internet di Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2022).

1. 4. Rumusan Masalah

1. Apakah *e-service quality* berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten?
4. Apakah *e-service quality*, keamanan, dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten?

1. 5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah *e-service quality* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat di Kabupaten Klaten dalam menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah.
2. Untuk mengetahui apakah *e-service quality* berpengaruh terhadap keputusan masyarakat di Kabupaten Klaten dalam menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah.
3. Untuk mengetahui apakah keamanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat di Kabupaten Klaten dalam menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah.

4. Untuk mengetahui apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat di Kabupaten Klaten dalam menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah.
5. Untuk mengetahui apakah *e-service quality*, keamanan, dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan masyarakat di Kabupaten Klaten dalam menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah.

1. 6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pembaca

Dengan penelitian ini diharapkan pembaca dapat mengembangkan pemikiran dan menambah wawasan pengetahuan mengenai pengaruh *e-service quality*, keamanan, dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah.

2. Bagi Perbankan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu kegunaan berupa tambahan wawasan kepada penulis yang berkaitan dengan masalah yang dikaji secara teori maupun praktik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya sebagai salah satu referensi untuk merumuskan masalah baru serta mampu memperkaya teori-teori yang berkaitan dengan keputusan penggunaan *e-wallet* berbasis syariah.

1. 7. Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang kajian teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang waktu dan wilayah penelitian, jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional variabel, instrument penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang gambaran umum penelitian, pengujian dan hasil analisis data, serta pembahasan hasil analisis (pembuktian hasil hipotesis).

BAB V PENUTUP

Berisi tentang hasil kesimpulan penelitian, keterbatasan dari penelitian, dan saran-saran dari peneliti.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Perilaku Konsumen

1. Pengertian Perilaku Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2016) perilaku konsumen adalah studi mengenai bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana ide, barang, jasa, atau pengalaman untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka. Sedangkan menurut Supranto (2011) perilaku konsumen adalah segala kegiatan yang secara bersamaan terkait dengan pencarian informasi, memakai, menggunakan dan membelanjakan suatu produk atau jasa dalam berpartisipasi dalam kegiatan ini.

Menurut Solomon (2013) perilaku konsumen adalah proses yang melibatkan individu dalam memilih, membayar, menolak atau menggunakan sebuah jasa, produk, ide atau pengalaman untuk memuaskan hasrat dan kebutuhan. Sedangkan menurut Swastha dan Handoko dalam Muslim (2018) perilaku konsumen (*consumer behavior*) merupakan kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mempergunakan dan mendapatkan barang dan jasa, termasuk dalam proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentu kegiatan-kegiatan tersebut.

Berdasarkan uraian beberapa definisi diatas, maka kesimpulan dari pengertian perilaku konsumen adalah proses yang melibatkan individu atau kelompok dalam kegiatan yang berkaitan dengan pencarian informasi, memilih, membeli, menggunakan atau menolak, dan proses pengambilan keputusan untuk sebuah produk atau jasa guna memuaskan keinginan dan kebutuhan.

2. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen menurut Kotler & Keller (2016) sebagai berikut:

- a. Kebudayaan adalah penentu keinginan dan perilaku yang mendasar untuk menerima nilai, persepsi, preferensi dan perilaku dari institusi penting lainnya. Faktor kebudayaan memiliki pengaruh yang paling luas dan mendalam terhadap perilaku konsumen. Faktor kebudayaan meliputi budaya, sub budaya dan kelas sosial.
- b. Kelas sosial adalah pembagian masyarakat yang relatif homogen dan stabil yang terstruktur secara hierarkis dan anggotanya memiliki nilai, minat, dan perilaku yang sama. Faktor kelas sosial terdiri dari kelompok, keluarga, peran dan status.
- c. Faktor pribadi didefinisikan sebagai karakter psikologis seseorang yang berbeda dari orang lain yang menyebabkan reaksi yang relatif konsisten dan jangka panjang terhadap lingkungan.

Faktor pribadi terdiri dari umur dan tahap daur hidup, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri.

- d. Faktor psikologis sebagai bagian dari pengaruh lingkungan tempat seseorang tinggal dan hidup saat ini, tanpa mengabaikan pengaruh dimasa lalu atau antisipasinya di masa depan. Faktor psikologis meliputi motivasi, persepsi, pengetahuan, keyakinan atau kepercayaan dan sikap.

Berdasarkan faktor-faktor diatas variabel pada penelitian ini dikembangkan dari faktor psikologis yaitu kepercayaan. Kepercayaan adalah pemikiran deskriptif seseorang mengenai sesuatu. Memulai tindakan dan pembelajaran, seseorang akan mendapatkan keyakinan dan kepercayaan sikap, sehingga dapat mempengaruhi perilaku konsumen.

2.1.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang dibentuk untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi yang diperkenalkan pertama kali oleh Davis pada 1989. TAM merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang lebih awal dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada 1980.

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model teori yang cocok untuk menjelaskan sikap dan perilaku pengguna terhadap teknologi baru (Venkatesh et al., 2012). Menurut Jogiyanto (2009) TAM merupakan sebuah model penerimaan teknologi informasi yang dianggap memberi

pengaruh dan digunakan untuk menjelaskan sistem penerimaan teknologi pada pengguna. Tujuan TAM yaitu untuk menjelaskan faktor-faktor penentu dari perilaku pengguna terhadap penerimaan teknologi. TAM juga bertujuan untuk mendirikan penelusuran dasar untuk mengetahui pengaruh eksternal terhadap kepercayaan sikap dan niat perilaku.

Model penerimaan teknologi yang dikembangkan dari teori psikologis menjelaskan perilaku pengguna teknologi yang menggunakan dasar keyakinan atau kepercayaan, sikap, niat, dan perilaku pengguna teknologi (Aisyah et al., 2022). Model ini menempatkan faktor sikap pada setiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kemanfaatan (*usefulness*). Model penerimaan teknologi ini memiliki lima struktur utama, yaitu persepsi manfaat, persepsi kemudahan, sikap, intensi dan penggunaan teknologi sesungguhnya (Davis, 1989).

Model TAM yang telah dimodifikasi dilakukan oleh Venkatesh et al. (2002) dengan menambahkan variabel kepercayaan (*trust*) dengan judul penelitian *Trust enhanced Technology Acceptance Model*, yang meneliti mengenai hubungan antar variabel TAM dan *trust*. TAM modifikasi lainnya yaitu *Trust and Risk in Technology Acceptance Model* (TRITAM) yang menggunakan variabel TAM bersama dengan variabel kepercayaan, dan resiko (Lui & Jamieson, 2003).

2.1.3 Keputusan Penggunaan

1. Pengertian Keputusan Penggunaan

Menurut Asmawati (2022) keputusan adalah hasil pemikiran berupa pemilihan beberapa pilihan terbaik yang harus dipilih. Pengambilan suatu keputusan harus melakukan penilaian dan membuat pilihan yang terbaik. Pengambilan keputusan dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa pilihan dan sebelum mengambil keputusan terdapat beberapa langkah yaitu mengidentifikasi masalah, setelah itu mempersiapkan pilihan yang dipilih untuk memilih pilihan yang terbaik (Haudi, 2021).

Menurut Kotler dan Armstrong (2017) keputusan penggunaan adalah suatu perilaku bagaimana individu, kelompok, dan organisasi dalam membeli, memilih, menentukan, menggunakan serta bagaimana barang, jasa, pengalaman maupun ide dapat mempengaruhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Sedangkan menurut Peter dan Olson (2013) keputusan penggunaan sebagai proses integratif yang digunakan untuk menggabungkan pengetahuan dan mengevaluasi dua atau lebih alternatif dan memilih salah satu.

Menurut Davis (1989) keputusan penggunaan adalah bentuk pemecahan masalah dengan memberikan pilihan yang tepat untuk menyelesaikan masalah. Penentuan keputusan terjadi setelah melalui beberapa proses yang memberikan keyakinan akan hasil yang terbaik (Atmosudirjo, 2004).

Cara agar dapat mempengaruhi keputusan pembelian atau penggunaan konsumen yaitu melakukan upaya-upaya agar produknya dapat sampai ke konsumen, paling tidak perusahaan harus bekerja keras untuk mengubah perilaku konsumen dari rasa ingin tahu terhadap produk perusahaan menjadi minat, kemudian meningkat hingga timbul keinginan untuk membeli. Mampu membuat keputusan pembelian atau penggunaan dan pada akhirnya dapat memuaskan konsumen (Razati & Ruhimat, 2008).

2. Indikator Keputusan Penggunaan

Indikator keputusan penggunaan menurut Kotler dan Keller (2016) :

a. Pengenalan Masalah

Pengenalan masalah diawali dari kesadaran penggunaan dengan adanya suatu masalah terhadap kebutuhan. Kebutuhan seseorang dapat dipicu dari berbagai faktor internal dan eksternal, adanya faktor pemicu tersebut dapat menjadi sebuah dorongan dalam mencari objek yang dapat memenuhi kebutuhannya.

b. Pencarian Informasi

Adanya pemenuhan kebutuhan dapat mendorong konsumen untuk mencari suatu informasi untuk memudahkan apa yang dibutuhkan dalam penggunaan suatu produk yang memiliki daya saing.

c. Evaluasi Alternatif

Tahapan evaluasi alternatif ini digunakan sebagai pengevaluasian suatu produk yang akan digunakan oleh konsumen. Konsep yang

mendasari evaluasi alternatif yaitu dengan pemenuhan kebutuhan, pencarian suatu manfaat dari produk yang digunakan dan pemberian penilaian pada produk satu dengan yang lainnya tergantung dari suatu manfaat produk yang akan digunakan sebagai pemenuhan kebutuhan.

d. Keputusan Penggunaan

Tahapan sebelum keputusan penggunaan yakni proses evaluasi yang digunakan untuk membandingkan suatu produk yang akan dipilih konsumen. Konsumen biasanya akan memilih produk yang disukai dan sesuai dengan kebutuhannya. Dalam berbagai kasus, konsumen biasanya mengambil keputusan tidak formal dalam mengevaluasi suatu produk yang akan digunakan contohnya seperti faktor yang tidak dapat diduga yang dapat mempengaruhi keputusan akhir konsumen.

e. Perilaku Setelah Penggunaan

Konsumen yang sudah menggunakan suatu produk akan mengalami berbagai tingkatan kepuasan atau ketidakpuasan dalam penggunaan produk pada pemenuhan kebutuhannya. Peran produsen harus memberikan keyakinan dan pengevaluasian suatu produk yang dapat menarik konsumen dalam penggunaan suatu produk.

2.1.4 *Electronic Service Quality (E-Service Quality)*

1. Pengertian *E-Service Quality*

E-service quality merupakan pengembangan dari *service quality* pada layanan tradisional menjadi layanan secara elektronik dengan media internet untuk penggunaannya. Menurut Parasuraman et al., (2005) *E-service quality* adalah pelayanan berbasis elektronik yang digunakan untuk berbelanja, pembelian ataupun pengiriman produk dan jasa secara efektif dan efisien.

E-service quality atau kualitas pelayanan elektronik memiliki arti yaitu pelayanan yang diberikan atau ditawarkan oleh pelaku bisnis *online* kepada konsumen atau pengguna *online*-nya sebagai suatu perluasan dari kemampuan sebuah website atau situs aplikasi dalam memfasilitasi kegiatan pembelian, serta pendistribusian yang efektif dan efisien (Abid & Dinalestari, 2019).

E-service quality merupakan pelayanan elektronik atau jasa elektronik yang dihubungkan melalui internet dan dapat membantu pengguna dalam penyelesaian masalah, transaksi, dll (Latief et al., 2023). *E-service quality* merupakan kemampuan sebuah website atau aplikasi untuk memfasilitasi transaksi secara efisien dan efektif (Kalia & Paul, 2021).

Berdasarkan uraian beberapa definisi diatas, maka kesimpulan dari pengertian *e-service quality* merupakan suatu gambaran kualitas pelayanan pada website atau situs aplikasi yang memperlihatkan seberapa

jauh sebuah website atau situs aplikasi dalam memfasilitasi pengguna melakukan transaksi, kegiatan berbelanja, dan pembelian online secara efektif dan efisien. Semakin baik penerapan *e-service quality* yang diterapkan oleh penyedia layanan jasa atau produk maka dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan dari pengguna (Romadhan, 2020).

2. Dimensi *E-Service Quality*

Menurut Parasuraman et al., (2005) menyebut bahwa terdapat 7 dimensi *e-service quality* yang dapat diimplementasikan sebagai alat untuk mengukur *e-service quality* secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. *Efficiency* (Efisiensi), yaitu mengacu pada kemudahan dan kecepatan dalam mengakses dan menggunakan situs sehingga pengguna dapat mencari produk dan layanan yang sesuai dengan keinginan pengguna.
- b. *Fulfillment* (Pemenuhan), yaitu mengacu pada kemampuan situs web untuk berhasil menyediakan produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna dan memperbaiki kesalahan yang terjadi selama transaksi.
- c. *System Availability* (Ketersediaan Sistem), yaitu berhubungan dengan upaya teknis yang diterapkan suatu situs dalam

menyediakan layanan yang dapat berfungsi dengan baik sebagaimana mestinya.

- d. *Privacy* (Privasi), yakni mengacu pada perlindungan informasi pribadi dan keuangan pengguna.
- e. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yakni mengacu pada kecepatan respon dan kesediaan *customer service* untuk membantu pengguna.
- f. *Compensation* (Kompensasi), yaitu sebuah pertanggungjawaban apabila terjadi suatu masalah seperti kegagalan transaksi yang menyebabkan dana pengguna berkurang dan harus ada pengembalian dana.
- g. *Contact* (Kontak), yaitu ketersediaan informasi layanan pelanggan secara *online* seperti nomor telepon dan *e-mail*.

2.1.5 Keamanan

1. Pengertian Keamanan

Menurut Simons dalam (Raharjo et al., 2015) keamanan adalah bagaimana cara kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem informasi, dimana informasinya sendiri tidak mempunyai arti fisik. Sedangkan menurut Burhan (2013) keamanan adalah tidak merasa takut, khawatir dari hal-hal berbahaya atau dalam keadaan yang sentosa.

Keamanan merupakan dasar bagi pengguna untuk mempercayai pihak lain tidak dapat memanipulasi, melihat, atau menyimpan data

privasi pengguna saat melakukan transaksi secara *online* (Kumala et al., 2020). Sedangkan menurut Katon dan Yuniati (2020), keamanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan untuk pembayaran *online* karena bersifat rahasia jika digunakan saat mentransfer informasi.

Menurut Park dan Kim (2006) keamanan merupakan kemampuan toko *online* dalam mengelola dan menjaga keamanan data. Lebih lanjut Park dan Kim (2006) menambahkan bahwa jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi perhatian pengguna tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi yang mudah rusak. Keamanan berkaitan dengan bagaimana sistem pembayaran elektronik dapat melindungi transaksi konsumen (Harris et al., 2011). Semakin tinggi tingkat keamanan sistem, maka semakin meningkat juga kepercayaan diri seseorang dalam menggunakan teknologi (Kumala et al., 2020).

Terdapat beberapa aspek keamanan pada sistem teknologi menurut Flaviaan dan Guinaliu (2006) antara lain:

- a. *Authentication*, berkaitan dengan akses kontrol yang berhubungan dengan pembatasan orang yang dapat mengakses dan memberikan informasi benar-benar asli.
- b. Kerahasiaan, berkaitan dengan usaha untuk menjaga informasi dari orang tidak berhak mengakses.
- c. *Integrity* (Integritas), berkaitan dengan informasi yang tidak bisa diubah tanpa seizin dari pemilik informasi.

- d. *Non-repudiation*, berkaitan dengan kepastian seseorang dan tidak akan menyangkal bahwa telah melakukan transaksi.

2. Indikator Keamanan

Menurut Raman & Annamalai (2011) terdapat indikator keamanan yang terbagi menjadi 2 yaitu :

a. Kerahasiaan Data atau Privasi

Kerahasiaan merupakan hak seseorang untuk dibiarkan sendiri dan dapat memiliki kontrol dalam pengungkapan mengenai dirinya. Perlindungan data pribadi pengguna terhadap ancaman keamanan dan informasi dalam lingkungan online sangat penting bagi penyedia layanan jasa ataupun produk.

b. Jaminan Keamanan

Faktor penentu mengenai adanya kepercayaan yang merupakan hal yang penting dalam perlindungan privasi dan data pribadi, sebab apabila pengguna merasa keamanan akan privasi dan data pribadinya terancam maka pengguna tidak akan melakukan transaksi digital. Salah satu perlindungan privasi dan data pribadi tersebut mengenai bagaimana data pribadi tersebut akan diproses, apabila disebarkan kepada pihak yang tidak bertanggung jawab akan menimbulkan kerugian finansial bahkan mengancam keamanan dan keselamatan pemiliknya.

2.1.6 Kepercayaan

1. Pengertian Kepercayaan

Menurut Kotler & Keller (2016) kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis tergantung pada sejumlah faktor interpersonal antar organisasi seperti kompetensi, kejujuran, integritas, dan kebaikan. Sedangkan menurut Mcknight et al. (2015) kepercayaan didefinisikan sebagai harapan positif konsumen terhadap produsen mengenai kemampuannya dalam menghasilkan produk yang memuaskan pelanggan.

