



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (EWOM) DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN FITUR DANA GOALS PADA DOMPET DIGITAL DANA



**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
AGUSTUS 2024**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (EWOM) DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN FITUR DANA
GOALS PADA DOMPET DIGITAL DANA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada
Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri
Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

**NI MADE MEGA FEBRIYANTI
NIM. 2004421037**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
AGUSTUS 2024**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Mega Febriyanti

NIM : 2004421037

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam skripsi telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 06 Agustus 2024



Ni Made Mega Febriyanti

NIM. 2004421037



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ni Made Mega Febriyanti
NIM : 2004421037
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur *DANA Goals* Pada Dompot Digital DANA

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Rodiana Listiawati, S.E.,M.M. ()
Anggota Penguji : Dr. R. Elly Mirati, S.E.,M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 06/08/2024

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Sabar Warsini S.E., M.M.

NIP. 196404151990032002

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Ni Made Mega Febriyanti
NIM : 2004421037
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / D4 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur DANA Goals Pada Dompot Digital DANA

Disetujui oleh Pembimbing

Dr. R. Elly Mirati, S.E.,M.M.

NIP. 196112221989102001

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Diketahui Oleh

Ketua Program Studi

Keuangan dan Perbankan Terapan

Heri Abrianto, S.E.,M.M.

NIP. 196510051997021001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan manusia dari kegelapan zaman menjadi terang benderang. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat-syarat untuk bisa mencapai gelar Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan di Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa pihak yang mendukung secara moril dan materil. Oleh karena itu, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Dr. Syamsulrizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M selaku ketua jurusan Akuntansi.
3. Heri Abrianto, S.E., M.M selaku ketua prodi D4 Keuangan dan Perbankan yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam membuat skripsi.
4. Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran serta tanggung jawab sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Rodiana Listiawati, S.E.,M.M selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan membimbing penulis dalam pelaksanaan sidang skripsi.
6. Orang tua, kakak, adik, dan ponakan yang turut mendukung dan mendoakan penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Nanda Yuniar Basuki, Agustina Tri Lestari, Kayla Najma, dan Ayu Dwi Lestari selaku teman seperjuangan penulis yang senantiasa membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi yang sudah memberikan ilmu selama di bangku perkuliahan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. Teman-teman yang selalu memberikan doa, semangat, dan *supportnya* kepada penulis.

Demikian ucapan terima kasih penulis sampaikan. Penulis menyadari dengan segala keterbatasan yang ada dalam pelaksanaan maupun penyusunan skripsi terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada serta penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam proses penyempurnaan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Depok, 06 Agustus 2024

Ni Made Mega Febriyanti

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Mega Febriyanti
NIM : 2004421037
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN FITUR DANA GOALS PADA DOMPET DIGITAL DANA.**

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : 06/08/2024

Yang menyatakan

Ni Made Mega Febriyanti

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Ni Made Mega Febriyanti

Keuangan dan Perbankan Terapan

Pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan Keamanan terhadap Keputusan Menggunakan Fitur DANA Goals Pada Dompot Digital DANA

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti bagaimana pengaruh *Electronic Word of Mouth* dan keamanan terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan fitur DANA *goals* pada aplikasi DANA dan untuk menguji hipotesis apakah variabel independen yaitu *Electronic Word of Mouth* dan keamanan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu keputusan menggunakan fitur DANA *goals*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *purposive sampling* dengan kriteria responden adalah pengguna fitur DANA *goals*. Penelitian ini menggunakan data primer dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Electronic Word of Mouth* dan keamanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan menggunakan fitur DANA *goals*. Selain itu, berdasarkan hasil uji simultan diketahui bahwa *Electronic Word of Mouth* dan keamanan secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan fitur DANA *goals*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu dan wawasan mengenai factor yang dapat mempengaruhi keputusan menggunakan fitur DANA *goals*.

Kata kunci: *Electronic Word of Mouth*, keamanan, keputusan penggunaan, fitur DANA *goals*, dompot digital DANA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Ni Made Mega Febriyanti

Applied Finance and Banking

The Effect of Electronic Word of Mouth and Security on the Decision to Use the DANA Goals Feature on E-Wallet DANA

ABSTRACT

This study was conducted to examine how the influence of Electronic Word of Mouth and security on user decisions in using the DANA goals feature in the DANA application and to test the hypothesis whether the independent variables, namely Electronic Word of Mouth and security, affect the dependent variable, namely the decision to use the DANA goals feature. The sampling technique in this study is purposive sampling with the criteria that respondents are users of the DANA goals feature. This study uses primary data by distributing questionnaires to 100 respondents. The analysis method used is multiple linear regression with the help of SPSS version 26. The results of this study indicate that Electronic Word of Mouth and security have a positive and significant effect partially on the decision to use the DANA goals feature. In addition, based on the results of the simultaneous test, its show that Electronic Word of Mouth and security together have a positive and significant effect on the decision to use the DANA goals feature. The results of this study are expected to be an addition to knowledge and insight into factors that can influence decisions to use the DANA goals feature.