Menurut Hermawan & Paramita (2020) kepercayaan adalah kesanggupan seseorang untuk mengandalkan kredibilitas dan kemampuan orang lain untuk bertindak atas dasar kesepakatan bersama untuk memenuhi kebutuhan. Kepercayaan berkaitan dengan kesediaan seseorang dalam mempercayai orang lain yang dapat diandalkan (Fahmi, 2018).

Berdasarkan uraian beberapa definisi diatas, maka kesimpulan dari pengertian kepercayaan adalah kesediaan seseorang dalam mempercayai orang lain yang dapat diandalkan kredibilitas dan kemampuannya sebagai harapan positif untuk bertindak memenuhi kebutuhan sesuai kesepakatan bersama.

2. Indikator Kepercayaan

Menurut Kotler dan Keller (2016) terdapat empat indikator kepercayaan yaitu:

- a. *Benevolence* (Kesungguhan atau Ketulusan), yaitu kepercayaan yang diberikan seseorang kepada penyedia layanan jasa.
- b. *Ability* (Kemampuan), yaitu bagaimana penyedia layanan dapat meyakinkan pembeli, menjamin kepuasan dan keamanan dalam bertransaksi.
- c. *Integrity* (Integritas), yaitu keyakinan akan kejujuran penyedia layanan dalam menjaga dan memenuhi kontrak yang dibuat untuk pengguna.
- d. *Willingness to Depend* (Kesediaan untuk Bergantung), yaitu kemauan pengguna untuk bergantung pada penyedia layanan. Seperti menerima resiko atau konsekuensi negatif.

2.1.7 *E-Wallet* atau Dompot Digital

E-wallet merupakan suatu media pembayaran elektronik yang berupa fitur aplikasi yang dibuat dan dikembangkan untuk memudahkan seseorang yang sedang melakukan transaksi (Ni'mah & Yuliana, 2020). Pada fitur aplikasi *e-wallet* pengguna dapat melakukan transaksi dengan merchant yang telah terdaftar dalam pelayanan *e-wallet*.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 mengenai Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, *E-wallet* atau dompet digital adalah layanan elektronik yang digunakan untuk

menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu atau uang elektronik, yang dapat menampung dana untuk melakukan pembayaran (Bank Indonesia, 2016).

E-wallet memiliki beberapa keunggulan yang memudahkan aktivitas pengguna khususnya dalam bertransaksi antara lain tidak perlu membawa kartu atau uang tunai, banyak pengguna dan banyak merchant yang menerima pembayaran non tunai (*cashless*), meminimalisir kerugian akibat kehilangan, dan menghindari aksi kejahatan (Sendari, 2019).

E-wallet tentunya juga memiliki beberapa kelemahan terkait dengan penggunaannya, antara lain layanan *e-wallet* yang terbatas, tidak ada keuntungan atau timbal balik, dan uang tidak dapat dicairkan (Trisnawati, 2021).

2.2 Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dapat menjadi acuan dasar penelitian ini dan dibandingkan dengan teori penelitian yang dilakukan. Beberapa penelitian yang dapat menjadi pedoman dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 2. 1
 Penelitian yang Relevan

No.	Judul dan Peneliti	Variabel	Alat Peneliti	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Promosi Penjualan dan <i>E-Service Quality</i> Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi OVO (Amel, 2020)	Variabel Dependen: Keputusan Penggunaan Variabel Independen: Promosi Penjualan dan <i>E-Service Quality</i>	Penelitian ini menggunakan riset konklusif dengan pendekatan kausal. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>non probability sampling</i> dengan metode <i>judgmental sampling</i> . Pengolahan data menggunakan software SPSS. Sumber data pada penelitian ini menggunakan <i>google form</i> dengan data yang diperoleh sebanyak 200 responden.	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa promosi penjualan dan <i>e-service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi OVO.
2.	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Promosi <i>Cashback</i> dan <i>E-Service Quality</i> Terhadap Keputusan Penggunaan Go-Pay (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember)	Variabel Dependen: Keputusan Penggunaan Variabel Independen: Persepsi Kemudahan, Promosi <i>Cashback</i> dan <i>E-Service Quality</i>	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>purposive sampling</i> . Pengolahan data menggunakan software SPSS. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data kuesioner dengan data yang diperoleh sebanyak 100 responden.	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan, promosi <i>cashback</i> dan <i>e-service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan Go-Pay.

	(Randi, 2022)			
3.	Keputusan Pengguna Gopay dari Aspek <i>E-Service Quality</i> , Promosi dan Harga (Latief et al., 2023)	Variabel Dependen: Keputusan Penggunaan Variabel Independen: <i>E-Service Quality</i> , Promosi dan Harga	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik pengambilan sampel <i>purposive sampling</i> . Pengolahan data menggunakan software SPSS. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data kuesioner dengan data yang diperoleh sebanyak 100 responden.	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa <i>e-service quality</i> dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Sedangkan harga tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan Gopay.
4.	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Produk GOPAY (Studi pada Pengguna Aplikasi Gojek di Kota Semarang) (Argitama & Suryoko, 2020)	Variabel Dependen: Keputusan Penggunaan Variabel Independen: <i>E-Service Quality</i> dan Promosi	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik pengambilan sampel <i>purposive sampling</i> dan <i>accidental sampling</i> . Pengolahan data menggunakan software SPSS. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data kuesioner dengan data yang diperoleh sebanyak 100 responden.	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa <i>e-service quality</i> dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan Gopay.
5.	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi E-	Variabel Dependen: Keputusan Penggunaan	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik pengambilan sampel <i>non probability sampling</i> . Pengolahan data menggunakan	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa persepsi manfaat, kemudahan, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>e-wallet</i> syariah LinkAja.

	<p>Wallet (Studi LinkAja Syariah)</p> <p>(Panerang & Utami, 2023)</p>	<p>Variabel Independen:</p> <p>Persepsi Manfaat, Kemudahan, dan Keamanan</p>	<p>software SPSS. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data kuesioner dengan data yang diperoleh sebanyak 101 responden.</p>	
6.	<p>Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i> DANA Sebagai Sistem Pembayaran (Studi Kasus Mahasiswa di Jakarta)</p> <p>(Azzahra & Supriyadi, 2022)</p>	<p>Variabel Dependen:</p> <p>Keputusan Penggunaan</p> <p>Variabel Independen:</p> <p>Kepercayaan, Persepsi Keamanan, Persepsi Kemudahan, Pengaruh Sosial, <i>Brand Image</i> dan Perilaku Konsumtif</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik pengambilan sampel <i>purposive sampling</i>. Pengolahan data yang digunakan adalah software SPSS. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data dari kuesioner dengan data yang diperoleh sebanyak 100 responden.</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kepercayaan, persepsi keamanan, persepsi kemudahan, pengaruh sosial dan <i>brand image</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Sedangkan perilaku konsumtif tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan <i>e-wallet</i> DANA.</p>
7.	<p>Pengaruh Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Terhadap Keputusan</p>	<p>Variabel Dependen:</p> <p>Keputusan Penggunaan</p>	<p>Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei. Pengolahan data yang digunakan adalah software SPSS. Sumber data pada</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kepercayaan dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.</p>

	Penggunaan pada Aplikasi LinkAja Telkom Jakarta (Fadillah et al., 2022)	Variabel Independen: Kepercayaan, Manfaat dan Kemudahan	penelitian ini menggunakan data dari kuesioner.	Sedangkan manfaat berpengaruh positif tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan pada aplikasi LinkAja.
8.	Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat, Promosi, Fitur, <i>Hedonic Motivation</i> , dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Penggunaan ShopeePay (Alfiana et al., 2022)	Variabel Dependen: Keputusan Penggunaan Variabel Independen: Kepercayaan, Persepsi Manfaat, Promosi, Fitur, <i>Hedonic Motivation</i> , dan Gaya Hidup	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode pengambilan sampel <i>purposive sampling</i> . Pengolahan data menggunakan software SPSS. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data kuesioner dengan data yang diperoleh sebanyak 210 responden.	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kepercayaan, persepsi manfaat, fitur dan gaya hidup berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaa. Sedangkan promosi dan <i>hedonic motivation</i> tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan shopeepay.
9.	Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Kepercayaan, Promosi, dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E-Wallet</i> di	Variabel Dependen: Keputusan Penggunaan Variabel Independen: Kemudahan,	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode pengambilan sampel <i>purposive sampling</i> . Pengolahan data menggunakan software SPSS. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kemudahan, kemanfaatan, kepercayaan dan fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Sedangkan promosi tidak

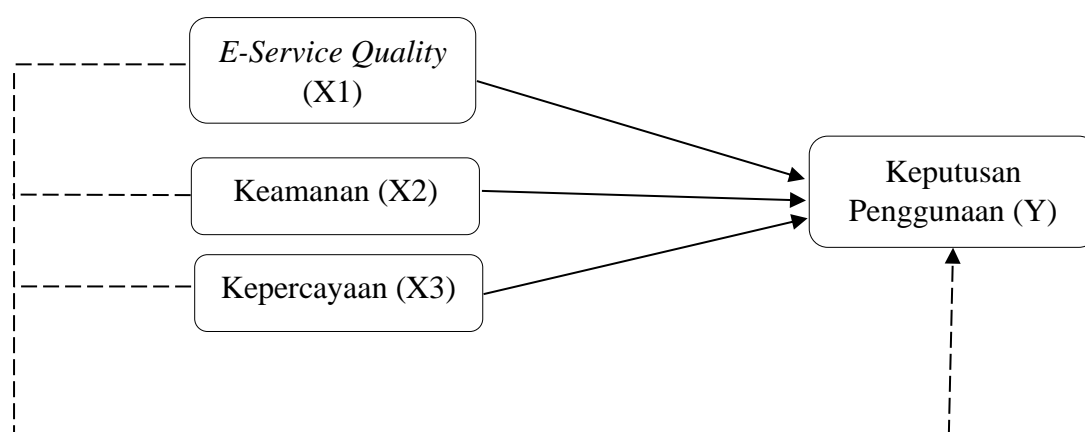
	Kota Madiun (Studi Kasus Pada Masyarakat Madiun) (Latifah et al., 2022)	Kemanfaatan, Kepercayaan, Promosi, dan Fitur Layanan	kuesioner dengan data yang diperoleh sebanyak 162 responden.	berpengaruh terhadap keputusan penggunaan <i>e-wallet</i> di Kota Madiun.
10.	<i>Analysis of Sales Promotion, Perceived Ease of Use and Security on Consumer Decisions to Use DANA Digital Wallet</i> (Acelian & Basri, 2021)	Variabel Dependen: <i>Consumer Decisions to Use</i> Variabel Independen: <i>Sales Promotion, Perceived Ease of Use and Security</i>	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode pengambilan sampel <i>accidental sampling</i> . Pengolahan data menggunakan software SPSS. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data kuesioner dengan data yang diperoleh sebanyak 100 responden.	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa <i>sales promotion, perceived ease of use, dan security</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>decisions to use DANA</i> .
11.	<i>Influence of Perception of Ease, Security, and Features on Decision to Use Digital Wallet GOPAY</i> (Sukaris, 2021)	Variabel Dependen: <i>Decisions to Use</i> Variabel Independen: <i>Perception of Ease, Security, and Features</i>	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode pengambilan sampel <i>namely sampling</i> . Pengolahan data menggunakan software SPSS. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data kuesioner dengan data yang diperoleh 100 responden.	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa <i>perception of ease, security, dan features</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>decisions to use digital wallet GOPAY</i> .

12.	<p><i>Factor Analysis On Layanan Syariah LinkAja Usage Decision</i></p> <p>(Azizah & Mas'ud, 2021)</p>	<p>Variabel Dependen: <i>Use Decisions</i></p> <p>Variabel Independen: <i>Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Trust dan Riba Knowledge</i></p>	<p>Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode pengambilan sampel <i>purposive sampling</i>. Pengolahan data menggunakan software SPSS. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data kuesioner dengan data yang diperoleh sebanyak 100 responden.</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa <i>perceived usefulness, trust</i> dan <i>riba knowledge</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>use decisions</i>. Sedangkan <i>perceived ease of use</i> tidak berpengaruh terhadap <i>use decisions</i>.</p>
-----	--	---	---	--

2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam penyusunan skripsi, penulis membutuhkan kerangka berpikir yang terperinci agar penelitian ini menjadi mudah untuk dipahami. Dalam penelitian ini penulis menggunakan variabel seperti pada penelitian yang telah dilakukan oleh Amel (2020), Acelian dan Basri (2021) dan Fadillah et al (2022) didalam kerangka penelitian ini yang dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber : Diadaptasi dari Amel (2020), Acelian & Basri (2021), Fadillah et al. (2022)

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang dirumuskan sebagai jawaban sementara terhadap sebuah pertanyaan (Gulo, 2002). Hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji keberlanjutannya atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan peneliti (Priyono, 2008). Hipotesis bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul

(Arikunto, 2006). Oleh karena itu, hipotesis ini dapat dijadikan sebagai salah satu cara untuk menguji kebenaran.

Berdasarkan kajian teoritis dan penelitian yang relevan dengan penelitian ini, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

2.4.1 Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* LinkAja Syariah

Menurut Theodosiou, et al (2019) *e-service quality* merupakan sejauh mana kualitas layanan tersebut secara efektif dan efisien memenuhi kebutuhan pelanggan yang relevan. Semakin baik penerapan *e-service quality* yang diterapkan oleh penyedia layanan jasa atau produk maka dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan dari pengguna (Romadhan, 2020).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Amel (2020) dan Randi (2022) menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Latief et al. (2023) dan Argitama & Suryoko (2020) juga menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

H1: *E-service quality* berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah

2.4.2 Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan penggunaan *E-Wallet* LinkAja Syariah

Menurut Simons dalam (Raharjo et al., 2015) keamanan merupakan bagaimana cara kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem informasi, dimana informasinya sendiri tidak mempunyai arti fisik. Keamanan yang dirasakan mengacu pada sejauh mana keyakinan bahwa suatu layanan aman untuk menyimpan dan berbagi data pribadi (Arpaci, 2016).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Azzahra & Supriyadi (2022) dan Panerang & Utami (2023) menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Acelian dan Basri (2021) dan Sukaris (2021) juga menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

H2: Keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah

2.4.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* LinkAja Syariah

Menurut Koloseni (2017) kepercayaan mengacu pada keyakinan terhadap integritas dan kinerja suatu sistem layanan. Hal

ini dapat menyebabkan masyarakat akan menggunakannya apabila mereka memiliki rasa kepercayaan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan (Chauhan, 2015).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fadillah et al. (2022) dan Alfiana et al. (2022) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Latifah et al. (2022) dan Azizah & Mas'ud (2021) juga menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

H3: Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian

Waktu penelitian merupakan waktu pelaksanaan penelitian. Penyusunan skripsi dilaksanakan pada bulan Juni 2023. Wilayah penelitian merupakan suatu tempat atau daerah dimana penelitian ini dilakukan. Wilayah penelitian ini berada di wilayah Kabupaten Klaten.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk melakukan penelitian pada populasi atau sampel tertentu, instrumen penelitian digunakan dalam pengumpulan data, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dan bertujuan agar dapat menguji hipotesis atau jawaban sementara yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2020).

3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan suatu wilayah yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti, dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan dari penelitian tersebut (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat di Kabupaten Klaten.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil berasal dari populasi tersebut apabila populasinya besar. Apa yang dipelajari dari sampel maka kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2020).

Pada penelitian menggunakan rumus Cochran untuk menghitung sampel karena jumlah populasi yang tidak diketahui (Sugiyono, 2020).

Rumus Cochran sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

Z = Harga dalam kurve normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96

p = Peluang benar 50%

q = Peluang salah 50%

e = Tingkat kesalahan sampel (1%, 5%, dan 10%)

Tingkat keyakinan yang digunakan adalah 95% dimana nilai Z sebesar 1,96 dan tingkat *error* maksimum 10%. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Berdasarkan rumus diatas, peneliti membuat perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka jumlah sampel yang digunakan sebesar 96,04 yang dibulatkan menjadi 96 untuk mewakili jumlah populasi. Maka sampel pada penelitian ini menggunakan 96 responden.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non probability sampling*. *Non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota atau unsur populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Non probability sampling* yang dipilih yaitu *purposive sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2020).

Adapun kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini, yaitu :

- 1) Merupakan masyarakat Klaten.
- 2) Berusia 18-40 tahun.
- 3) Pernah atau sedang menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah.

3.4 Data dan Sumber Data

Menurut Arikunto (2006) sumber data adalah subjek darimana data itu diperoleh. Data merupakan hasil pencatatan peneliti yang berupa fakta dan angka atau merupakan materi mentah yang dapat membentuk sebuah laporan penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari wawancara atau hasil dari pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden secara langsung, berupa identitas dan pendapat responden yang telah terpilih menjadi sampel. Pada kuesioner tersebut digunakan peneliti untuk mengetahui bagaimana pengaruh *e-service quality* (X1), keamanan (X2) dan kepercayaan (X3) terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah di Kabupaten Klaten.

3.4.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2020) data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat dokumen atau orang lain. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari buku, jurnal, artikel, skripsi dan literatur lainnya yang diakses melalui internet.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner pada masyarakat yang menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah di wilayah kabupaten Klaten. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertulis untuk dijawab oleh responden (Sugiyono, 2020).

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*, skala *likert* digunakan untuk mengukur persepsi, pendapat dan sikap seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial yang sudah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang disebut dengan variabel penelitian (Sugiyono, 2020). Menggunakan skala *likert* variabel yang diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dijadikan acuan untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan dan jawaban akan diberi bobot nilai.

Tabel 3. 1

Tabel Skala Likert

Keterangan	Kode	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang Setuju	KS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

3.6 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan didapatkan informasi kemudian mengambil kesimpulan (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti ada dua yaitu variabel independen dan variabel dependen.

3.6.1 Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas (*independent variabel*) yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau munculnya variabel dependen. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian

ini adalah *e-service quality* (X1), keamanan (X2), dan kepercayaan (X3).

3.6.2 Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat (*dependent variabel*) yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (*independent variabel*). Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah keputusan penggunaan (Y).

3.7 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3. 2
Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	<i>E-Service Quality</i> (X1)	Menurut Parasuraman et al. (2005) <i>E-service quality</i> adalah pelayanan berbasis elektronik yang digunakan untuk berbelanja, pembelian ataupun pengiriman produk dan jasa secara efektif dan efisien.	Indikator <i>e-service quality</i> menurut Parasuraman et al. (2005): a. <i>Efficiency</i> (Efisiensi) b. <i>Fulfillment</i> (Pemenuhan) c. <i>System Availability</i> (Ketersediaan Sistem) d. <i>Privacy</i> (Privasi) e. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) f. <i>Compensation</i> (Kompensasi) g. <i>Contact</i> (Kontak)
2.	Keamanan (X2)	Menurut Simons dalam (Raharjo et al., 2015) keamanan adalah bagaimana cara kita dapat mencegah penipuan (<i>cheating</i>) atau mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem informasi, dimana informasinya	Indikator keamanan menurut (Raman & Annamalai, 2011) : a. Kerahasiaan data atau privasi b. Jaminan keamanan

		sendiri tidak mempunyai arti fisik.	
3.	Kepercayaan (X3)	Menurut Kotler dan Keller (2016) kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis tergantung pada sejumlah faktor interpersonal antar organisasi seperti kompetensi, kejujuran, integritas, dan kebaikan.	Indikator kepercayaan menurut Kotler dan Keller (2016): a. <i>Benevolence</i> (Kesungguhan atau Ketulusan) b. <i>Ability</i> (Kemampuan) c. <i>Integrity</i> (Integritas) d. <i>Willingness to Depend</i> (Kesediaan untuk Bergantung)
4.	Keputusan Penggunaan (Y)	Menurut Kotler dan Armstrong (2017) keputusan penggunaan adalah suatu perilaku bagaimana individu, kelompok, dan organisasi dalam membeli, memilih, menentukan, menggunakan serta bagaimana barang, jasa, pengalaman maupun ide dapat mempengaruhi kebutuhan dan keinginan konsumen.	Indikator keputusan penggunaan menurut Kotler dan Keller (2008): 1. Pengenalan Masalah 2. Pencarian Informasi 3. Evaluasi Alternatif 4. Keputusan Penggunaan 5. Perilaku Setelah Penggunaan

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah terkumpulnya data dari seluruh responden atau sumber data lain. Data yang dikumpulkan dan diperoleh dari responden yang telah mengisi kuesioner yang disebar secara langsung terdiri dari data demografi dan data persepsi responden terhadap

variabel. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik inferensial, yaitu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2020).

Statistik inferensial yang digunakan yaitu analisis regresi berganda dan untuk pengujian hipotesis diolah dengan menggunakan IBM SPSS *Statistic* 26.

3.8.1 Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas

Uji validitas berkaitan dengan penerapan antara suatu konsep dan indikator yang digunakan untuk mengukur konsep tersebut. Apakah kuesioner sudah benar-benar mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur dan mengukur suatu konsep secara akurat (Ferdinand, 2014). Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, dengan signifikansi $alpha = 0,05$. Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian uji validitas yaitu :

- a. Apabila r hitung $>$ r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid
- b. Apabila r hitung $<$ r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah bentuk pengujian dengan mengukur atau menilai kuesioner yang merupakan indikator dari variabel.

Menurut Ghozali (2013) suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan SPSS yang dapat menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α) untuk mengukur reliabilitas, jika indikator atau item pertanyaan yang disediakan memberikan nilai *Cronbach Alpha* (α) $> 0,60$ maka dapat dikatakan reliabel (Ghozali, 2013).

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan sebaran data dalam model regresi dan variabel pengganggu dapat terdistribusi normal (Ghozali, 2013). Uji ini dapat dilakukan dengan beberapa teknik salah satunya yaitu uji *Kolmogorov Smirnov*. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *kolmogorov-smirnov* yaitu :

- a. Jika nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- b. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan uji yang digunakan untuk menguji apakah suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2013). Model regresi yang

baik adalah yang tidak mengandung multikolinearitas. Cara melihat uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) sebagai tolak ukur, apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2013).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gangguan yang muncul dalam model regresi yaitu ketidak-samaan *variance* dari residual dari satu observasi ke observasi lainnya. Model regresi dapat dikatakan baik apabila tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini untuk mengetahui terdapat gejala heteroskedastisitas atau tidak maka dilakukan uji Glejser. Jika hasil probabilitas signifikansi $> 0,05$ atau 5%, berarti tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dan jika hasil probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka terdapat gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2013).

3.8.3 Uji Ketepatan Model

1. Uji F (Uji Signifikansi Simultan)

Uji F yaitu pengujian yang ditujukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel *e-service quality* (X1), keamanan (X2), dan kepercayaan (X3) secara keseluruhan terhadap variabel

keputusan penggunaan (Y). Jika nilai signifikansi = 0,05 dan kriteria pengambilan keputusannya adalah dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Apabila F hitung > F tabel maka semua variabel bebas mempengaruhi variabel terikat (Ghozali, 2013).

2. Uji R² (Koefisien Determinasi)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa jauh model dalam menjelaskan perubahan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (R²) berkisar antara 0 dan 1. Nilai koefisien determinasi (R²) yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Jika nilai R² mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi dari variabel dependen (Ghozali, 2013).

3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur kekuatan suatu hubungan dan menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Hasil analisis regresi berupa koefisien untuk masing-masing variabel bebas (Ghozali, 2013).

Model persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Keputusan Penggunaan

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien Regresi

X1 = *E-Service Quality*

X2 = Keamanan

X3 = Kepercayaan

ε = *Error* (Variabel Pengganggu)

3.8.5 Uji Hipotesis (Uji T)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) memberikan kontribusi dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013). Terdapat dua hipotesis dalam suatu percobaan yaitu hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a). Hipotesis nol berisi hipotesis yang menyatakan bahwa pernyataan tersebut tidak berbeda dengan pernyataan lainnya, sedangkan hipotesis alternatif berisi hipotesis yang kebalikan dari hipotesis nol.

Keputusan yang diambil dalam menentukan taraf nyata uji t dilakukan dengan menentukan besarnya nilai signifikansi dalam kesalahan hipotesis dari nilai parameter populasi. Nilai signifikansi

yang digunakan adalah sebesar 0,05 (5%). Kriteria untuk menguji hipotesis sebagai berikut:

- a. Apabila taraf signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya bahwa secara keseluruhan variabel independen tidak mempunyai berpengaruh terhadap variabel dependen dan tidak signifikan.
- b. Apabila taraf signifikan $< 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya bahwa secara keseluruhan variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan dan berpengaruh terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4. 1. Gambaran Umum Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu *e-service quality*, keamanan dan kepercayaan dengan variabel dependen yaitu keputusan penggunaan. Penelitian ini dilakukan pada *e-wallet* LinkAja Syariah dan sampel pada penelitian ini adalah masyarakat di Klaten yang menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel yang telah ditentukan oleh peneliti dengan menggunakan rumus *Cochran* dengan hasil yang diperoleh sebanyak 100 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung di Wilayah Klaten dengan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data telah dilaksanakan mulai tanggal 29 Mei 2023 - 10 Juli 2023 dan mendapatkan responden sebanyak 100 responden masyarakat di Klaten yang menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah, kemudian data kuesioner diolah dengan program SPSS versi 26. Objek dalam penelitian ini adalah LinkAja Syariah.

LinkAja Syariah merupakan layanan syariah *e-wallet* LinkAja yang dikeluarkan oleh PT. Fintech Karya Nusantara (Finarya) yang telah resmi diluncurkan pada 14 April 2020. LinkAja Syariah adalah fitur layanan uang berbasis elektronik yang dijalankan sesuai kaidah-kaidah syar'i sebagaimana difatwakan dalam fatwa DSN MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 yang telah

terdaftar dan diawasi oleh Bank Indonesia. Layanan ini dirancang dengan menggunakan skema Syariah melalui akad *Qard* (LinkAja Syariah, 2022).

LinkAja Syariah adalah *e-wallet* syariah pertama dan satu-satunya di Indonesia yang bersertifikat MUI. Terdapat tiga produk layanan LinkAja Syariah yang sesuai akad syariah dengan tidak ada unsur *maisyir* (judi), *riba*, *gharar* (ketidakpastian), zalim dan barang-barang tidak halal. Produk tersebut yaitu ekosistem ZISWAF (Zakat, Infaq, dan Wakaf), pemberdayaan ekonomi berbasis masjid serta digitalisasi pesantren, dan UMKM. Layanan LinkAja Syariah merupakan perluasan dari suatu layanan yang terdapat pada dompet digital dengan berbagai fitur dan layanan dalam aplikasi yang sesuai dengan prinsip syariah, adapun fitur yang terdapat pada aplikasi LinkAja Syariah yaitu :

1. Pembelian Pulsa dan Data

Pada aplikasi LinkAja Syariah kita dapat melakukan pembelian pulsa dan paket kuota untuk internet.

2. Bayar Tagihan

LinkAja Syariah menyediakan sarana pembayaran tagihan seperti listrik, PDAM, BPJS, dan dapat digunakan untuk melakukan transfer uang ke rekening bank atau ke akun LinkAja Syariah.

3. Kebutuhan Transportasi

Layanan LinkAja Syariah dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran kebutuhan transportasi, seperti pengisian BBM di Pertamina, pembayaran tiket KRL, naik ojek *online*, pengisian ulang kartu *e-money* hingga dapat digunakan untuk pembayaran Bluebird, dll.

4. Zakat dan Wakaf

Pada aplikasi LinkAja Syariah terdapat fitur ZISWAF, yang dapat mempermudah pengguna untuk melakukan transaksi zakat, infaq, dan waqaf.

5. Investasi dan Pinjaman Syariah

Layanan LinkAja Syariah terdapat fitur yang dapat digunakan untuk melakukan investasi, asuransi dan *paylater* secara syariah.

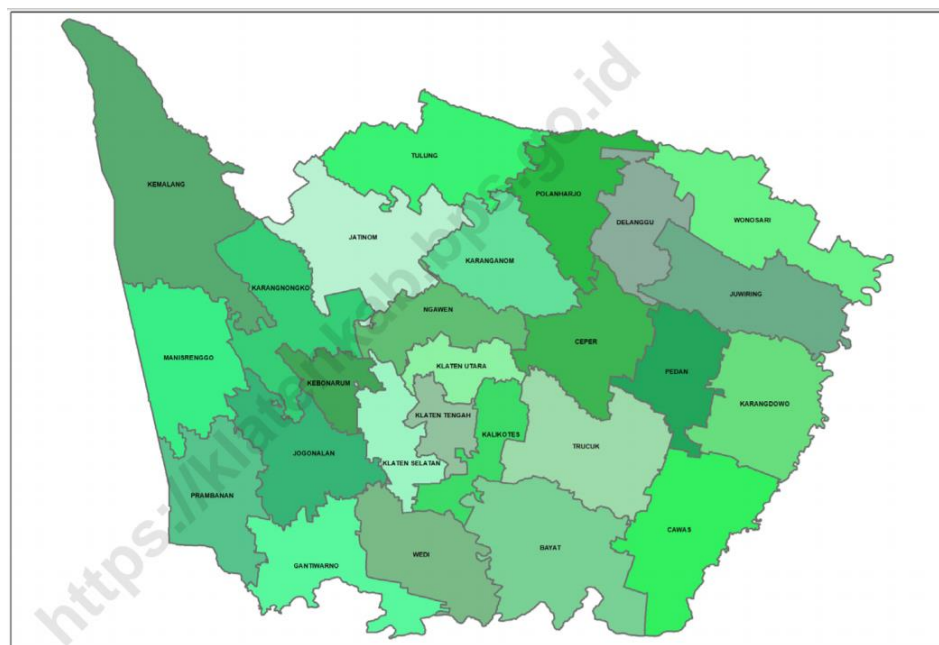
6. Pembayaran Haji dan Umroh

Layanan LinkAja Syariah dapat digunakan untuk melakukan tabungan DP Haji secara *online* dan melakukan pembayaran umrah secara aman.

4. 1. 1 Profil Kabupaten Klaten

Kabupaten Klaten terletak antara $110^{\circ} 26' 14''$ – $110^{\circ} 47' 51''$ Bujur Timur dan $7^{\circ} 32' 19''$ – $7^{\circ} 48' 33''$ Lintang Selatan. Dilihat dari letak geografisnya terdapat perbatasan di wilayah selatan, utara, barat, dan timur yaitu Kabupaten Gunung Kidul, Kabupaten Boyolali, Kabupaten Sleman dan Kabupaten Sukoharjo (Badan Pusat Statistik Kabupaten Klaten, 2021).

Gambar 4. 1
Peta Kabupaten Klaten



Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Klaten (2021)

Luas wilayah Kabupaten Klaten adalah 655,56 km² dengan ketinggian 75 – 160 meter diatas permukaan laut. Kabupaten Klaten terdiri dari 26 kecamatan dari 391 desa dan 10 kelurahan. Jumlah penduduk Kabupaten Klaten sebanyak 1.267.272 jiwa dengan tingkat pertumbuhan 0,01% (Badan Pusat Statistik Kabupaten Klaten, 2021) .

Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kabupaten Klaten 2021

Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah Total
0 - 4	44.058	41.637	85.695
5 - 9	43.451	41.487	84.938
10 -14	47.236	45.010	92.246
15 – 19	48.313	44.651	92.964
20 – 24	45.765	43.157	88.922
25 – 29	45.209	43.715	88.924
30 – 34	45.911	45.717	91.628
35 – 39	49.064	47.748	96.812

40 – 44	48.623	47.681	96.304
45 – 49	45.808	46.188	91.996
50 – 54	43.040	45.109	88.149
55 – 59	37.014	40.644	77.658
60 – 64	30.663	33.731	64.394
65 – 69	23.981	27.393	51.374
70 – 74	15.552	19.044	34.596
75+	17.157	23.515	40.672
Jumlah Total	630.845	636.427	1.267.272

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Klaten (2021)

Penelitian ini mengambil seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Klaten sebanyak 26 kecamatan. Setiap kecamatan diambil beberapa responden untuk dijadikan sampel penelitian, jadi dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden masyarakat di Kabupaten Klaten yang merupakan pengguna *e-wallet* LinkAja Syariah.

4. 2. Hasil Penelitian

4. 2. 1 Hasil Penyebaran Kuesioner

Responden penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah di Kabupaten Klaten dengan penyebaran kuesioner yang dilakukan secara langsung.

Tabel 4. 2 Hasil Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Penyebaran kuesioner	100 Kuesioner
Kuesioner yang diterima	100 Kuesioner
Kuesioner yang memenuhi syarat	100 Kuesioner

Sumber : data primer diolah, 2023

4. 2. 2 Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini yaitu masyarakat yang menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah di Kabupaten Klaten. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden di lokasi penelitian. Berikut informasi responden masyarakat yang menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah di Kabupaten Klaten dan karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir dan penggunaan LinkAja Syariah bulanan. Dibawah ini merupakan hasil yang diperoleh:

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin berdasarkan kuesioner yang telah terkumpul dan terhimpun pada tabel berikut :

Tabel 4. 3

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki – laki	34	34%
Perempuan	66	66%
Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2023

Pada tabel 4.3 di atas untuk responden pengguna *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten sebagian besar adalah perempuan dengan jumlah 66 orang atau persentase 66% dan untuk jumlah responden laki – laki sebanyak 34 orang dengan persentase 34%.

2. Karakteristik responden berdasarkan usia berdasarkan kuesioner yang telah terkumpul dan terhimpun pada tabel berikut :

Tabel 4. 4
Usia Responden

Usia Responden	Jumlah	Presentase
18 – 22 tahun	51	51%
23 – 28 tahun	36	36%
29 – 34 tahun	8	8%
35 – 40 tahun	5	5%
Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2023

Pada tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa usia responden pengguna *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten sebagian besar berusia 18 – 22 tahun yaitu berjumlah 51 pengguna dengan persentase 51%, usia 23 – 28 tahun berjumlah 36 pengguna dengan persentase 36%, usia 29 – 34 tahun berjumlah 8 pengguna dengan persentase 8% dan usia 35 – 40 tahun berjumlah 5 pengguna dengan persentase 5%.