Keywords: *Electronic Word of Mouth, security, usage decision, DANA goals feature, e-wallet DANA*

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | viii |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTRACT | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB 1 | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 9 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 9 |
| BAB 2 | 11 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Kerangka Landasan Teori | 11 |
| 2.1.1 Integrated Marketing Communications (IMC) | 11 |
| 2.1.2 <i>Marketing Communications Mix</i> | 12 |
| 2.1.3 <i>Electronic Word of Mouth (EWOM)</i> | 12 |
| 2.1.4 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> | 13 |
| 2.1.5 <i>Extended Technology Acceptance Model (ETAM)</i> | 14 |
| 2.1.6 <i>Security</i> | 14 |
| 2.1.7 Keputusan Pembelian..... | 15 |
| 2.1.8 <i>E-Wallet</i> | 16 |
| 2.1.9 DANA | 17 |
| 2.1.10 <i>Fitur DANA Goals</i> | 18 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 19 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 21 |
| 2.4 Hipotesis | 22 |
| 2.4.1 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth (EWOM)</i> Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur DANA Goals Pada Dompot Digital DANA..... | 22 |
| 2.4.2 Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur DANA Goals Pada Dompot Digital DANA | 23 |
| 2.4.3 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth (EWOM)</i> dan Keamanan Mempengaruhi Keputusan Menggunakan Fitur DANA Goals Pada Dompot Digital DANA..... | 23 |
| BAB 3 | 25 |

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

| | |
|--|-----------|
| METODE PENELITIAN..... | 25 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 25 |
| 3.2 Objek Penelitian..... | 25 |
| 3.3 Metode Pengambilan Sampel | 26 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian..... | 27 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian..... | 27 |
| 3.6 Variabel Operasional..... | 28 |
| 3.7 Metode Analisis Data..... | 29 |
| 3.7.1 Uji Instrumen | 29 |
| 3.7.1.1 Uji validitas | 29 |
| 3.7.1.2 Uji realibilitas..... | 29 |
| 3.7.2 Uji Asumsi Klasik..... | 30 |
| 3.7.2.1 Uji normalitas..... | 30 |
| 3.7.2.2 Uji multikolonieritas | 30 |
| 3.7.2.3 Uji heteroskedastisitas | 31 |
| 3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 31 |
| 3.7.4 Uji Hipotesis | 31 |
| 3.7.4.1 Uji t (parsial) | 32 |
| 3.7.4.2 Uji f (Simultan)..... | 32 |
| 3.7.4.3 Uji koefisien determinasi | 32 |
| BAB 4 | 34 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | 34 |
| 4.1 Profil Perusahaan | 34 |
| 4.2 Gambaran Umum Responden | 34 |
| 4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin | 35 |
| 4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Umur | 36 |
| 4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Tempat Tinggal | 36 |
| 4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan | 37 |
| 4.2.5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan | 38 |
| 4.3 Hasil Penelitian | 39 |
| 4.3.1 Hasil Uji Instrumen..... | 39 |
| 4.3.1.1 Uji validitas | 40 |
| 4.3.1.2 Uji realibilitas..... | 41 |
| 4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik | 41 |
| 4.3.2.1 Uji normalitas..... | 41 |
| 4.3.2.2 Uji multikolonieritas | 43 |
| 4.3.2.3 Uji heteroskedastisitas | 43 |
| 4.3.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda | 45 |
| 4.3.4 Hasil Uji Hipotesis | 46 |
| 4.3.4.1 Uji t (parsial) | 46 |
| 4.3.4.2 Uji f (simultan)..... | 47 |
| 4.3.4.3 Uji koefisien determinasi | 48 |
| 4.4 Pembahasan..... | 48 |
| 4.4.1 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> (EWOM) terhadap Keputusan Menggunakan Fitur DANA Goals pada Dompot Digital DANA. | 49 |
| 4.4.2 Pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Menggunakan Fitur DANA Goals pada Dompot Digital DANA..... | 50 |



| | |
|---|----|
| 4.4.3 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> (EWOM) dan Keamanan terhadap Keputusan Menggunakan Fitur DANA <i>Goals</i> pada Dompet Digital DANA..... | 51 |
|---|----|

| | |
|----------------------------|-----------|
| BAB 5 | 53 |
| PENUTUP..... | 53 |
| 5.1 Kesimpulan | 53 |
| 5.2 Saran | 54 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 55 |
| LAMPIRAN..... | 59 |



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Total Pengguna DANA di tahun 2019-2023 | 4 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 19 |
| Tabel 3.1 Skor Skala Likert | 28 |
| Tabel 3.2 Variabel Operasional | 28 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas | 40 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Realibias | 41 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov | 42 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolonieritas | 43 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Glejser | 44 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 45 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji T (Parsial) | 46 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji F (Simultan) | 47 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 48 |



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Metode Pembayaran yang sering digunakan di 2023 | 2 |
| Gambar 1.2 Pengguna e-wallet Terbanyak di 2021-2023..... | 2 |
| Gambar 1.3 Salah Satu Keluhan Pengguna DANA di Twitter | 5 |
| Gambar 2.1 Kerangka Landasan Teori | 11 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran..... | 22 |
| Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 35 |
| Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... | 36 |
| Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal | 37 |
| Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 38 |
| Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan | 39 |
| Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas P-Plot | 42 |
| Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatter Plot | 44 |



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 60 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data Responden..... | 64 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen..... | 67 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 70 |
| Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda..... | 72 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis..... | 72 |
| Lampiran 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 72 |
| Lampiran 8 Lembar Bimbingan..... | 73 |



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat di seluruh dunia memberikan banyak dampak bagi manusia, salah satunya dalam kegiatan ekonomi. Seiring berjalannya waktu, perbankan dan instrumen pembayaran mengalami perubahan dari *cash-based* menjadi *non cash-based*. Sistem pembayaran di Indonesia terus mengalami transformasi mengikuti perkembangan teknologi sehingga sesuai dengan kondisi masyarakat dan bisnis *e-commerce*. Dengan perkembangan teknologi yang semakin maju, terciptalah *financial technology (fintech)* yang berperan penting untuk memaksimalkan, mempercepat, dan mengubah metode pembayaran, penghimpunan atau penyaluran dana menjadi lebih efisien.