3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan berdasarkan kuesioner yang telah terkumpul dan terhimpun pada tabel berikut :

Tabel 4. 5
Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden	Jumlah	Presentase
Pegawai Negeri	0	0%
Pegawai Swasta	24	24%
TNI/POLRI	0	0%
Pelajar/Mahasiswa	52	52%
IRT	10	10%
Lainnya	14	14%
Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2023

Pada tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa pekerjaan responden pengguna *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten sebagian besar adalah

pelajar/mahasiswa yaitu berjumlah 52 pengguna dengan persentase 55%, pegawai swasta berjumlah 24 pengguna dengan persentase 24%, lainnya berjumlah 14 pengguna dengan persentase 14%, IRT berjumlah 10 pengguna dengan persentase 10%, pegawai negeri dan TNI/POLRI tidak ada responden.

4. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir berdasarkan kuesioner yang telah terkumpul dan terhimpun pada tabel berikut :

Tabel 4. 6

Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir Responden	Jumlah	Presentase
SLTP	1	1%
SLTA	61	61%
D3/Sederajat	6	6%
S1	31	31%
S2	1	1%
S3	0	0%
Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2023

Pada tabel 4.6 di atas diketahui bahwa pendidikan terakhir responden pengguna *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten sebagian besar adalah SLTA yaitu berjumlah 61 pengguna dengan persentase 61%, S1 berjumlah 31 pengguna dengan persentase 31%, D3/sederajat berjumlah 6 pengguna dengan persentase 6%, S2 berjumlah 1 pengguna dengan persentase 1%, SLTP berjumlah 1 pengguna dengan persentase 1% dan S3 tidak ada responden.

5. Karakteristik responden berdasarkan penggunaan LinkAja Syariah dalam satu bulan berdasarkan kuesioner yang telah terkumpul dan terhimpun pada tabel berikut :

Tabel 4. 7

Penggunaan LinkAja Syariah dalam satu bulan

Penggunaan LinkAja Syariah dalam satu bulan	Jumlah	Presentase
1 – 2 Kali	51	51%
3 – 4 Kali	26	26%
5 – 6 Kali	12	12%
> 6 Kali	11	11%
Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2023

Pada tabel 4.7 di atas diketahui bahwa jumlah responden yang menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten dalam satu bulan sebagian besar menggunakannya sebanyak 1 – 2 kali berjumlah 51 pengguna dengan persentase 51%, 3 – 4 kali berjumlah 26 pengguna dengan persentase 26%, 5 – 6 kali berjumlah 12 pengguna dengan persentase 12% dan >6 kali berjumlah 11 pengguna dengan persentase 11%.

4. 2. 3 Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah kesesuaian antara suatu konsep dengan indikator yang digunakan untuk mengukurnya. Sebuah kuesioner dapat dikatakan valid jika pernyataan atau pertanyaan tersebut cenderung mengungkapkan sesuatu yang terukur (Ghozali, 2013). Hasil

pemeriksaan uji validitas dapat dikatakan valid jika nilai r tabel $<$ r hitung. Kemudian untuk mengukur keabsahan data dalam kuesioner, hasilnya akan dibandingkan dengan menggunakan r tabel dengan taraf signifikansi 0,05 dari 100 responden. Penelitian ini derajat kebebasan (df) dapat dihitung dengan menggunakan rumus $df = n - 2$ sehingga $df = 100 - 2 = 98$ dengan alpha 0,05. Maka r tabel diperoleh sebesar 0,1966. Hasil uji validitas dari total item pertanyaan *e-service quality*, keamanan, kepercayaan, dan keputusan penggunaan sebagai berikut:

Tabel 4. 8
Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Variabel <i>E-Service Quality</i> (X1)				
1	Item X1.1	0,698	0,1966	Valid
2	Item X1.2	0,762	0,1966	Valid
3	Item X1.3	0,812	0,1966	Valid
4	Item X1.4	0,743	0,1966	Valid
5	Item X1.5	0,761	0,1966	Valid
6	Item X1.6	0,793	0,1966	Valid
7	Item X1.7	0,619	0,1966	Valid
Variabel Keamanan (X2)				
8	Item X2.1	0,900	0,1966	Valid
9	Item X2.2	0,906	0,1966	Valid
Variabel Kepercayaan (X3)				
10	Item X3.1	0,802	0,1966	Valid
11	Item X3.2	0,834	0,1966	Valid
12	Item X3.3	0,875	0,1966	Valid
13	Item X3.4	0,758	0,1966	Valid
Variabel Keputusan Penggunaan (Y)				
14	Item Y.1	0,691	0,1966	Valid
15	Item Y.2	0,701	0,1966	Valid
16	Item Y3	0,785	0,1966	Valid
17	Item Y.4	0,837	0,1966	Valid
18	Item Y.5	0,723	0,1966	Valid

Sumber : Data Primer (diolah dari SPSS Versi 26), 2023

Berdasarkan pengolahan data uji validitas pada item pertanyaan dalam kuesioner, dimana nilai r hitung $>$ r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dalam kuesioner valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang diperlukan untuk mengukur atau menilai kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Jika nilai *Cronbach Alpha* (α) $>$ 0,60 maka kuesioner dianggap reliabel (Ghozali, 2013).

Data yang menunjukkan reliabel adalah data yang dipercaya untuk alat pengumpul data, karena data yang reliabel sudah menggunakan instrumen yang sangat baik. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas dari variabel *e-service quality*, keamanan, kepercayaan, dan keputusan penggunaan :

Tabel 4. 9

Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	<i>E-Service Quality</i>	0,782	Relibel
2	Keamanan	0,895	Relibel
3	Kepercayaan	0,821	Relibel
4	Keputusan Penggunaan	0,792	Relibel

Sumber : Data Primer (diolah dari SPSS Versi 26), 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data uji reliabilitas, *Cronbach's Alpha* $>$ 0,06 yang artinya seluruh pernyataan kuesioner yang digunakan

dalam penelitian ini reliabel sehingga mampu menjadi alat untuk pengumpul data.

4. 2. 4 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan kenormalan distribusi data dalam suatu model regresi dan variabel pengganggu dapat berdistribusi normal (Ghozali, 2013). Data untuk model regresi yang baik yaitu berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji yang digunakan dalam uji normalitas ini adalah uji *Kolmogorov Smirnov*, dengan asumsi bahwa regresi berdistribusi normal jika nilai signifikansi $> 0,05$.

Tabel 4. 10

Hasil Uji Normalitas

Variabel	<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
<i>Unstandardized Residual</i>	0,200	Data terdistribusi normal

Sumber : Data Primer (diolah dari SPSS Versi 26), 2023

Berdasarkan hasil dari pengolahan data uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* di atas, dapat dilihat bahwa nilai sig $0,200 > 0,05$, maka dapat diartikan bahwa data tersebut terdistribusi secara normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan uji yang digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas

(Ghozali, 2013). Ada tidaknya korelasi antar variabel independen dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF), apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2013). Berikut hasil uji multikolinearitas dengan menggunakan SPSS 26:

Tabel 4. 11

Hasil Uji Multikolinieritas

No.	Variabel Bebas	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
1.	<i>E-Service Quality</i>	0,937	1,067	Bebas multikolinearitas
2.	Keamanan	0,961	1,041	Bebas multikolinearitas
3.	Kepercayaan	0,945	1,058	Bebas multikolinearitas

Sumber : Data Primer (diolah dari SPSS Versi 26), 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data uji multikolinearitas, didapatkan nilai VIF dari variabel *e-service quality* sebesar 1,067, variabel keamanan sebesar 1,041 dan variabel kepercayaan sebesar 1,058 dapat dilihat bahwa nilai VIF dari ke tiga variabel tersebut < 10 maka dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Sedangkan pada nilai *tolerance* dari variabel *e-service quality* sebesar 0,937, variabel keamanan sebesar 0,961 dan variabel kepercayaan sebesar 0,945. Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak terjadi gejala multikolinearitas karena hasil uji multikolinearitas dari nilai *tolerance* $> 0,10$.

3. Uji Heteroskedastisitas

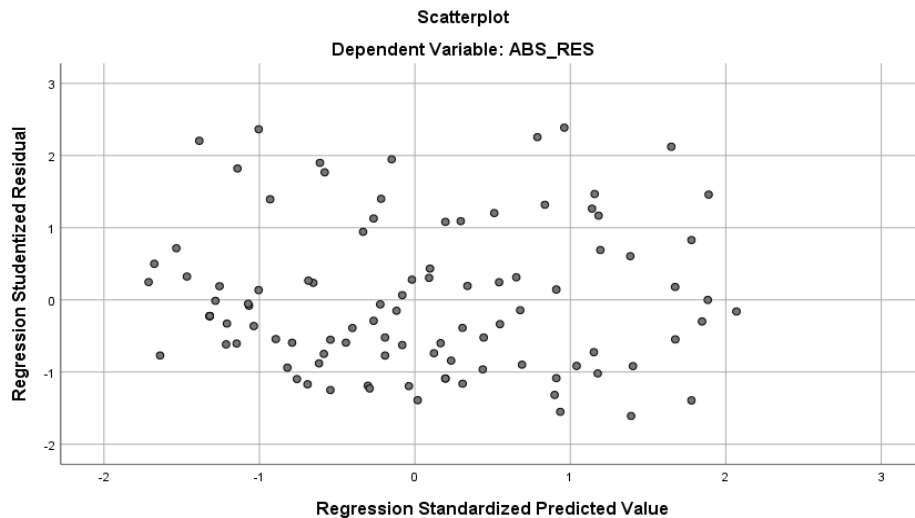
Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gangguan yang muncul dalam model regresi yaitu ketidaksamaan *variance* dari residual antara pengamatan satu dengan pengamatan lainnya. Untuk mengetahui terdapat gejala heteroskedastisitas atau tidak dilakukan uji *Glejser*. Uji *Glejser* dilakukan dengan meregresi residual mutlak dari variabel bebas, jika hasil probabilitas signifikansi $> 0,05$ atau 5% berarti tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dan sebaliknya (Ghozali, 2013). Berikut hasil uji *glejser*:

Tabel 4. 12

Hasil Uji Heteroskedastisitas

No.	Variabel	Sig.	Keterangan
1.	<i>E-Service Quality</i>	0,130	Tidak terjadi heteroskedastisitas
2.	Keamanan	0,695	Tidak terjadi heteroskedastisitas
3.	Kepercayaan	0,885	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer (diolah dari SPSS Versi 26), 2023



Gambar 4. 2 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas
Sumber : Data Primer (diolah dari SPSS Versi 26), 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data uji heteroskedastisitas di atas, dapat dilihat bahwa nilai sig. dari semua variabel $> 0,05$, maka dapat diartikan bahwa data tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Kemudian dapat dilihat juga pada gambar bahwa gambar diatas terlihat titik-titik menyebar di segala arah dan tidak membentuk suatu pola, maka dapat diartikan bahwa data tersebut tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dan dapat memenuhi syarat uji asumsi klasik heteroskedastisitas.

4. 2. 5 Uji Ketetapan Model

1. Uji F

Uji F yaitu pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel dependen dengan membandingkan hasil f hitung dengan f tabel. Jika f hitung $<$ f tabel maka H_0 diterima, dan jika f hitung

> f tabel H0 ditolak dan Ha diterima dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 atau 5%. Berikut ini adalah hasil dari uji F:

Tabel 4. 13

Hasil Uji F

	Model	F	Sig.
1	<i>Regression</i>	10,287	0,000

Sumber : Data Primer (diolah dari SPSS Versi 26), 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data uji f, tabel ANOVA menunjukkan nilai f hitung sebesar 10,287 dan F tabel $df_1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$ dan $df_2 = n - k = 100 - 4 = 96$ pada tingkat signifikansi 0,05 adalah 2,70. Terlihat bahwa F hitung = 10,287 > F tabel = 2,70 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa *e-service quality* (X1), keamanan (X2), dan kepercayaan (X3) secara simultan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten.

2. Uji Koefisien Determinasi R^2

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu antara 0 dan 1. Jika nilai koefisien determinasi (R^2) kecil berarti bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas dan jika nilai R^2 yang mendekati 1 berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi

yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dari variabel terikat (Ghozali, 2013). Berikut hasil uji koefisien determinasi R^2 :

Tabel 4. 14
Uji Koefisien Determinasi R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,493	0,243	0,220	2,424

Sumber : Data Primer (diolah dari SPSS Versi 26), 2023

Pada tabel hasil uji koefisien determinasi, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,220, yang dapat diartikan bahwa *E-Service Quality*, Keamanan, dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan sebagai variabel dependen sebesar 22% dan sisanya 78% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian.

4. 2. 6 Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan dan menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas (dependen) dan variabel terikat (independen). Hasil analisis regresi berupa koefisien untuk masing-masing variabel bebas (Ghozali, 2013). Berikut hasil uji regresi linear berganda:

Tabel 4. 15
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

No.	Variabel Bebas	B	Sig.
	(Constant)	7,702	0,002
1.	<i>E-Service Quality</i>	0,160	0,012
2.	Keamanan	0,450	0,012
3.	Kepercayaan	0,294	0,004

Sumber : Data Primer (diolah dari SPSS Versi 26), 2023

Berdasarkan pengolahan data uji regresi linear berganda diatas diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut : $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$. Jika dimasukkan pada penelitian ini maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 7,702 + 0,160 X_1 + 0,450 X_2 + 0,294 X_3 + \varepsilon$$

Dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta (α) menunjukkan nilai konstanta sebesar 7,702 dapat diartikan bahwa jika *e-service quality*, keamanan dan kepercayaan memiliki koefisien 0, maka nilai keputusan penggunaan sebesar 7,702.
2. β_1 menunjukkan koefisien regresi $X_1 = 0,160$, dapat diartikan bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel *e-service quality* akan meningkatkan keputusan penggunaan sebesar 0,160.
3. β_2 menunjukkan koefisien regresi $X_2 = 0,450$, dapat diartikan bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel keamanan akan meningkatkan keputusan penggunaan sebesar 0,450.
4. β_3 menunjukkan koefisien regresi $X_3 = 0,294$, dapat diartikan bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kepercayaan akan meningkatkan keputusan penggunaan sebesar 0,294.

4. 2. 7 Uji Hipotesis (Uji T)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel independen secara individu (parsial) dalam

menerangkan variasi variabel dependen. Pengambilan keputusan pada uji t didasarkan pada nilai t hitung dari masing-masing analisis regresi dengan nilai signifikansi pada tingkat kepercayaan 95%, atau $\alpha = 0,05$. Jika t hitung $> 0,05$ berarti variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel dependen dan sebaliknya. Hasil uji - t sebagai berikut:

Tabel 4. 16
Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Variabel Bebas		t	Sig.	Keterangan
No.	(Constant)	3.247	.002	
1.	<i>E-Service Quality</i>	2,547	0,012	Signifikan
2.	Keamanan	2,550	0,012	Signifikan
3.	Kepercayaan	2,967	0,004	Signifikan

Sumber : Data Primer (diolah dari SPSS Versi 26), 2023

Berdasarkan tabel di atas, maka pembuktian hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama menyatakan bahwa $H_1 =$ diduga terdapat pengaruh variabel *e-service quality* terhadap keputusan penggunaan. Dilihat pada tabel *coefficients*, nilai t hitung sebesar 2,547 dan t tabel sebesar 1,98498, jadi t hitung lebih besar dari pada t tabel. Dapat dilihat dari taraf signifikansi sebesar $0,012 < \alpha = 0,05$. Hal itu dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka disimpulkan bahwa *e-service quality* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten.
2. Hipotesis kedua menyatakan bahwa $H_2 =$ diduga terdapat pengaruh variabel keamanan terhadap keputusan penggunaan. Dilihat pada

tabel *coefficients*, nilai t hitung sebesar 2,550 dan t tabel sebesar 1,98498, jadi t hitung lebih besar dari pada t tabel. Kemudian dapat dilihat dari taraf signifikansi sebesar $0,012 < \text{nilai } \alpha = 0,05$. Hal itu dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima, maka disimpulkan bahwa keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten.

3. Hipotesis ketiga menyatakan bahwa $H_3 =$ diduga terdapat pengaruh variabel kepercayaan terhadap keputusan penggunaan. Dilihat pada tabel *coefficients*, nilai t hitung sebesar 2,967 dan t tabel sebesar 1,98498, jadi t hitung lebih besar dari pada t tabel. Kemudian dapat dilihat dari taraf signifikansi sebesar $0,004 < \text{nilai } \alpha = 0,05$. Hal itu dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima, maka disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten.

4. 3. Pembahasan Hasil Analisis Data

1. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* LinkAja Syariah

Hipotesis pertama menyatakan bahwa $H_1 =$ diduga variabel *e-service quality* terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Dilihat pada tabel *coefficients*, nilai t hitung sebesar 2,547 dan t tabel sebesar 1,98498, jadi nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel. Dapat dilihat dari taraf signifikansi sebesar $0,012 < \text{nilai } \alpha = 0,05$. Hal tersebut dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka disimpulkan

bahwa *e-service quality* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten.

Berdasarkan hasil penelitian di atas *e-service quality* memiliki pengaruh besar terhadap keputusan penggunaan. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan elektronik yang diberikan *e-wallet* LinkAja Syariah untuk masyarakat di Klaten yang dianggap dapat membantu memberikan kemudahan dalam mengakses informasi produk dan layanan dengan cepat, tersedianya berbagai fitur dan layanan sesuai kebutuhan pengguna, memberikan bantuan pengguna jika pengguna mengalami keluhan dan masalah dalam menggunakan LinkAja Syariah.

Menurut Theodosiou et al., (2019) *e-service quality* (kualitas pelayanan elektronik) merupakan sejauh mana kualitas layanan tersebut secara efektif dan efisien memenuhi kebutuhan pelanggan yang relevan. Seiring dengan pertumbuhan pengguna internet yang pesat dalam penggunaan situs web, salah satu hal yang penting bagi perusahaan disektor jasa adalah layanan elektronik. Kualitas pelayanan elektronik mampu menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam aplikasi *e-wallet*. Penelitian ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989) salah satu faktor dalam penerimaan teknologi adalah kemudahan penggunaan. Dalam hal ini kemudahan dapat ditunjukkan dengan banyaknya kemudahan dalam menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah yaitu kemudahan dalam mengakses informasi produk dan layanan dengan tidak membutuhkan usaha lebih, praktis dan efisien.

Penelitian ini sejalan dengan teori Parasuraman et al., (2005) bahwa pelayanan berbasis elektronik yang digunakan untuk berbelanja, pembelian ataupun pengiriman produk dan jasa dilakukan secara efektif dan efisien. *E-service quality* yang dilakukan dengan baik oleh penyedia layanan dapat meningkatkan keputusan penggunaan suatu layanan, pengguna akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan baik, efektif dan efisien, mampu memberikan kenyamanan sesuai keinginan dan kebutuhan pengguna serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan dari pengguna. Artinya apabila kualitas pelayanan elektronik yang diberikan oleh penyedia layanan sudah baik maka keputusan penggunaan juga akan meningkat dan pengguna akan terus menerus menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah.

Berdasarkan temuan yang didapat dalam penelitian ini, masyarakat di Klaten yang menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah sebagian besar setuju bahwa dapat merasakan kemudahan dalam penggunaannya dan kualitas pelayanan elektronik (*e-service quality*) yang diberikan LinkAja Syariah sudah baik dalam membantu mereka dalam melakukan setiap transaksi, menangani keluhan dan masalah. Hal ini yang membuat masyarakat di Klaten menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amel (2020), Randi (2022), Latief et al. (2023) dan Argitama & Suryoko (2020) yang menunjukkan hasil bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*.

2. Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* LinkAja Syariah

Hipotesis kedua menyatakan bahwa H2 = diduga variabel keamanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Dilihat pada tabel *coefficients*, nilai t hitung sebesar 2,550 dan t tabel sebesar 1,98498, jadi t hitung lebih besar dari pada t tabel. Dapat dilihat dari taraf signifikansi sebesar $0,012 < \text{nilai } \alpha = 0,05$. Hal tersebut dapat diartikan bahwa H0 ditolak dan H2 diterima, maka disimpulkan bahwa keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten.

Berdasarkan hasil penelitian di atas keamanan menjadi hal yang penting untuk dipertimbangkan dalam menentukan keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah. Hal ini dapat dilihat dari keyakinan masyarakat Klaten bahwa LinkAja Syariah mampu menjaga informasi pribadi dan merasa aman saat melakukan transaksi keuangan. Artinya *e-wallet* LinkAja Syariah dapat menjaga kerahasiaan data atau privasi dan menjamin keamanan pengguna selama menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah.

Menurut Sarno dan Iffano (2009) keamanan merupakan sebuah usaha untuk memberikan perlindungan keamanan terhadap berbagai informasi dari ancaman yang mungkin terjadi. Ketika keamanan sistem dapat dipertanggungjawabkan dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna, pengguna dapat melakukan transaksi tanpa mengkhawatirkan adanya

ancaman ataupun penipuan yang dilakukan oleh penyedia layanan jasa dan produk. Kemudian menurut Flaviaan dan Guinaliu (2006) terdapat aspek keamanan pada sistem teknologi yang harus diperhatikan adalah *authentication*, kerahasiaan, integritas dan *non-repudiation*. Artinya pengguna akan merasa aman dan nyaman saat menggunakan layanan *e-wallet* LinkAja Syariah, jika semua aspek keamanan diatas mampu terpenuhi dengan baik.

Penelitian ini sejalan dengan teori Park dan Kim (2006) bahwa jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi perhatian pengguna tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi yang mudah rusak. Tetapi ketika tingkat jaminan keamanan dapat diterima dan sesuai dengan harapan pengguna, maka pengguna bersedia membuka informasi pribadinya dan akan memutuskan menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah dengan rasa aman. Oleh karena itu, dengan adanya jaminan keamanan dan kerahasiaan data atau privasi yang diberikan, diharapkan pengguna *e-wallet* LinkAja Syariah dapat melakukan transaksi secara aman dan tidak khawatir oleh adanya ancaman penyalahgunaan data ataupun penipuan.

Berdasarkan temuan yang didapat dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat di Klaten sudah memutuskan untuk menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah karena merasa aman dengan terjaminnya privasi atas data pribadi dan semua transaksi yang dilakukan. Hal ini membuat masyarakat di Klaten tidak khawatir dengan

adanya penyalahgunaan data pribadi dan adanya penipuan saat melakukan transaksi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azzahra & Supriyadi (2022), Panerang & Utami (2023), Acelian & Basri (2021) dan Sukaris (2021) yang menunjukkan hasil bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*.

3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* LinkAja Syariah

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa $H_3 =$ diduga variabel kepercayaan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Dapat dilihat pada tabel *coefficients*, nilai t hitung sebesar 2,967 dan t tabel sebesar 1,98498, jadi t hitung lebih besar dari pada t tabel. Kemudian dapat dilihat dari taraf signifikansi sebesar $0,004 < \text{nilai } \alpha = 0,05$. Hal itu dapat diartikan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima, maka disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten.

Berdasarkan hasil penelitian di atas kepercayaan merupakan aset dalam segala hal dan peranan penting dalam layanan jasa dan produk secara *online*, khususnya terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah. Hal ini dapat dilihat dari keyakinan pengguna bahwa LinkAja Syariah dapat diandalkan sebagai dompet digital yang dapat digunakan untuk melayani segala kebutuhan transaksi, selalu memberikan pelayanan

terbaik bagi penggunanya, pengguna merasa percaya dengan LinkAja Syariah mengenai kehandalan LinkAja Syariah dalam menjamin keamanan saat bertransaksi sehingga pengguna merasa puas, dan dapat memenuhi tanggung jawabnya kepada pengguna. Artinya kepercayaan pengguna terhadap *e-wallet* LinkAja Syariah berkaitan dengan keandalan dalam menjamin keamanan bertransaksi dan meyakinkan transaksi akan diproses setelahnya. Oleh sebab itu, LinkAja Syariah dapat dipercaya dan meyakinkan pengguna untuk menggunakan semua layanan dan produk yang telah tersedia pada *e-wallet*.

Menurut Kotler & Keller (2016) kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis tergantung pada sejumlah faktor interpersonal antar organisasi seperti kompetensi, kejujuran, integritas, dan kebaikan. Konsumen yang mempercayai suatu perusahaan akan bergantung pada perusahaan tersebut karena adanya jaminan dan kualitas pelayanan yang baik. Kepercayaan ini tidak bisa begitu saja diakui oleh mitra usaha/konsumen, namun harus dibangun sejak awal dan dapat dibuktikan. Oleh karena itu, penyedia layanan aplikasi *e-wallet* harus membangun integritas bahwa *e-wallet* yang pengguna gunakan dapat dipercaya berdasarkan hukum yang berlaku dan kompetensi yang baik, *e-wallet* LinkAja Syariah mempunyai keunggulan yang lebih canggih dari segi sistem teknologinya. Seseorang akan percaya jika suatu teknologi yang digunakan untuk transaksi pembayaran dapat diandalkan dan tidak akan

menipu mereka. Pengguna akan merasa aman jika teknologinya dapat dipercaya kompetensinya.

Penelitian ini sejalan dengan teori perilaku konsumen yang dikemukakan oleh Kotler & Keller (2016) salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu faktor psikologis yang meliputi motivasi, persepsi, pengetahuan, keyakinan atau kepercayaan dan sikap. Dalam melakukan transaksi *online*, kepercayaan muncul ketika salah satu pihak yang terlibat telah mendapatkan kepastian dari pihak lainnya, serta bisa dan mau memberikan kewajibannya. Dengan demikian dapat menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan akan mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusan penggunaan.

Berdasarkan temuan yang didapat dalam penelitian ini, masyarakat di Klaten sebagian besar setuju bahwa kepercayaan merupakan peranan penting dalam menggunakan aplikasi *e-wallet* khususnya *e-wallet* syariah seperti LinkAja Syariah, sebab mayoritas masyarakat di Klaten merupakan pemeluk agama Islam. Masyarakat yang memeluk agama Islam akan berusaha untuk melakukan transaksi sesuai dengan prinsip syariah, karena melakukan transaksi sesuai dengan prinsip syariah adalah cara untuk menghindari berkembangnya praktek riba, sebagaimana halnya dengan Allah SWT telah memerintahkan hal ini kepada umat Islam yaitu menghalalkan jual beli dan meninggalkan praktek riba. Oleh karena itu, sebagian besar masyarakat di Klaten yakin dan percaya menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah untuk melakukan berbagai transaksi, karena *e-*

wallet LinkAja Syariah merupakan *e-wallet* dengan fitur layanan uang berbasis elektronik yang dijalankan sesuai kaidah-kaidah syar'i yang telah terdaftar dan diawasi oleh Bank Indonesia serta dirancang dengan menggunakan skema Syariah melalui akad *Qard*.

LinkAja Syariah menyimpan dana pengguna di bank syariah, mekanisme diskon harus berasal dari merchant dan metode yang digunakan untuk transaksi disesuaikan dengan prinsip syariah. Berbeda dengan LinkAja Syariah, LinkAja menyimpan dana pengguna di bank konvensional, mekanisme diskon dapat berasal dari merchant atau LinkAja sendiri dan metode transaksi biasanya disesuaikan dengan trend transaksi saat ini. Jadi masyarakat di Klaten yang menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah tidak perlu khawatir saat melakukan transaksi dan investasi, karena *e-wallet* LinkAja Syariah sudah menggunakan prinsip syariah melalui akad *Qard* yang tidak mengandung unsur *maisyir* (judi), *riba*, *gharar* (ketidakpastian), zalim dan barang-barang tidak halal.

Berdasarkan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadillah et al. (2022), Alfiana et al. (2022), Latifah et al. (2022) dan Azizah & Mas'ud (2021) yang menunjukkan hasil bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*.

BAB V

PENUTUP

5. 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian untuk mengetahui pengaruh *e-service quality*, keamanan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten dapat disimpulkan hasil dari penelitian ini sebagai berikut:

1. *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten. Hal ini dilihat dari nilai signifikansi $0,012 < 0,05$ dengan nilai koefisien 0,160. Kemudian pada $t \text{ hitung} = 2,547 > t \text{ tabel} = 1,98498$.
2. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten. Hal ini dilihat dari nilai signifikansi $0,012 < 0,05$ dengan nilai koefisien 0,450. Kemudian pada $t \text{ hitung} = 2,550 > t \text{ tabel} = 1,98498$.
3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah di Klaten. Hal ini dilihat dari nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ dengan nilai koefisien 0,294. Kemudian pada $t \text{ hitung} = 2,967 > t \text{ tabel} = 1,98498$.

5. 2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini sudah dilaksanakan sesuai peraturan yang sudah ditetapkan, namun keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan variabel independen yang hanya menggunakan tiga variabel yaitu *e-service quality*, keamanan dan kepercayaan sehingga

banyak variabel lain yang kemungkinan mempengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet* LinkAja Syariah.

2. Keterbatasan referensi yang diperlukan peneliti untuk menulis skripsi membuat peneliti kesulitan untuk mendapatkan informasi.

5.3. Saran

Dengan keterbatasan penelitian ini, maka dapat diusulkan beberapa saran yang berguna bagi peneliti selanjutnya mengenai faktor yang menentukan masyarakat untuk menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah antara lain sebagai berikut:

1. Peneliti harap LinkAja Syariah dapat meningkatkan kualitas pelayanan elektronik, keamanan dan kepercayaan, agar pengguna *e-wallet* LinkAja Syariah dapat terus menggunakan layanan LinkAja Syariah. Hal itu mampu membuat pengguna yakin dan percaya bahwa LinkAja Syariah mampu diandalkan dalam menjaga rahasia data pengguna dan memiliki respon yang baik dan tepat dalam menangani kendala atau masalah yang dialami pengguna.
2. Peneliti selanjutnya sebaiknya mempertimbangkan tambahan variabel lain yang berpengaruh terhadap keputusan penggunaan pada *e-wallet* LinkAja Syariah yaitu variabel kemudahan penggunaan dan variabel kemanfaatan. Peneliti selanjutnya juga sebaiknya menambahkan sampel dalam penelitian. Agar dapat digunakan sebagai pembanding untuk menambah referensi dan pengetahuan bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abid, M. M. F., & Dinalestari, P. (2019). Pengaruh E-Security dan E-Service Quality Terhadap E-Repurchase Intention Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen E-Commerce Lazada di Fisip Undip. *Diponegoro Journal Of Social And Politic*, 1–8.
- Acelian, R. M., & Basri, H. A. (2021). Analysis of Sales Promotion , Perceived Ease of Use and Security on Consumer Decisions to Use DANA Digital Wallet. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 6(1).
- Aisyah, Nurohman, Y. A., Qurniawati, R. S., & Ahzar, F. A. (2022). Determinan Penggunaan E-Wallet Generasi Milenial Muslim. *Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*, 06(2), 189–206.
- Alfiana, C., Harmanto, S., & Anggrainie, N. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat, Promosi, Fitur, Hedonic Motivation, Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Penggunaan ShopeePay. *Journal of Management*, 5(3), 238–253. <https://doi.org/10.2568/yum.v5i3.2710>
- Amel, A. F. (2020). Pengaruh Promosi Penjualan Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Ovo. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 11(2), 201–223. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.011.2.01>
- APJII. (2022). *Pengguna Internet Indonesia*. <https://DataIndonesia.Id/Digital/Detail/Apjii-Pengguna-Internet-Indonesia-Tembus-210-Juta-Pada-2022>. <https://dataindonesia.id/digital/detail/apjii-pengguna-internet-indonesia-tembus-210-juta-pada-2022>
- Argitama, D. K., & Suryoko, S. (2020). Pengaruh E-Service Quality dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Produk GOPAY (Studi pada Pengguna Aplikasi GOJEK di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 80–84.
- Arikunto, S. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arpaci, I. (2016). Understanding and predicting students' intention to use mobile cloud storage services. *Computers in Human Behavior*, 58, 150–157. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.12.067>
- Asmawati. (2022). *Sistem Pendukung Keputusan*. Bandung : CV. Media Sains Indonesia.
- Atmosudirjo, P. (2004). *Pokok-Pokok Materi Teori Pengambilan Keputusan* (2nd ed.). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Attar, R. W., Shanmugam, M., & Hajli, N. (2020). Investigating the antecedents of e-commerce satisfaction in social commerce context. *British Food Journal*.

<https://doi.org/10.1108/BFJ-08-2020-0755>

- Azizah, N. N., & Mas'ud, F. (2021). Factor Analysis On Layanan Syariah LinkAja Usage. *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 18(2), 60–69.
- Azzahra, S., & Supriyadi, A. (2022). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan E-Wallet DANA Sebagai Sistem Pembayaran (Studi Kasus Mahasiswa di Jakarta)*.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Proporsi Individu yang Menggunakan Internet Menurut Kelompok Umur*. <https://www.bps.go.id/indicator/2/840/1/-persentase-penduduk-usia-5-tahun-ke-atas-yang-pernah-mengakses-internet-dalam-3-bulan-terakhir-menurut-kelompok-umur.html>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Klaten. (2021). *Kabupaten Klaten Dalam Angka*. CV. Grafindo Mediatama. <https://klatenkab.bps.go.id>
- Bank Indonesia. (2016). *Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran*.
- Bank Indonesia. (2020). *Elektronifikasi*. [Www.Bi.Go.Id. https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/elektronifikasi/default.aspx](https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/elektronifikasi/default.aspx)
- Bintarto, E. A. (2018). Fintech dan Cashless Society: Revolusi Mendongkrak Ekonomi Kerakyatan. *Call For Essays*, 1–77.
- Chauhan, S. (2015). *Acceptance of mobile money by poor citizens of India : integrating trust into the technology acceptance model*. 17(3), 58–68. <https://doi.org/10.1108/info-02-2015-0018>
- Davis, F. D. (1989). Information Technology Introduction. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/249008>
- Fadillah, F., Hartono, & Sodikin, D. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan pada Aplikasi LinkAja Telkom Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(2), 277–285.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Flavián, C. & Guinalú, M. (2006). Consumer trust, perceived security and privacy policy: three basic elements of loyalty to a website. *Industrial Management & Data Systems*, 106(5), 601–620.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* (7th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gosal, M. A., & Linawati, N. (2018). Pengaruh Intensitas Penggunaan Layanan Mobile Payment terhadap Spending Behavior. *Seminar Nasional Dan Call for Papers*, 23, 218–226.

- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Widhiarsa Indonesia.
- Harris, H., Guru, B. K., & V. Avvari, M. (2011). Evidence of Firms' Perception s Toward Electronic Payment Systems (EPS) in Malaysia. *International Journal of Business and Information*, 6(2), 226–245.
- Haudi. (2021). *Teknik Pengambilan Keputusan* (H. Wijoyo (ed.)). Sumatra Barat: Insane Cendekia.
- Hermawan, V. K., & Paramita, E. L. (2020). Trust dan Perceived Usefulness dan Pengaruhnya Terhadap Preferensi Konsumen Dalam Menggunakan E-wallet. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis & Manajemen*, 10(2), 223–236.
- Irawati, P., & Mushlihah, T. (2023). Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan LinkAja Syariah bagi Masyarakat Solo Raya. *Jurnal Ekonomi Sakti*, 12(1), 46–55.
- Jogiyanto, & Willy, A. (2009). *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPF.
- Kalia, P., & Paul, J. (2021). E-service quality and e-retailers: Attribute-based multi-dimensional scaling. *Computers in Human Behavior*, 115, 106608. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106608>
- Katon, F., & Yuniati, U. (2020). Fenomena Cashless Society Dalam Pandemi Covid-19 (Kajian Interaksi Simbolik Pada Generasi Milenial) Cashless Society Phenomenons In The Covid-19 Pandemy (Study Of Symbolic Interactions In Millennial Generation). *Jurnal SIGNAL*, 8(2), 134–145.
- Koloseni, D. (2017). Why Mobile Money Users Keep Increasing ? Investigating the Continuance Usage of Mobile Money Services in Tanzania. *Journal of International Technology and Information Management*, 26(2).
- Kominfo. (2020). *Dukung Fintech Syariah Tingkatkan Angka Literasi dan Keuangan Syariah Di Indonesia*. <https://www.kominfo.go.id/content/detail/28482/dukung-fintech-syariah-tingkatkan-angka-literasi-ekonomi-dan-keuangan-syariah-di-indonesia/0/berita>
- Kominfo. (2023). *Dorong Ekosistemn Ekonomi Digital Inklusif, Pemerintah Perhatikan Keamanan Privasi Data Pengguna*. <https://www.kominfo.go.id/content/detail/48353/dorong-ekosistem-ekonomi-digital-inklusif-pemerintah-perhatikan-keamanan-privasi-data-pengguna/0/berita>
- Kotler & Armstrong. (2017). *Principles of Marketing* (17th red).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (12 Jilid 1). Jakarta: Indeks.
- Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). Pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use, trust , dan security terhadap minat penggunaan gopay

- pada generasi x di surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 19–29. <https://doi.org/10.9744/jmhot.6.1.19>
- Latief, F., Ahmad, F., & Dirwan. (2023). Keputusan Pengguna Gopay dari Aspek E-Service Quality, Promosi dan Harga. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 391–400.
- Latifah, H. A., Kadi, D. C. A., & Sari, S. L. (2022). Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Kepercayaan, Promosi, dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet di Kota Madiun (Studi Kasus Pada Masyarakat Madiun). *CITACONOMIA : Economic and Business Studies*, 01(2020), 1–16.
- LinkAja Syariah. (2022). *Layanan Uang Elektronik Syariah*. <https://www.linkaja.id/syariah>
- Lui, H. K., & Jamieson, R. (2003). eTransformation TRiTAM: A Model for Integrating Trust and Risk Perceptions in Business-to-Consumer Electronic Commerce. *16th Bled ECommerce Conference ETransformation, September 2001*, 349–364.
- Mcknight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2015). Developing and Validating Trust Measures for e-Commerce: An Integrative Typology. *Information Systems Research*, 3(3), 334–359.
- Mulyana, A., & Wijaya, H. (2018). Perancangan E-Payment System pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android. *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*, 7(2), 63–69. <https://doi.org/10.34010/komputika.v7i2.1511>
- Muslim, A. W. (2018). Pengaruh Media Sosial, E-Service Quality dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian yang di Mediasi Oleh Gaya Hidup. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 145–162.
- Mutiara, & Wibowo, I. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 8(2), 10–20. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v8i2.419>
- Muzdalifa, I., Rahma, I. A., Novalia, B. G., & Rafsanjani, H. (2018). Peran Fintech Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada Umkm Di Indonesia (Pendekatan Keuangan Syariah). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(1).
- Ni'mah, R., & Yuliana, I. (2020). E-Wallet: Sistem Pembayaran Dengan Prinsip Hifzul Maal. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(2), 52–66. <https://doi.org/10.37058/jes.v5i2.2016>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2022*. <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-Tahun-2022.aspx>
- Panerang, A. M., & Utami, N. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi E-Wallet (Studi LinkAja Syariah).

Jurnal Ekonomi Sakti, 12(April), 119–137.

- Paramitha, A. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Melalui E-Commerce Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen. *E Journal Administrasi Bisnis*, 5(1), 40–47.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Park, E.J., Kim, E. Y. (2006). A structural model of fashion-oriented impulse buying behavior. *Journal of Fashion Marketing and Management*, 10(4), 433–446.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (1st ed.). Salemba Empat.
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Raharjo, B., Heryanto, I., & Enjang, R. . (2015). *Pemrograman WEB (HTML, PHP, & MySQL)*. Bandung : Modula.
- Rahmayani, N. (2018). Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Pengawasan Perusahaan Berbasis Financial Technology di Indonesia. *Pagaruyuang Law Journal*, 2(1), 24–41.
- Raman, A., & Annamalai, V. (2011). Web Services and e-Shopping Decisions : A Study on Malaysian e-Consumer. *IJCA Special Issue on “Wireless Information Networks & Business Information System” WINBIS*, 54–60.
- Randi, H. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan , Promosi Cashback dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Penggunaan Go-Pay (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember). *Jurnal Penelitian Ilmu Sosial Dan Eksakta*, 2(1), 9–20.
- Razati, G., & Ruhimat, R. (2008). Pengaruh Sales Promotion Terhadap Keputusan Pengguna Kartu Kredit BNI (Survei Pada Dosen FPIPS UPI Pengguna Kartu Kredit BNI'46). *Jurnal Strategic Pendidikan Manajemen Bisnis*, 7(14).
- Romadhan, A. S. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Benefit Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan E-Wallet OVO Saat Physical Distancing Pada Masa Pandemi Covid – 19*. 1–12.
- Sarno, R., & Iffano, I. (2009). *Sistem Manajemen Keamanan Informasi*. Surabaya : ITS Press.
- Selsapagita, I., & Budi, S. (2023). Quality E-Wallet Transaction Services For Indonesia’s Millennial Student Generation: Carter Models. *Perbankan Banking and Finance Journal*, 7(1), 107–125. <https://doi.org/10.21070/perisai.v7i1.1632>
- Sendari, A. . (2019). *6 Aplikasi Dompot Digital, Tak Perlu Uang Tunai dan Kartu*

untuk Transaksi. Berita Liputan 6.
<https://www.liputan6.com/tekno/read/3889185/6-aplikasi-dompet-digital-tak-perlu-uang-tunai-dan-kartu-untuk-transaksi>

- Sharma, D., Aggarwal, D., & Gupta, A. (2019). A Study Of Consumer Perception Towards Mwallets. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(11), 3892–3895.
- Solomon, M. R. (2013). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being* (Tenth Edit). Pearson: New Jersey.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); 2nd ed.). Bandung : Alfabeta.
- Sukaris, S. (2021). Influence of Perception of Ease, Security, and Features on Decision to Use Digital Wallet GOPAY. *Journal Universitas Muhammadiyah Gresik Engineering, Social Science, and Health International Conference (UMGESHIC)*, 1(2), 898–903.
- Sukmawati, K., & Kowanda, D. (2022). Keputusan Penggunaan E-Wallet GOPAY Berdasarkan Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 62–68.
- Supranto, N. . (2011). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Kedua*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Syarif, A. (2020). *Ekonomi Islam: Suatu Pendekatan Kontemporer*. Palembang: Bening Media Publishing.
- Theodosiou, M., Katsikea, E., Samiee, S., & Makri, K. (2019). A Comparison of Formative Versus Reflective Approaches for the Measurement of Electronic Service Quality. *Journal of Interactive Marketing*, 47, 53–67. <https://doi.org/10.1016/j.intmar.2019.03.004>
- Trisnawati, Y. (2021). *Analisis Penerimaan Pengguna E-Wallet DANA Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan Religiusitas Muslim Daily Religiosity Assessment Scale (MUDRAS)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Utari, R. H., & Pertiwi, T. K. (2021). Persepsi Belanja Menggunakan Aplikasi E-Wallet (Studi Pada Pengguna E-Wallet DANA di Indonesia). *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 5(1), 215–226. <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar>,
- Venkatesh, V., Speier, C., & Morris, M. G. (2002). *User Acceptance Enablers in Individual Decision Making About Technology: Toward an Integrated Model*.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and

Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.

Wu, K. (2011). Customer Loyalty Explained by Electronic Recovery Service Quality : Implications of the Customer Relationship Re-Establishment for Consumer Electronics E-Tailers. *Contemporary Management Research*, 7(1), 21–44. <https://doi.org/https://doi.org/10.7903/cmr.1101>

Wulansari, S., & Fadilla, A. (2021). Pengaruh E-Service Quality dan Brand Awareness terhadap Purchasing Decisions pada Pengguna Dompot Digital LinkAja. *YUME : Journal of Management*, 4(2), 433–443. <https://doi.org/10.37531/yume.vxiv.343>

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *E-WALLET LINKAJA SYARIAH* DI KLATEN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Perkenalkan saya Nuriska Aliya Hapsari mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta dari program studi Perbankan Syariah yang sedang melakukan penelitian guna menyelesaikan tugas akhir saya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **“Pengaruh *E-Service Quality*, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet LinkAja Syariah* di Klaten”**. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Berilah tanda checklis (\surd) pada alternatif yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/I paling sesuai :

Apakah anda sedang atau pernah menggunakan *e-wallet* LinkAja Syariah :

Ya Tidak

A. Profil Responden

Nama :

Alamat :

Jenis kelamin : Perempuan Laki – Laki

Usia : 18 – 22 Tahun 29 – 34 Tahun
 23 – 28 Tahun 35 – 40 Tahun

Pekerjaan : Pegawai Negeri Pegawai Swasta
 TNI/ Polri Pelajar / Mahasiswa
 IRT Lainnya

Pendidikan Terakhir : SLTP D3/Sederajat S2
 SLTA S1/Sederajat S3

Penggunaan : 1 – 2 Kali 5 – 6 Kali

LinkAja Syariah 3 – 4 Kali > 6 Kali

dalam sebulan

B. Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberi tanda checklis (\checkmark) pada beberapa alternative jawaban yang telah disediakan sesuai dengan kondisi anda saat ini. Pada setiap pertanyaan telah disediakan 5 Point skala dengan keterangan sebagai berikut:

No	Simbol	Penjelasan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	KS	Kurang Setuju	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

C. Kuisisioner Penelitian

Variabel *E-Service Quality* (X1)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa LinkAja Syariah memberikan kemudahan dalam mengakses informasi dengan cepat.					
2.	Saya merasa LinkAja Syariah menyediakan berbagai fitur dan layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna.					
3.	Saya merasa LinkAja Syariah memiliki fitur dan layanan yang sesuai untuk berbagai jenis transaksi.					
4.	Saya merasa LinkAja Syariah dapat menjamin privasi pengguna.					
5.	Saya merasa LinkAja Syariah memberikan respon yang cepat dalam membantu menyelesaikan masalah.					
6.	Saya merasa LinkAja Syariah menjamin pengembalian dana jika terjadi masalah dalam bertransaksi.					
7.	Saya merasa LinkAja Syariah memberikan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan.					

Variabel Keamanan (X2)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa yakin LinkAja Syariah dapat menjaga informasi pribadi pengguna.					
2.	Saya merasa aman menggunakan layanan LinkAja Syariah saat melakukan transaksi keuangan.					

Variabel Kepercayaan (X3)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya yakin LinkAja Syariah selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi penggunanya.					
2.	Saya yakin LinkAja Syariah dapat menjamin keamanan saat melakukan transaksi untuk kepuasan pengguna.					
3.	Saya yakin LinkAja Syariah dapat memenuhi semua ketentuan yang telah dibuat untuk pengguna.					
4.	Saya yakin LinkAja Syariah dapat diandalkan sebagai dompet digital yang dapat dipakai untuk melayani kebutuhan transaksi.					

Variabel Keputusan Penggunaan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa LinkAja Syariah memberikan banyak manfaat sesuai kebutuhan dalam bertransaksi.					
2.	Saya dapat dengan mudah mencari informasi mengenai LinkAja Syariah.					
3.	Saya merasa LinkAja Syariah memberikan alternatif pembayaran sesuai kebutuhan.					
4.	Saya memutuskan menggunakan LinkAja Syariah sebagai alat pembayaran yang saya gunakan.					
5.	Saya tetap menggunakan LinkAja Syariah sebagai alat pembayaran meskipun terdapat banyak aplikasi pembayaran digital lainnya.					

Lampiran 2 : Data Penelitian

No.	Nama	Alamat / Kecamatan	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Penggunaan LinkAja Syariah dalam Sebulan
1.	Aldino Bhakti Yoga	Tegalsari, Delanggu, Delanggu	Laki-Laki	23-28 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1/Sederajat	5 - 6 Kali
2.	Muhammad Sahid Amirudin	Ngawen, Sidowarno, Wonosari	Laki-Laki	18-22 Tahun	Pegawai Swasta	SLTA	1 - 2 Kali
3.	Vetrycia Setryna Putri	Jatinom, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	3 - 4 Kali
4.	Ruri Ningrum	Butuhan, Delanggu	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	3 - 4 Kali
5.	Arief Nur Aliya	Jatinom, Klaten	Laki-Laki	23-28 Tahun	Lainnya	S1/Sederajat	5 - 6 Kali
6.	Nur Latifah	Samiran, Gondang, Kebonarum, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	3 - 4 Kali
7.	Alfina Kisdayanti	Ngaran Mlese,Ceper, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1/Sederajat	1 - 2 Kali
8.	Wahyu	Mojosawit, Kradenan, Trucuk	Laki-Laki	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
9.	Bagas	Jarum, Bayat, Klaten	Laki-Laki	23-28 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1/Sederajat	3 - 4 Kali
10.	Agista Fadila Sari	Karangjoho, Karangjoho, Karangdowo, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
11.	Dimas Jatu	Basin, Kebonarum, klaten	Laki-Laki	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali

12.	Indah Eka P	Polaman, Beji, Pedan, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
13.	Ardeana Eka	Wadunggetas, Wonosari, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1/Sederajat	5 - 6 Kali
14.	Safitri	Dukuh, Krajan, Kalikotes	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1/Sederajat	1 - 2 Kali
15.	Sekar Wangi P	Pugeran, Karangdowo, Klaten	Perempuan	23-28 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1/Sederajat	5 - 6 Kali
16.	Ana	Joton, Jogonalan	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1/Sederajat	3 - 4 Kali
17.	Destri Kusumaningtyas	Ngabean timur, Tlobong, Delanggu	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	SLTA	5 - 6 Kali
18.	Lintang Galuh Maharani	Jiwo Wetan, Wedi, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
19.	Erina	Penggung, Ceper	Perempuan	23-28 Tahun	Lainnya	S1/Sederajat	1 - 2 Kali
20.	Sarah Karunia	Ngemplak Seneng, Manisrenggo, Klaten	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	S1/Sederajat	1 - 2 Kali
21.	Icha Imkasari Aulia Rahma	Craken, segaran, delanggu	Perempuan	18-22 Tahun	Pegawai Swasta	S1/Sederajat	1 - 2 Kali
22.	Ayu Daning S	Samber, Sabranglor, Trucuk, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1/Sederajat	1 - 2 Kali
23.	Ardinda Eka Febriani	Gatak, Wonoboyo, Jogonalan, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1/Sederajat	> 6 Kali
24.	Tifani Dita O	Carat, Pepe, Ngawen, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
25.	Lilia	Trayu, kendalsari, kemalang, klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	3 - 4 Kali

26.	Deni	Tulung, Klaten	Laki-Laki	23-28 Tahun	Lainnya	S1/Sederajat	3 - 4 Kali
27.	Larasati	Kemiri, Tulung, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1/Sederajat	> 6 Kali
28.	Desvita miranda	Sidorejo, jaten, juwiring, klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
29.	Tri Velgowati	Delanggu, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1/Sederajat	1 - 2 Kali
30.	Widiyanti	Sabangan, Buntalan, Klaten Tengah, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
31.	Adellia	Kingkang, Wonosari, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
32.	Salsabilla	Muruh, Gantiwarno, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	3 - 4 Kali
33.	Yudiyanto Nugroho	Jatinom , Klaten	Laki-Laki	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
34.	Syailendra Gusti	Karanganom, Klaten	Laki-Laki	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1/Sederajat	1 - 2 Kali
35.	Rita Dwi Yanti	Kwarasan, Kwarasan, Juwiring	Perempuan	23-28 Tahun	Lainnya	SLTA	1 - 2 Kali
36.	Ardania	Dukuh, Sengon, Prambanan, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pegawai Swasta	SLTP	1 - 2 Kali
37.	Julia Nandaresa	Juwiring, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
38.	Mahendra	Kragan,Delanggu,Delanggu,Klaten	Laki-Laki	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
39.	Aji Hutomo purnomo	Ngranyu, Sribit, Delanggu, Klaten	Laki-Laki	23-28 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1/Sederajat	> 6 Kali