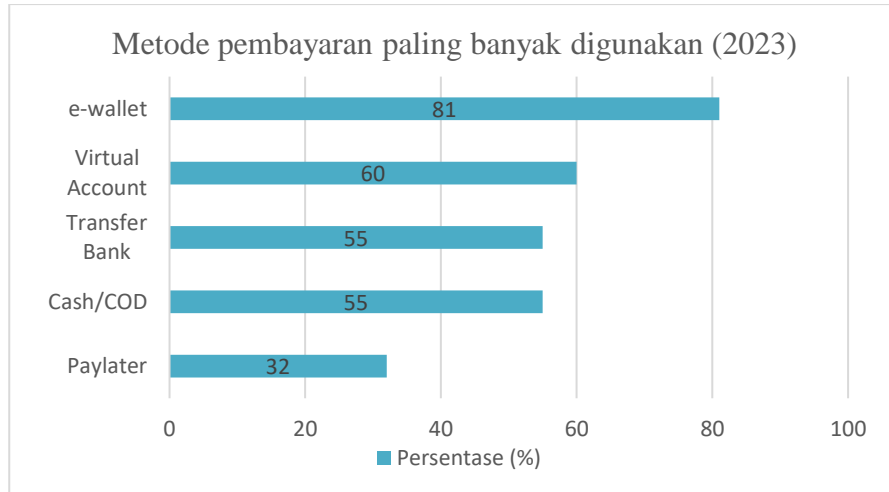
Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *financial technology* merupakan bentuk inovasi yang menggunakan perkembangan teknologi pada industri jasa keuangan. (Otoritas Jasa Keuangan, 2016). Salah satu bentuk dari *financial technology (fintech)* adalah *e-wallet*. Menurut Bank Indonesia, dompet digital ialah alat yang digunakan untuk melakukan transaksi dengan bentuk kartu atau uang elektronik yang memiliki dana dan menyimpan data instrument pembayaran. Hal ini membuat masyarakat beralih dari uang tunai menjadi pembayaran *cashless* karena memudahkan mereka untuk bertransaksi tanpa membawa uang tunai yang banyak dan dinilai lebih aman. Selain itu, pengguna dompet digital juga dirasa lebih nyaman untuk berbelanja dengan menggunakan dompet digital karena dianggap memiliki banyak promosi atau *cashback* yang dikeluarkan oleh dompet digital.

Menurut laporan yang berjudul *Digital Competitiveness Index 2023: Equitable Digital Nation* yang dilansir melalui GoodStats terlihat bahwa metode pembayaran yang paling sering digunakan di Indonesia di tahun 2023 yaitu *e-wallet* sebanyak 81% lalu diikuti dengan VA sebanyak 60% dan transfer bank serta *cash* sebanyak 55%.



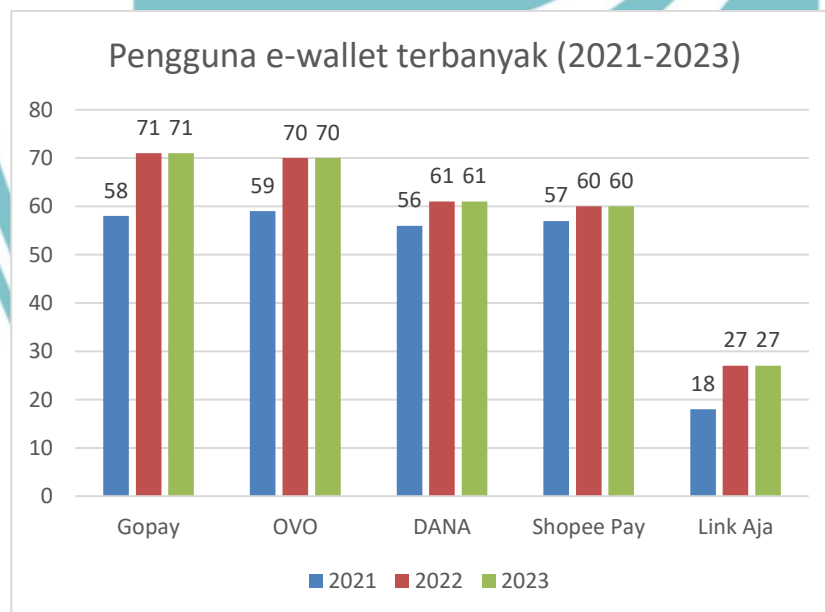
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1.1 Metode Pembayaran yang sering digunakan di 2023
Sumber : (GoodStats, 2023)

Menurut data Bank Indonesia, terdapat 38 dompet digital yang memiliki lisensi yang resmi dan pengguna aktif dompet digital terbanyak masih ditempati oleh Gopay, OVO, dan DANA. Berikut data pengguna dompet digital terbanyak pada tahun 2022-2023 yang diambil oleh *E-Wallet Industry Outlook 2023* dari Insight Asia melalui 1.300 responden.