40.	Muh Zaki Choiruddin	Lemahireng, Pedan, Klaten	Laki-Laki	18-22 Tahun	Pegawai Swasta	D3/Sederajat	1 - 2 Kali
41.	Intan Purnama	Juwiring, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	3 - 4 Kali
42.	Adila Elvin Gunawan	Banyuanyar, Gayamprit, Klaten Selatan, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
43.	Fandi Pamungkas	Margorejo, Karangnom, Klaten Utara	Laki-Laki	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
44.	Rina	Juwiring, Klaten	Perempuan	23-28 Tahun	Lainnya	SLTA	1 - 2 Kali
45.	Mei istiqomah	Kebongede, Kenaiban, Juwiring	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	SLTA	1 - 2 Kali
46.	Siti Nur Yulianti	Ngranyu, Sribit, Delanggu, Klaten	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	SLTA	> 6 Kali
47.	Alding Fatimah	Mandong, Trucuk, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
48.	Rizki Romadhon	Cawas, Klaten	Laki-Laki	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
49.	Diah Febriani	Tundungan, Kenaiban, Juwiring, Klaten	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	SLTA	1 - 2 Kali
50.	Aminuddin Anwar Hidayat	Gunungpegat, Sengon, Prambanan, Klaten	Laki-Laki	23-28 Tahun	Lainnya	SLTA	1 - 2 Kali
51.	Naysilla Cahya Aulia Nur'aini	Ngranyu, Sribit, Delanggu, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
52.	Desfita Engelia Eka Y	Ngranyu, Sribit, Delanggu, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	3 - 4 Kali
52.	Heni Rachmawati	Juwiring, Klaten	Perempuan	23-28 Tahun	Lainnya	S1/Sederajat	1 - 2 Kali

54.	Ajib Muzayyin Ikrom	Solodiran, Nangsri, Manisrenggo, Klaten	Laki-Laki	23-28 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1/Sederajat	3 - 4 Kali
55.	Dandy Aditya	Kemit, Kwaren, Ngawen, Klaten	Laki-Laki	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	5 - 6 Kali
56.	Anggita Apriliani	Umbulsari, Ponggok, Polanharjo, Klaten	Perempuan	23-28 Tahun	IRT	S1/Sederajat	3 - 4 Kali
57.	Kartika Chandra H	Karang Gumul, Sribit, Delanggu	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	3 - 4 Kali
58.	Cahya Prasetya U	Ngranyu, Sribit, Delanggu, Klaten	Laki-Laki	29-34 Tahun	Pegawai Swasta	S1/Sederajat	3 - 4 Kali
59.	Rahma Ningtyas	Banjarejo, Gumul, Karangnongko, Klaten	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	D3/Sederajat	5 - 6 Kali
60.	Amalia Vinka H	Tegal Gelangan, Jebugan, Klaten Utara, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
61.	Dewi Sulistyani	Biritlor, Birit, Wedi, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1/Sederajat	1 - 2 Kali
62.	Risda Agustina	Turen, Ngemplak, Kalikotes, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1/Sederajat	> 6 Kali
63.	Ichamaharani	Kujon, Kujon, Ceper, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	S1/Sederajat	3 - 4 Kali
64.	Sely Septiana	Ngemplak, Karanglo, Klaten Selatan, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
65.	Ainun Uwais Arkhorni	Ngranyu, Sribit, Delanggu, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	3 - 4 Kali
66.	Irvan Fajar Dwi Kusuma	Ngranyu, Sribit, Delanggu, Klaten	Laki-Laki	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	SLTA	3 - 4 Kali
67.	Putri Novia Violita	Ngranyu, Sribit, Delanggu, Klaten	Perempuan	23-28 Tahun	IRT	D3/Sederajat	5 - 6 Kali

68.	Fadzilah Nisa' Siwi U	Sumorupo, Mutihan, Gantiwarno, Klaten	Perempuan	23-28 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	5 - 6 Kali
69.	Fauziah Nugraheni	Srago Gede, Mojayan, Klaten Tengah, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
70.	Indri Purnamasari	Sunggingan, Jonggrangan, Klaten Utara, Klaten	Perempuan	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
71.	Ovaka Ardianta	Gatak, Kahuman, Polanharjo, Klaten	Laki-Laki	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	SLTA	5 - 6 Kali
72.	Vivi Adiati	Pagerjurang, Melikan, Bayat, Klaten	Perempuan	23-28 Tahun	IRT	SLTA	1 - 2 Kali
73.	Diyah Darmastuti	Craken, Segaran, Delanggu, Klaten	Perempuan	35-40 Tahun	Pegawai Swasta	SLTA	1 - 2 Kali
74.	Reza Fadilah M	Slarongan, Karanglo, Klaten Selatan, Klaten	Perempuan	23-28 Tahun	Lainnya	SLTA	3 - 4 Kali
75.	Arif Hantoro	Ngranyu, Sribit, Delanggu, Klaten	Laki-Laki	29-34 Tahun	Lainnya	S2	> 6 Kali
76.	Lisa Febrianawati	Bentangan, Wonosari, Klaten	Perempuan	23-28 Tahun	Lainnya	SLTA	3 - 4 Kali
77.	Ruminingsih	Gatak, Kahuman, Polanharjo, Klaten	Perempuan	35-40 Tahun	IRT	SLTA	1 - 2 Kali
78.	Alfauzan Bhakti D	Tegalsari, Delanggu, Delanggu	Laki-Laki	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	3 - 4 Kali
79.	Andreas Baby	Tegalsari, Delanggu, Delanggu	Laki-Laki	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
80.	Bagus Lintang	Tegalsari, Delanggu, Delanggu	Laki-Laki	18-22 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	SLTA	1 - 2 Kali
81.	Aldila Pipit	Ngledok, Segaran, Delanggu	Perempuan	18-22 Tahun	Pegawai Swasta	SLTA	> 6 Kali

82.	Ardian Rifki	Tegalsari, Delanggu, Delanggu	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	SLTA	> 6 Kali
83.	Sela D	Senden, Ngabeyan, Karanganom, Klaten	Perempuan	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	S1/Sederajat	> 6 Kali
84.	Angga Kriznawan	Ngranyu, Sribit, Delanggu, Klaten	Laki-Laki	29-34 Tahun	Pegawai Swasta	S1/Sederajat	3 - 4 Kali
85.	Faridatul A	Umbulsari, Ponggok, Polanharjo, Klaten	Laki-Laki	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	SLTA	3 - 4 Kali
86.	Yashinta Suciana D	Wedi, Klaten	Perempuan	23-28 Tahun	IRT	SLTA	5 - 6 Kali
87.	Giri Mei Anggara	Duwet, Wonosari, Klaten	Laki-Laki	23-28 Tahun	Lainnya	SLTA	1 - 2 Kali
88.	Tini	Bentangan, Wonosari, Klaten	Perempuan	35-40 Tahun	Pegawai Swasta	SLTA	1 - 2 Kali
89.	Dani Setiabudi	Ngranyu, Sribit, Delanggu, Klaten	Laki-Laki	35-40 Tahun	Lainnya	SLTA	1 - 2 Kali
90.	Fahrizal Abel S	Tanjunganom, Krajan, Jatinom, Klaten	Laki-Laki	23-28 Tahun	Lainnya	D3/Sederajat	1 - 2 Kali
91.	M. Ilham Ismail	Juwiring, Klaten	Laki-Laki	23-28 Tahun	Lainnya	D3/Sederajat	3 - 4 Kali
92.	Taufik Fajar N	Ngranyu, Sribit, Delanggu, Klaten	Laki-Laki	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	S1/Sederajat	5 - 6 Kali
93.	Atika Wulan D. P	Tegalduwur, Wadunggetas, Wonosari, Klaten	Perempuan	23-28 Tahun	IRT	SLTA	1 - 2 Kali
94.	Tito	Ngranyu, Sribit, Delanggu, Klaten	Laki-Laki	29-34 Tahun	Pegawai Swasta	S1/Sederajat	3 - 4 Kali
95.	Ari	Tegalsari, Delanggu, Klaten	Perempuan	29-34 Tahun	IRT	SLTA	1 - 2 Kali

96.	Dian	Pakis, Wonosari, Klaten	Perempuan	29-34 Tahun	IRT	S1/Sederajat	1 - 2 Kali
97.	Desi	Ngranyu, Sribit, Delanggu, Klaten	Perempuan	29-34 Tahun	IRT	D3/Sederajat	3 - 4 Kali
98.	Ferry Dwi S	Karang Gumul, Sribit, Delanggu	Laki-Laki	23-28 Tahun	Pegawai Swasta	SLTA	3 - 4 Kali
99.	Vera	Craken, Segaran, Delanggu, Klaten	Perempuan	29-34 Tahun	IRT	SLTA	> 6 Kali
100.	Toha F	Craken, Segaran, Delanggu, Klaten	Laki-Laki	35-40 Tahun	Pegawai Swasta	S1/Sederajat	> 6 Kali

Lampiran 3 : Tabulasi Data

a. Variabel *E-Service Quality*

RESPONDEN	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7
1	4	4	4	4	4	4	3
2	3	2	3	4	3	3	3
3	5	5	4	5	4	5	5
4	4	5	5	3	5	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3
6	5	4	4	4	4	2	5
7	5	5	5	5	4	5	4
8	4	4	5	4	4	4	4
9	4	4	4	3	3	3	3
10	5	4	4	4	4	4	4
11	5	4	5	4	5	5	5
12	4	3	5	5	4	5	2
13	5	5	4	3	4	4	5
14	4	4	4	4	4	4	4
15	5	4	4	4	5	5	5
16	4	4	5	4	4	5	4
17	4	5	4	5	4	4	5
18	4	4	4	4	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	3	3	4	4
22	4	4	3	2	5	2	5
23	5	5	5	5	5	5	5
24	4	5	5	5	4	3	4
25	4	5	4	5	3	4	4
26	4	4	4	4	3	3	4
27	5	4	4	5	4	4	5
28	4	1	4	4	4	4	4
29	5	4	5	4	4	4	4
30	5	5	5	5	4	4	5
31	5	5	5	5	5	5	5
32	5	4	4	4	5	4	3
33	5	5	4	5	4	5	5
34	3	3	3	4	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5
37	4	3	4	2	3	4	4
38	5	5	5	5	5	5	5
39	4	3	3	2	3	3	3
40	4	4	4	1	4	2	5

41	4	4	5	5	3	3	4
42	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	3	4	2	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	5	4	4	4
46	4	4	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	3	4	4
48	4	5	5	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5
51	5	4	4	4	3	4	4
52	5	5	5	5	5	5	4
53	4	4	3	3	3	3	3
54	5	5	5	5	5	5	4
55	5	5	4	5	4	5	4
56	4	4	4	4	4	4	5
57	5	4	5	5	5	4	3
58	5	5	5	4	4	4	5
59	4	4	3	3	2	3	3
60	4	4	5	4	5	4	4
61	5	5	5	5	5	5	4
62	5	5	4	4	4	4	5
63	5	5	4	4	4	4	3
64	4	4	4	5	5	4	4
65	4	4	5	4	5	4	4
66	4	5	4	5	4	4	5
67	4	5	4	4	4	4	4
68	5	4	5	5	4	5	4
69	4	5	4	5	4	4	5
70	5	4	4	3	3	4	4
71	5	5	4	4	5	4	4
72	3	2	3	4	3	3	3
73	4	4	3	3	4	4	5
74	5	5	5	5	5	5	4
75	4	4	3	4	4	5	5
76	5	2	3	3	3	3	3
77	4	4	3	4	3	4	4
78	5	5	5	4	4	5	5
79	5	3	3	3	4	3	4
80	5	4	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5
82	4	3	3	3	3	3	3
83	5	5	4	4	5	5	4
84	5	5	5	5	4	5	5
85	4	4	4	3	4	4	3

86	4	3	4	4	4	4	4
87	5	5	5	4	4	4	5
88	4	3	3	3	3	3	4
89	4	3	3	4	3	4	4
90	4	4	4	5	5	5	5
91	4	3	4	4	3	4	4
92	3	4	3	4	2	4	4
93	5	5	4	4	4	4	5
94	5	5	5	5	5	5	4
95	4	4	3	3	4	4	5
96	4	5	5	5	4	4	5
97	3	3	3	4	4	3	4
98	4	4	3	2	3	4	3
99	4	3	3	3	3	3	3
100	4	3	3	3	3	4	5

b. Variabel Keamanan

RESPONDEN	X2.1	X2.2
1	4	4
2	4	4
3	5	4
4	5	4
5	4	4
6	4	4
7	3	4
8	4	3
9	3	3
10	4	3
11	5	5
12	5	3
13	3	4
14	3	4
15	5	4
16	3	3
17	4	4
18	4	4
19	4	4
20	4	4
21	3	4
22	3	3
23	4	4
24	5	4
25	5	5

26	4	4
27	4	5
28	4	4
29	3	3
30	4	4
31	5	5
32	5	4
33	5	4
34	4	3
35	4	4
36	5	5
37	3	4
38	5	5
39	3	3
40	3	3
41	4	3
42	5	5
43	3	4
44	4	4
45	3	3
46	3	3
47	5	5
48	4	5
49	5	5
50	5	5
51	3	4

52	4	5
53	3	4
54	3	3
55	3	3
56	4	3
57	5	5
58	4	5
59	5	4
60	4	5
61	3	3
62	5	5
63	3	3
64	3	3
65	4	4
66	4	4
67	4	4
68	4	3
69	5	4
70	4	4
71	3	4
72	4	4
73	5	5
74	4	5
75	4	3
76	4	5
77	5	5
78	3	3
79	5	5
80	4	3
81	5	5
82	3	4
83	4	3
84	5	5
85	4	3
86	4	3
87	5	5
88	5	5
89	3	3
90	4	3
91	5	5
92	5	5
93	5	4
94	4	3
95	5	5
96	3	3

97	5	5
98	4	3
99	4	5
100	5	5

c. Variabel Kepercayaan

RESPONDEN	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4
1	4	4	4	4
2	3	3	3	3
3	4	5	4	4
4	5	4	4	5
5	5	5	4	3
6	5	4	5	4
7	4	4	4	4
8	4	4	5	5
9	4	4	3	3
10	4	4	5	4
11	5	5	4	5
12	4	4	3	4
13	5	5	4	5
14	4	4	4	4
15	5	5	5	5
16	4	4	4	4
17	4	4	4	4
18	4	4	4	4
19	4	4	4	4
20	4	4	4	4
21	4	4	4	4
22	4	3	3	4
23	5	5	5	5
24	4	4	3	4
25	4	3	4	5
26	4	4	4	4
27	4	5	4	4
28	5	5	5	5
29	4	4	4	5
30	5	5	4	5
31	5	5	5	5
32	4	5	4	4
33	5	5	5	5
34	3	4	4	4
35	4	3	3	3
36	5	5	5	5
37	3	4	3	2
38	5	5	5	5
39	3	3	3	4
40	5	5	5	5
41	4	4	4	5
42	4	5	5	5

43	5	4	4	5
44	4	4	4	4
45	4	4	4	5
46	4	5	5	5
47	4	3	3	3
48	5	5	5	5
49	5	5	5	5
50	5	5	5	5
51	3	2	3	4
52	4	4	4	3
53	4	5	4	5
54	4	4	4	4
55	5	4	5	5
56	3	3	2	4
57	4	3	3	2
58	5	4	4	5
59	3	3	4	5
60	4	5	4	5
61	4	4	5	5
62	4	3	4	4
63	3	3	4	4
64	3	4	4	4
65	4	4	3	3
66	4	4	5	4
67	4	3	2	3
68	3	4	4	4
69	4	3	3	4
70	5	5	5	5
71	3	2	3	5
72	5	5	4	4
73	3	3	4	3
74	4	5	4	4
75	3	4	3	3
76	4	4	5	5
77	2	3	3	4
78	5	5	4	4
79	3	4	3	3
80	5	5	4	4
81	4	4	5	4
82	4	5	5	5
83	4	4	5	4
84	5	5	5	4
85	3	3	4	5
86	4	4	3	3
87	4	5	5	5

88	5	5	5	4
89	4	5	4	4
90	4	3	2	3
91	3	3	3	4
92	5	5	5	5
93	3	3	3	3
94	4	4	3	3
95	4	4	3	4
96	3	3	4	4
97	4	3	3	3
98	5	5	5	4
99	5	4	4	5
100	5	4	5	5

27	4	5	5	4	5
28	3	3	4	3	3
29	5	4	4	4	3
30	5	5	5	4	4
31	5	5	5	5	5
32	5	4	4	3	3
33	4	4	4	4	5
34	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5
37	4	3	4	2	4
38	5	5	5	5	5
39	4	4	3	3	2
40	5	5	5	4	3
41	4	3	5	3	3
42	5	5	5	5	5
43	4	5	4	4	4
44	4	3	4	3	3
45	4	4	4	4	3
46	5	5	5	5	5
47	4	5	4	2	3
48	4	4	5	3	3
49	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5
51	4	4	4	4	4
52	5	4	4	3	4
53	4	4	4	4	3
54	4	4	4	4	4
55	5	5	4	5	4
56	4	3	3	3	4
57	3	4	4	5	5
58	4	3	4	5	4
59	5	5	5	5	4
60	4	4	4	5	4
61	5	4	4	5	5
62	3	4	3	3	4
63	3	4	3	3	3
64	4	4	4	4	3
65	5	4	5	4	4
66	4	5	3	3	2
67	4	5	5	4	4
68	5	4	5	5	5
69	5	4	4	4	4
70	4	4	4	3	3
71	5	5	4	5	5

d. Variabel Keputusan Penggunaan

RESPONDEN	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
1	4	4	4	4	3
2	3	4	3	3	3
3	4	4	5	5	5
4	5	4	5	5	4
5	4	4	5	4	5
6	5	5	4	4	4
7	4	4	4	4	4
8	4	5	4	4	4
9	4	4	4	3	3
10	4	4	3	4	4
11	5	4	5	5	5
12	5	3	4	4	5
13	4	5	4	5	4
14	4	4	4	4	4
15	4	5	5	5	4
16	4	4	4	5	5
17	5	4	5	4	4
18	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4
21	3	3	4	3	3
22	3	3	3	3	4
23	5	5	5	5	5
24	5	4	4	4	5
25	4	4	5	5	5
26	4	4	4	4	5

72	4	3	3	4	4
73	4	5	5	4	3
74	5	4	3	3	3
75	5	5	4	4	3
76	4	4	4	4	5
77	4	5	5	4	5
78	5	5	4	4	5
79	4	3	4	4	4
80	3	4	4	4	4
81	5	5	5	5	4
82	5	4	4	5	5
83	5	3	3	3	2
84	4	5	4	4	5
85	5	5	4	4	3
86	3	3	4	4	3
87	4	4	5	5	5
88	5	5	5	5	4
89	3	3	4	4	3
90	3	3	4	4	5
91	3	4	3	3	3
92	4	4	4	5	5
93	5	5	5	5	4
94	5	5	5	5	5
95	3	3	3	4	4
96	3	3	4	4	4
97	5	5	5	5	5
98	4	5	5	5	5
99	5	5	5	5	4
100	4	4	3	3	4

Lampiran 4 : Hasil Olah Data

Uji Instrumen

Hasil Uji Validitas

1. Variabel *E-Service Quality* (X1)

Correlations									
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	E-Service Quality
X1.1	Pearson Correlation	1	.549**	.519**	.349**	.464**	.506**	.374**	.698**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.549**	1	.559**	.451**	.431**	.471**	.478**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.519**	.559**	1	.597**	.627**	.595**	.313**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.349**	.451**	.597**	1	.450**	.618**	.297**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.464**	.431**	.627**	.450**	1	.556**	.422**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.506**	.471**	.595**	.618**	.556**	1	.361**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.374**	.478**	.313**	.297**	.422**	.361**	1	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.003	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
E-Service Quality	Pearson Correlation	.698**	.762**	.812**	.743**	.761**	.793**	.619**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Variabel Keamanan (X2)

Correlations				
		X2.1	X2.2	Keamanan
X2.1	Pearson Correlation	1	.631**	.900**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.631**	1	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Keamanan	Pearson Correlation	.900**	.906**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Variabel Kepercayaan (X3)

Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Kepercayaan
X3.1	Pearson Correlation	1	.677**	.554**	.424**	.802**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.677**	1	.643**	.403**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.554**	.643**	1	.644**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.424**	.403**	.644**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Kepercayaan	Pearson Correlation	.802**	.834**	.875**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Variabel Keputusan Penggunaan (Y)

Correlations							
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Keputusan Penggunaan
Y.1	Pearson Correlation	1	.520**	.470**	.414**	.253*	.691**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.011	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.520**	1	.484**	.432**	.249*	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.470**	.484**	1	.587**	.443**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.414**	.432**	.587**	1	.648**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.253*	.249*	.443**	.648**	1	.723**
	Sig. (2-tailed)	.011	.012	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Keputusan Penggunaan	Pearson Correlation	.691**	.701**	.785**	.837**	.723**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Hasil Uji Reliabilitas

E-Service Quality

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.782	8

Keamanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.895	3

Kepercayaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.821	5

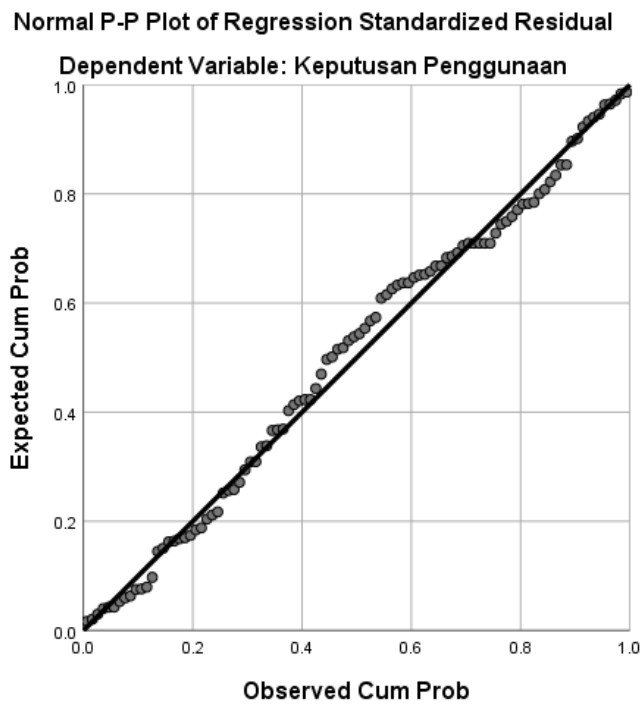
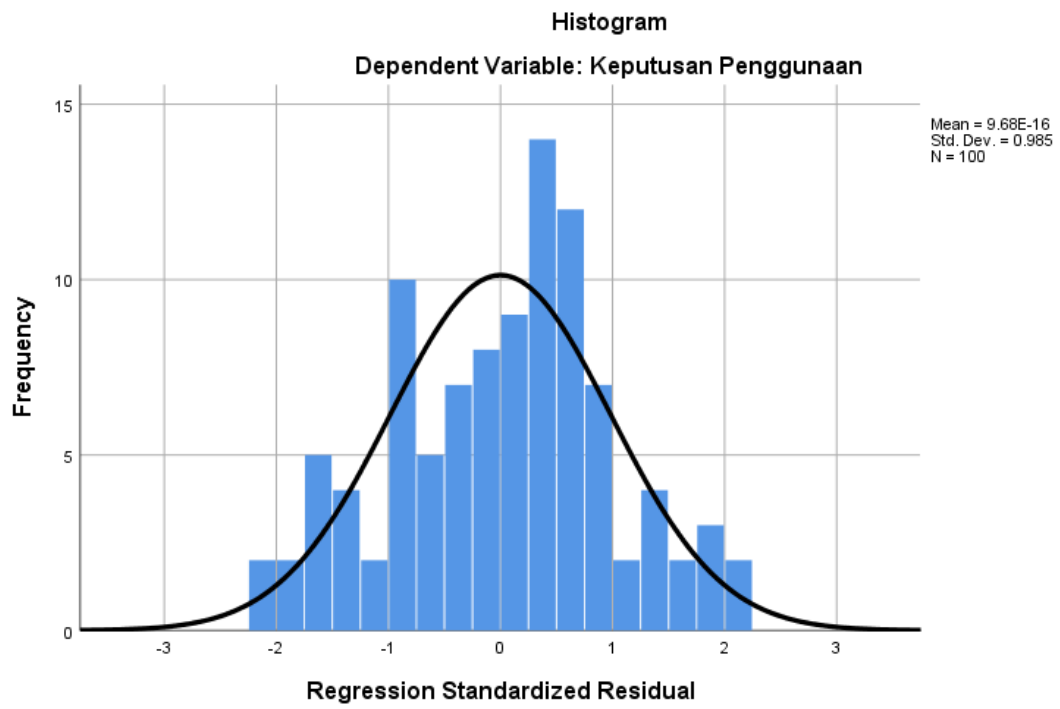
Keputusan Penggunaan

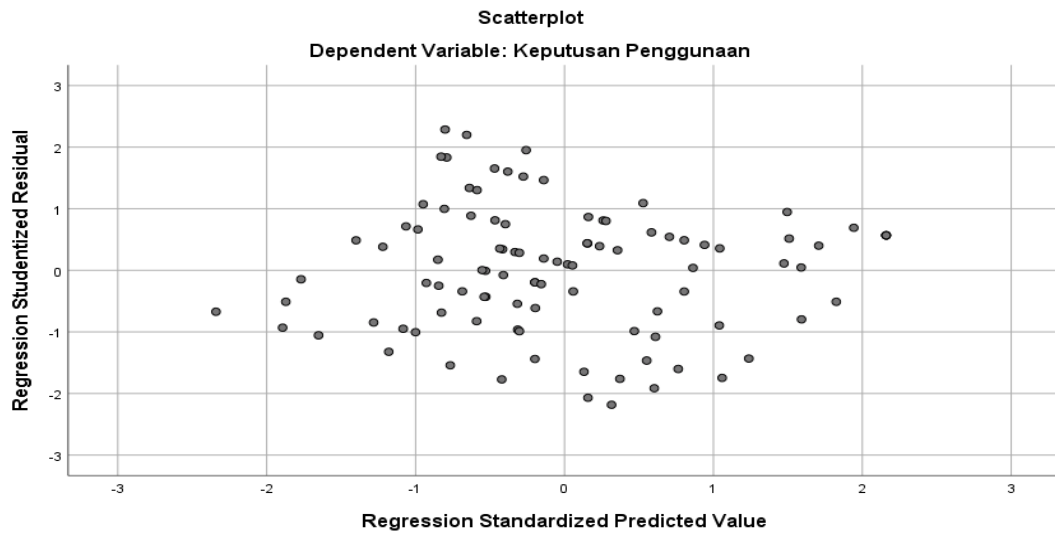
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.792	6

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Olah Data Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.38670933
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.044
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		





2. Hasil Olah Data Uji Multikolinearitas

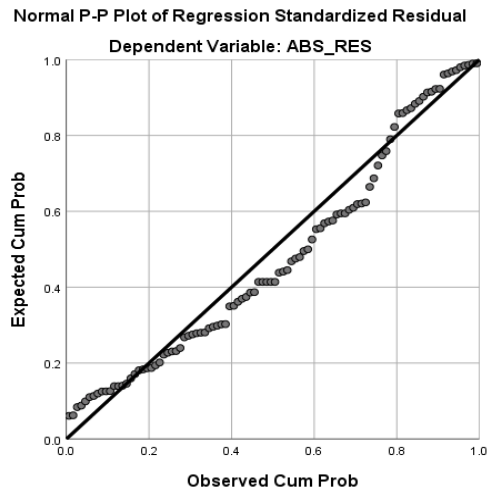
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.702	2.372		3.247	.002		
	E-Service Quality	.160	.063	.234	2.547	.012	.937	1.067
	Keamanan	.450	.176	.231	2.550	.012	.961	1.041
	Kepercayaan	.294	.099	.271	2.967	.004	.945	1.058

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

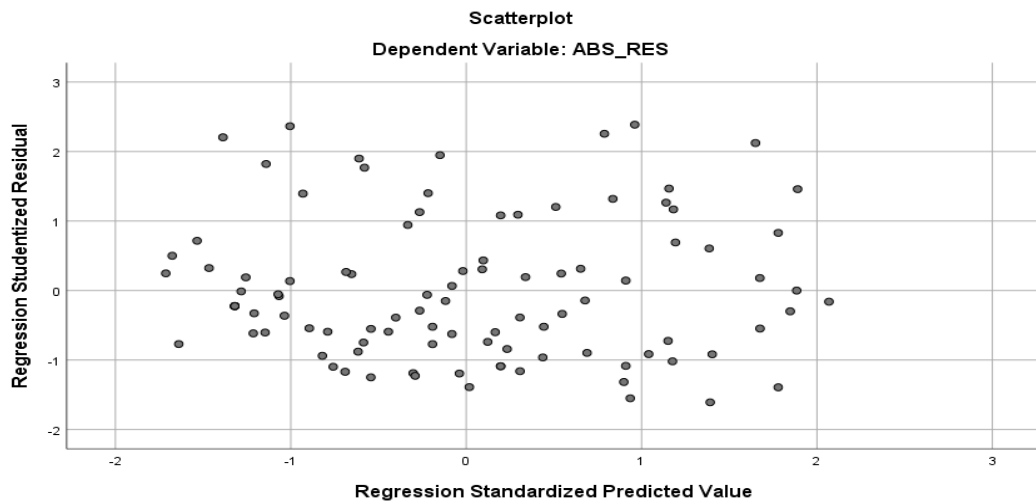
3. Hasil Olah Data Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.328	1.360		2.447	.016
	E-Service Quality	-.055	.036	-.159	-1.529	.130
	Keamanan	.040	.101	.040	.393	.695
	Kepercayaan	-.008	.057	-.015	-.145	.885

a. Dependent Variable: ABS_RES



4. Hasil Uji Scatterplot Heteroskedastisitas



Uji Ketetapan Model

1. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	181.298	3	60.433	10.287	.000 ^b
	Residual	563.942	96	5.874		
	Total	745.240	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Keamanan, E-Service Quality

2. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.493 ^a	.243	.220	2.424

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Keamanan, E-Service Quality

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

1. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.702	2.372		3.247	.002
	E-Service Quality	.160	.063	.234	2.547	.012
	Keamanan	.450	.176	.231	2.550	.012
	Kepercayaan	.294	.099	.271	2.967	.004

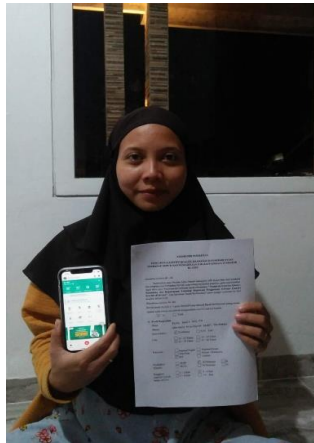
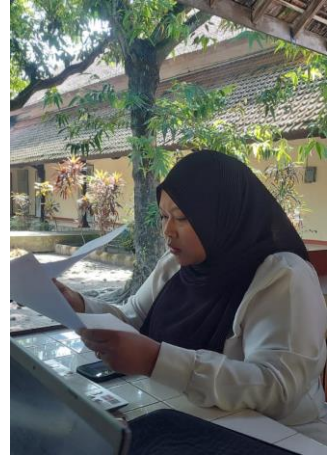
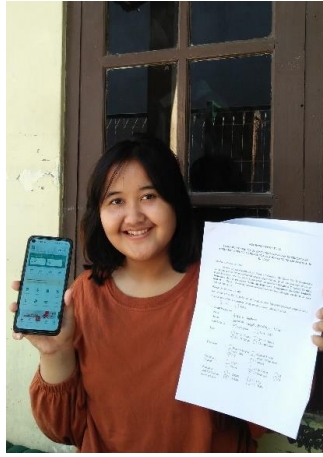
a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

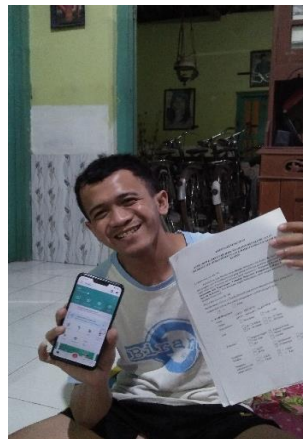
Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.702	2.372		3.247	.002
	E-Service Quality	.160	.063	.234	2.547	.012
	Keamanan	.450	.176	.231	2.550	.012
	Kepercayaan	.294	.099	.271	2.967	.004

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Lampiran 5 : Dokumentasi





Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama Lengkap : Nuriska Aliya Hapsari
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat dan Tanggal Lahir : Klaten, 24 Januari 2002
No. Telp : 085800698539
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Ngranyu RT.02/RW.07, Sribit, Delanggu, Klaten
Email : nurriskaaliya24@gmail.com

Pendidikan Formal :

1. SD N 2 Bowan (2006-2012)
2. SMP N 2 Delanggu (2012-2015)
3. SMK N 1 Juwiring (2015-2018)
4. UIN Raden Mas Said Surakarta (2019-2023)

Lampiran 7 : Hasil Turnitin



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Pandawa Pucangan Kartasura-Sukoharjo Telp. (0271) 782336 Fax (0271) 782336 Website: iain-surakarta.ac.id. – Email: info@iain-surakarta.ac.id.

SURAT KETERANGAN TURNITIN

Setelah melakukan tes uji *similarity*, menerangkan bawah mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nuriska Aliya Hapsari
NIM : 195231194
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality*, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet LinkAja* Syariah di Klaten
Paper ID : 2202461080
Date : 12 Desember 2023
Hasil menunjukkan SIMILARITY INDEX : 21%

Sukoharjo, 12 Desember 2023

Farah Nilawati, S.Sos.I
NIK.198906072018102003

LAMPIRAN

Rev. Muna Nuriska PBS			
ORIGINALITY REPORT			
21%	22%	13%	10%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
	eprints.iain-surakarta.ac.id		8%
	journal.steamkop.ac.id		1%
	ejournal.lainu.kebumen.ac.id		1%
	Submitted to UIPN Veteran Yogyakarta		1%
	febi.umsaid.ac.id		1%
	repository.ub.ac.id		1%
	repository.uinsaiu.ac.id		1%
	repository.upnvj.ac.id		1%
	jurnal.uniwed.ac.id		1%