Gambar 1.2 Pengguna e-wallet Terbanyak di 2021-2023
Sumber: (databoks, 2023)

Menurut gambar 1.2 diatas menunjukkan di tahun 2021 OVO menjadi dompet digital paling banyak digunakan dengan persentase sebesar 59%, lalu di posisi kedua terdapat Gopay dengan persentase 58%, sedangkan Shopee Pay dan DANA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

berada di urutan ketiga dan keempat dengan pengguna terbanyak di 2021. Lalu Gopay berhasil menempati posisi paling atas dompet digital terbanyak digunakan tahun 2022-2023, disusul oleh OVO dan DANA yang menempati posisi kedua dan ketiga dengan persentase 70% dan 61% dengan pengguna *e-wallet* terbanyak di 2022-2023 dan dilanjut dengan Shopee Pay dan Link Aja dengan persentase 60% dan 27% pengguna terbanyak di 2022-2023. Salah satu dompet digital terbanyak digunakan adalah DANA.

DANA menjadi satu diantara dompet digital yang menyediakan berbagai macam transaksi secara digital baik tunai maupun non-tunai dan dapat digunakan secara cepat, praktis dan terjamin keamanannya. DANA didirikan di tahun 2018 yang diluncurkan PT Espay Debit Indonesia Koe dan terdaftar oleh Bank Indonesia yang memiliki empat lisensi. DANA terdapat banyak keunggulan yang bertujuan untuk memudahkan para penggunanya. Salah satunya yaitu untuk menyimpan uang. Jika biasanya masyarakat menyimpan uang di bank dan dikenakan biaya administrasi, maka DANA mengeluarkan inovasi terbaru yang dikenal dengan fitur DANA *goals* yang bertujuan untuk memudahkan penggunanya untuk menyimpan uang tanpa dikenakan biaya administrasi dan tanpa jumlah minimum.

Fitur DANA *goals* merupakan fitur DANA yang dapat digunakan untuk mencapai impian para penggunanya karena dapat menyimpan uang penggunanya dalam jumlah banyak. Fitur DANA *goals* berfungsi untuk menyimpan uang para penggunanya tanpa menyatukan dengan saldo DANA yang akan digunakan untuk pembayaran dan dilengkapi dengan fitur DANA *protection*, fitur tersebut akan menjamin uang pengguna akan aman di dalam DANA *goals* dan mengganti uang pengguna yang hilang apabila sesuai dengan syarat DANA *protection*. Berbeda dengan pesaing lainnya seperti Shopee Pay, Gopay, dan OVO yang tidak menyediakan fitur serupa bagi penggunanya. Ini menjadi kelebihan tambahan bagi DANA dibandingkan dengan dompet digital lainnya. Tetapi fitur DANA *goals* belum diketahui dan digunakan banyak pengguna DANA dikarenakan fitur DANA yang meningkat dan menjadi fitur yang paling sering digunakan selama tahun 2022-2023 ini adalah fitur kirim uang, fitur QR, dan fitur DANA kaget. (CerdasBelanja, 2022)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dengan adanya fitur yang memudahkan para penggunanya, DANA berhasil mendapatkan banyak minat masyarakat. DANA mencatat pertumbuhan 15% terkait dengan digitalisasi masyarakat pada kuartal pertama 2020. Selain itu, DANA juga mencatat banyaknya pengguna aktif DANA sampai tahun 2022 meningkat sebanyak 42% dari tahun 2021 dan terus mengalami kenaikan sebesar 23% dari tahun 2022. Terutama selama masa pandemi Covid-19 yang membuat masyarakat mengalami *lockdown* sehingga pembayaran dengan metode *non-tunai* meningkat secara drastis. Dengan meningkatnya pengguna DANA yang cukup drastis dari tahun sebelumnya menandakan bahwa DANA memiliki kepercayaan yang tinggi dari masyarakat. Berikut data jumlah pengguna DANA dari tahun 2019-2023.

Tabel 1.1 Total Pengguna DANA di tahun 2019-2023

| Tahun | Total Pengguna |
|-------|----------------|
| 2019 | 35 juta orang |
| 2020 | 50 juta orang |
| 2021 | 95 juta orang |
| 2022 | 130 juta orang |
| 2023 | 170 juta orang |

Sumber: (ANTARA News, 2024)

Di tengah maraknya penggunaan DANA di Indonesia dan banyaknya fitur yang memudahkan para penggunanya, muncul keluhan dari para pengguna DANA yang disebarkan melalui berbagai platform. Pengalaman buruk yang sering mereka keluhkan dalam menggunakan DANA tersebut adalah mengenai keamanan dompet digital yang dianggap tidak mumpuni seperti uang yang mereka simpan tersedot sendiri untuk aplikasi yang tidak mereka ketahui, kesalahan mengklik link sembarangan sehingga saldo terkuras, dan bahkan ada yang kehilangan saldo dengan jumlah besar tanpa diketahui apa penyebabnya.

Berdasarkan data traffic DANA sebanyak 12.000 akun pengguna DANA mengalami kehilangan saldo DANA dengan berbagai macam penyebabnya. (Instagram: voltcyber_v2, 11 Juni 2023). Dilansir dari (detiknews, 2023) terdapat pengguna DANA yang mengeluhkan pengalaman buruknya karena kehilangan saldo sebesar Rp 600.510,- dengan keterangan yang dilakukan oleh Google. Pengguna tersebut merasa tidak pernah memberikan OTP, *password*, ataupun privasi lainnya kepada orang lain. Oleh karena itu, pengguna tersebut langsung mengajukan komplain kepada pihak Google dan pihak DANA, tapi pengajuan

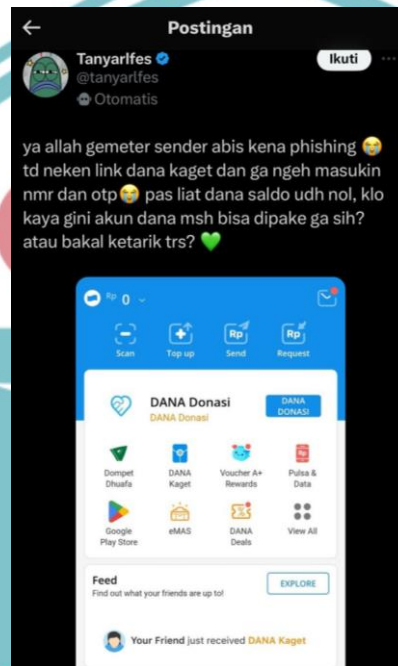


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

laporannya tidak membuahkan hasil dan hanya diminta untuk terus menunggu. Pengalaman buruk lainnya juga dialami oleh pengguna DANA yang menceritakannya melalui media sosial Twitter. Pengguna DANA tersebut kehilangan saldonya setelah mengklik link dana kaget dan memasukan nomer telepon beserta OTP sehingga saldo DANA yang dimilikinya menjadi habis tak tersisa.



Gambar 1.3 Salah Satu Keluhan Pengguna DANA di Twitter
Sumber : (KOMPAS.com, 2023)

Kehilangan saldo tanpa diketahuinya penyebabnya juga dialami oleh pengguna DANA yang membagikan keluhannya di Media Konsumen, pengguna tersebut membuat surat pengaduan pengguna yang ditujukan kepada pihak DANA karena telah kehilangan saldo DANA sebesar Rp 334.330,- setelah melakukan pengiriman uang ke salah satu bank melalui DANA. (mediakonsumen, 2023)

Munculnya berbagai pengalaman buruk dan keluhan dari para pengguna DANA di berbagai platform membuat kekhawatiran bagi masyarakat dan mengurangi kepercayaan mereka terhadap keamanan dompet digital tersebut dan mempengaruhi keputusan konsumen. Oleh karena itu, dengan adanya fitur DANA goals diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan pelayanan yang lebih memuaskan dan lebih terjaminnya keamanan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Menurut (Liu et al., 2024), *Electronic Word of Mouth* secara sederhana ialah komunikasi setelah melakukan pembelian antara pengirim EWOM dan penerima EWOM yang mempertimbangkan informasi apakah akan melakukan pembelian atau tidak. Pengalaman buruk atau keluhan yang disampaikan oleh para pengguna dompet digital termasuk DANA di berbagai platform, terutama media sosial yang mudah tersebar secara cepat dapat mempengaruhi keputusan pengguna DANA untuk menggunakan fitur DANA *goals* yang bertujuan untuk menyimpan uang mereka. Hal ini sesuai dengan pernyataan (Saputra & Ardani, 2020), *Electronic Word of Mouth* adalah rekomendasi melalui media sosial antar individu yang saling bertukar informasi terutama untuk sesuatu yang baik sehingga mempengaruhi keputusan konsumen.

Selain *Electronic Word of Mouth* (EWOM), pengaruh keamanan juga menjadi salah satu dasar yang menentukan keputusan menggunakan dompet digital, apakah dompet digital berbahaya, adanya transaksi tidak aman, dan kemungkinan saldo berkurang tanpa sebab. Keamanan adalah salah satu faktor seseorang untuk memanfaatkan layanan jasa dengan menjamin privasi pengguna dompet elektronik (Sukmawati & Kowanda, 2022). Fitur DANA dilengkapi dengan fitur DANA *protection* yang akan mengganti uang pengguna apabila hilang dan sesuai dengan syarat dari DANA *protection*. Selain itu, uang yang tersimpan di fitur DANA *goals* juga hanya bisa *ditop-up* dan ditarik ke saldo DANA para penggunanya sehingga dengan menggunakan fitur DANA *goals* diharapkan uang para pengguna DANA menjadi lebih aman untuk disimpan.

Penelitian (Saputra & Ardani, 2020) mengatakan variabel *Word of Mouth* (WOM) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di PT. Pegadaian (Persero) Denpasar. Mereka berpendapat seiring meningkatnya *Word of Mouth* (WOM), maka keputusan untuk membeli juga mengalami kenaikan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan temuan penelitian lainnya. Penelitian (Himawati & Fitriati, 2021) mengatakan variabel *Word of Mouth* (WOM) tidak mempengaruhi kepercayaan pengguna dompet digital DANA di Jabodetabek. Mereka berpendapat bahwa di Jabodetabek pengguna DANA lebih percaya pada iklan perusahaan dan informasi resmi daripada informasi dari orang-orang sekitar.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Selanjutnya untuk variabel keamanan, penelitian oleh (Rahmawati & Yuliana, 2020) mengatakan bahwa keamanan memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan menggunakan *e-wallet* di kalangan mahasiswa STIE Bank BPD. Mereka mengatakan bahwa *e-wallet* akan sering digunakan jika semakin tinggi tingkat keamanan *e-wallet* tersebut. Temuan dari penelitian ini berbeda dengan temuan penelitian lain. Penelitian oleh (Nangin et al., 2020) mengatakan bahwa variabel keamanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan implikasinya terhadap adopsi *fintech*. Mereka berpendapat bahwa kepercayaan masyarakat dibangun oleh reputasi dan *image* suatu perusahaan.

Sebagai salah satu pengguna terbanyak *e-wallet* di tahun 2022-2023, DANA terus mengeluarkan inovasi terbaru untuk menarik minat masyarakat lebih luas. DANA meluncurkan fitur DANA *goals* untuk membantu para penggunanya menyimpan uang mereka menjadi lebih aman. Tetapi belum diketahui, apakah dengan pengalaman buruk dan keluhan yang disebar oleh para pengguna dompet digital di berbagai platform membuat para pengguna DANA tertarik untuk menggunakan fitur DANA *goals* tersebut. Maka berdasarkan latar belakang serta *gap* yang dijabarkan tersebut, penulis berminat melakukan penelitian lebih mendalam mengenai faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pengguna menggunakan fitur DANA *goals* pada dompet digital DANA. Penelitian ini berjudul “PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (EWOM) DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN FITUR DANA *GOALS* PADA DOMPET DIGITAL DANA”

1.2 Rumusan Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat masyarakat beralih dari pembayaran tunai menjadi *non-tunai*. Hal ini membuat pengguna dompet digital melonjak secara drastis. Dompet digital DANA merupakan salah satu pengguna *e-wallet* terbanyak di tahun 2021-2023. Tetapi banyaknya keluhan dan pengalaman buruk yang dialami pengguna DANA karena saldo mereka yang hilang dengan berbagai penyebab menjadi salah satu masalah. Oleh karena itu, DANA menghadirkan fitur DANA *goals* yang diharapkan dapat membantu para pengguna DANA menyimpan uang mereka dengan lebih aman, tapi masih menjadi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pertanyaan dan belum ada jawaban apakah pengguna DANA memutuskan untuk menggunakan fitur DANA *goals* atau tidak karena fitur DANA *goals* belum banyak diketahui dan bukan termasuk fitur yang paling umum dimanfaatkan oleh pengguna DANA. Hal tersebut disebabkan karena letak fitur DANA *goals* yang tidak terlihat di halaman utama.

DANA tidak bisa menjadi *leader* dalam pengguna *e-wallet* terbanyak mengalahkan Gopay dan OVO dikarenakan banyaknya kasus kehilangan saldo dan fitur DANA *goals* yang memiliki kelebihan, tapi kurang menjadi perhatian pengguna karena tidak terletak di halaman utama. Selain itu, masih belum ada penjelasan dan penelitian apakah faktor *Electronic Word of Mouth* (EWOM) dan keamanan menjadi salah satu faktor pengguna DANA menggunakan fitur DANA *goals*. Serta hasil penelitian menunjukkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang memiliki variabel sama. Maka dari itu, hal tersebut diangkat sebagai satu diantara permasalahan dalam penelitian ini.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas, adapun pertanyaan penelitian disusun sebagai berikut :

1. Apakah faktor *Electronic Word of Mouth* (EWOM) memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan fitur DANA *goals* pada dompet digital DANA?
2. Apakah faktor keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan fitur DANA *goals* pada dompet digital DANA?
3. Apakah faktor *Electronic Word of Mouth* (EWOM) dan faktor keamanan bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan fitur DANA *goals* pada dompet digital DANA?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dijabarkan, adapun tujuan penelitian yaitu:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1. Untuk menganalisis pengaruh faktor *Electronic Word of Mouth* (EWOM) terhadap keputusan menggunakan fitur DANA *goals* pada dompet digital DANA.
2. Untuk menganalisis pengaruh faktor keamanan terhadap keputusan menggunakan fitur DANA *goals* pada dompet digital DANA.
3. Untuk menganalisis pengaruh faktor *Electronic Word of Mouth* (EWOM) dan faktor keamanan secara bersama-sama terhadap keputusan menggunakan fitur DANA *goals* pada dompet digital DANA.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dibuat dengan harapan memberikan banyak manfaat bagi berbagai pihak, seperti:

1. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat untuk PT Espay Debit Indonesia Koe untuk meningkatkan kualitasnya dan memberikan informasi serta promosi bagi para pengguna DANA untuk menggunakan fitur DANA *goals*.
2. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman bagi semua pihak yang menggunakan dompet digital khususnya DANA.
3. Hasil dari penelitian ini bisa menjadi tambahan informasi, wawasan, dan bahan referensi untuk penelitian berikutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penelitian ini dibaca secara keseluruhan, maka dijabarkan susunan skripsi sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN, pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan yang terdapat di dalam penelitian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA, pada bab ini membahas mengenai landasan teori yang menjelaskan variabel bebas dan variabel terikat dari berbagai literatur, lalu berisi penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN, pada bab ini berisi mengenai jenis penelitian yang akan digunakan, objek penelitian, metode pengambilan sampel, teknik pengumpulan data penelitian, juga metode analisis data penelitian.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN, pada bab ini akan menjabarkan hasil perhitungan dan hasil analisis data yang akan diolah. Hasil tersebut akan menjelaskan secara detail bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN, pada bab ini akan memberikan kesimpulan dan analisis yang telah dilakukan serta saran dari hasil penelitian untuk dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerjemahan karya ilmiah, penerjemahan laporan, penerjemahan atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya terkait pengaruh *electronic word of mouth* (EWOM) dan keamanan pada fitur DANA *goals* yang terdapat pada dompet digital DANA terhadap keputusan penggunaannya. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa:

1. Pada variabel *Electronic Word of Mouth* (EWOM) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan fitur DANA *goals* pada dompet digital DANA. Hal ini menunjukkan bahwa testimoni, komentar, dan *review* atau ulasan pengguna mengenai fitur DANA *goals* yang bernilai positif akan memudahkan calon pengguna yang sedang menggali banyak informasi mengenai fitur tersebut sehingga semakin memudahkan pengguna dalam menentukan keputusan pembelian fitur DANA *goals*.
2. Pada variabel keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan fitur DANA *goals* pada dompet digital DANA. Hal ini menunjukkan bahwa fitur DANA *goals* memiliki tingkat keamanan yang dinilai baik oleh pengguna karena terdapat PIN dan verifikasi muka saat menarik saldo dan telah memenuhi standar keamanan sehingga semakin besar tingkat keamanan yang disediakan oleh fitur DANA *goals* maka semakin banyak pula pengguna yang ingin menggunakan fitur tersebut.
3. Secara simultan variabel *Electronic Word of Mouth* (EWOM) dan keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan fitur DANA *goals* pada dompet digital DANA. Hal ini menunjukkan bahwa *review* pengguna dan keamanan yang dimiliki oleh fitur DANA *goals* memberikan kontribusi yang cukup besar bagi seseorang untuk menggunakan fitur tersebut. Dengan tingkat keamanan dan banyaknya *review* positif yang disebarakan pengguna dapat menambah keinginan calon pengguna untuk memanfaatkan fitur tersebut sehingga dapat meningkatkan keputusan pembelian fitur DANA *goals*.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



5.2 Saran

Berdasarkan penjabaran terkait pembahasan dan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran, yaitu:

1. Bagi PT Espay Debit Indonesia Koe

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diharapkan pihak DANA akan terus meningkatkan tingkat keamanannya dengan menambahkan fitur otomatis aplikasi akan keluar dengan sendirinya apabila beberapa saat tidak digunakan sehingga kasus kehilangan saldo para pengguna tidak terjadi karena hal itu dapat meningkatkan kepercayaan pengguna dalam menggunakan DANA karena mereka merasa aman untuk menyimpan uang di aplikasi DANA. Selain itu, untuk fitur DANA *goals* diharapkan DANA dapat meletakkan fitur tersebut di halaman utama aplikasi DANA agar para pengguna dapat mengetahui kelebihan fitur DANA *goals* dan menggunakan fitur tersebut sehingga dapat meningkatkan jumlah pengguna fitur DANA *goals*.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian ini, penulis menggunakan variabel independen berupa *Electronic Word of Mouth* (EWOM) dan keamanan sehingga memperoleh hasil yang berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan menggunakan fitur DANA *goals*. Penulis berharap penelitian selanjutnya dapat memperluas penelitian ini dengan menggunakan variabel lain yang belum diteliti yang berpengaruh terhadap keputusan menggunakan fitur DANA *goals* serta menggunakan masalah-masalah terbaru pada penelitian.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR PUSTAKA

- Ahn, H., & Park, E. (2023). The impact of consumers' sustainable electronic-word-of-mouth in purchasing sustainable mobility: An analysis from online review comments of e-commerce. *Research in Transportation Business and Management*, 52. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2023.101086>
- Al-Emran, M., & Shaalan, K. (2021). Recent Advances in Technology Acceptance Models and Theories. <http://www.springer.com/series/13304>
- ANTARA News. (2024). Jumlah Pengguna DANA. [Antaranews.Com](https://antaranews.com).
- Belch, G., & Belch, M. (2018). *ADVERTISING AND PROMOTION An Integrated Marketing Communications Perspective (8th ed.)*. McGraw-Hill Education.
- CerdasBelanja. (2022). 4 Fitur DANA yang Paling Banyak Digunakan Pengguna. [Cerdasbelanja.Grid.Id](https://cerdasbelanja.grid.id).
- databoks. (2023). Survei Dompot Digital. [Databoks.Katadata.Co.Id](https://databoks.katadata.co.id).
- detikFinance. (2022, July). Pengguna Dompot Digital Makin Menjamur, Tapi Masih Didominasi Warga Jakarta. [Finance.Detik.Com](https://finance.detik.com).
- detiknews. (2023). Saldo DANA hilang, Customer Service Bisa Membantu. [News.Detik.Com](https://news.detik.com).
- Devaraj, S., Fan, M., & Kohli, R. (2003). E-Loyalty-Elusive Ideal or Competitive Edge? In *COMMUNICATIONS OF THE ACM (Vol. 46)*.
- Eid, M. I. (2011). Determinants of E-Commerce Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty in Saudi Arabia *DETERMINANTS OF E-COMMERCE CUSTOMER SATISFACTION, TRUST, AND LOYALTY IN SAUDI ARABIA*.
- Ghozali, I. (2018). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 25*.
- GoodStats. (2023, April). e-Wallet Jadi Metode Pembayaran Paling Populer. [Goodstats.Id](https://goodstats.id).
- Himawati, D., & Fitriati, F. (2021). Pengaruh Word Of Mouth dan Manfaat Terhadap Keputusan Menggunakan E-Wallet Dana Melalui Kepercayaan Pelanggan di Jabodetabek.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Jalilvand, M. R., & Samiei, N. (2012). The effect of electronic word of mouth on brand image and purchase intention: An empirical study in the automobile industry in Iran. *Marketing Intelligence and Planning*, 30(4), 460–476. <https://doi.org/10.1108/02634501211231946>
- katadata. (2022, September). Survei : 39.2% Warga RI Lebih Sering Pakai E-Wallet Saat Belanja Online. *Katadata.Co.Id*.
- katadata.co.id. (2022, January). Survei KIC : Gen Z Lebih Pilih pakai E-Wallet Dibanding ATM bank. *Katadata.Co.Id*.
- Khoiriyah, S. U., Halim, M., & Zulkarnaeni, A. S. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Financial Technology Pada Aplikasi Dana.
- KOMPAS.com. (2023). Ramai soal Modus “Phising” Kuras Saldo, ini cara mencegahnya. *Kompas.Com*.
- kompas.com. (2023). Survei Visa: E-Wallet Paling Banyak Digunakan Gen Z Dalam Pembayaran Digital. *Money.Kompas.Com*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2023). *Principles of Marketing Global edition nineteenth edition*.
- Lim, S. H., Kim, D. J., Hur, Y., & Park, K. (2019). An Empirical Study of the Impacts of Perceived Security and Knowledge on Continuous Intention to Use Mobile Fintech Payment Services. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 35(10), 886–898. <https://doi.org/10.1080/10447318.2018.1507132>
- Lin, C., Wu, Y.-S., & Chen, J.-C. V. (2013). ELECTRONIC WORD-OF-MOUTH: THE MODERATING ROLES OF PRODUCT INVOLVEMENT AND BRAND IMAGE.
- Liu, H., Jayawardhena, C., Shukla, P., Osburg, V. S., & Yoganathan, V. (2024). Electronic word of mouth 2.0 (eWOM 2.0) – The evolution of eWOM research in the new age. *Journal of Business Research*, 176. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2024.114587>
- Luarn, P., Huang, P., Chiu, Y. P., & Chen, I. J. (2016). Motivations to engage in word-of-mouth behavior on social network sites. *Information Development*, 32(4), 1253–1265. <https://doi.org/10.1177/0266666915596804>
- mediakonsumen. (2023). Saldo DANA Mendadak Hilang Terkuras Tanpa Sepengetahuan Saya. *Mediakonsumen.Com*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Nangin, M. A., Rasita, I., Barus, G., & Wahyoedi, S. (2020). The Effects of Perceived Ease of Use, Security, and Promotion on Trust and Its Implications on Fintech Adoption. In *Journal of Consumer Sciences E* (Vol. 05, Issue 02).
- Nee, I. (2016). Managing Negative Word-of-Mouth on Social Media Platforms.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016). FAQ : KATEGORI UMUM. Ojk.Go.Id.
- Pontianak Post. (2022, September). Mayoritas Kaum Perempuan Lebih Banyak Akses Media Sosial. Pontianakpost.Jawapos.Com.
- Rahmawati, Y. D., & Yuliana, R. (2020). PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN E-WALLET PADA MAHASISWA STIE BANK BPD JATENG. *Journal of Economics and Banking*. <https://www.liputan6.com>
- Sakdieh, S. H. (2023, November). Penggunaan E-Wallet oleh Mahasiswa. Kompasiana.Com.
- Saputra, G. W., & Ardani, I. G. A. K. S. (2020). PENGARUH DIGITAL MARKETING, WORD OF MOUTH, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(7), 2596. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i07.p07>
- Siagian, H., Tarigan, Z. J. H., Basana, S. R., & Basuki, R. (2022). The effect of perceived security, perceived ease of use, and perceived usefulness on consumer behavioral intention through trust in digital payment platform. *International Journal of Data and Network Science*, 6(3), 861–874. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.2.010>
- similarweb. (2024). Data Traffic DANA Demografi. Secure.Similarweb.Com.
- Sugiyono, Prof. D. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.
- Sugiyono, Prof. D. (2020). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D.
- Sukmawati, K., & Kowanda, D. (2022). KEPUTUSAN PENGGUNAAN E-WALLET GOPAY BERDASARKAN PENGARUH KEAMANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN PERSEPSI MANFAAT. *Jurnal Ilmiah Multidispilin*, 1.
- Thomson, & Ginting, L. (2013). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN PADA WARUNG UCOK DURIAN ISKANDAR MUDA MEDAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN.

Ursavas, F. (2022). Conducting Technology Acceptance Research in Education. <https://link.springer.com/bookseries/13812>

Waspada, I. (2012). PERCEPATAN ADOPSI SISTEM TRANSAKSI TEKNOLOGI INFORMASI UNTUK MENINGKATKAN AKSESIBILITAS LAYANAN JASA PERBANKAN (Vol. 16, Issue 1). <http://jurkubank.wordpress.com>

Widiyanti, W. (2020). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet OVO di Depok. Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, 7(1). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/moneter54>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Yth Bapak/Ibu/Saudara/i

Perkenalkan nama saya Ni Made Mega Febriyanti dari Politeknik Negeri Jakarta dengan Jurusan Akuntansi program studi Keuangan dan Perbankan. Saat ini saya sedang menyelesaikan pengerjaan skripsi saya yang berjudul "**Pengaruh *Electronic Word Of Mouth (Ewom)* dan Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur Dana Goals Pada Dompot Digital Dana**".

Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan ketersediaan Ibu/Bapak untuk meluangkan waktunya untuk mengisi beberapa pertanyaan yang ada di dalam kuesioner ini. Segala bentuk informasi akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian saya.

Atas kerja samanya, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Ni Made Mega Febriyanti



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAGIAN 1: PERTANYAAN PENYARING (SCREENING)

Petunjuk: Isilah pertanyaan di bawah ini dengan tanda centang (✓) di tempat yang telah disediakan.

1. Apakah Anda menggunakan aplikasi dompet digital DANA?
 - Ya
 - Tidak
2. Apakah Anda pernah menggunakan fitur DANA Goals?
 - Ya
 - Tidak

BAGIAN 2: IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk: Isilah pertanyaan di bawah ini dengan tanda centang (✓) di tempat yang telah disediakan.

1. Jenis Kelamin
 - Laki-Laki
 - Perempuan
2. Berapakah Usia Anda
 - 17-22 Tahun
 - 23-26 Tahun
 - 27-31 Tahun
3. Tempat Tinggal
 - Jabodetabek
 - Luar Jabodetabek
4. Pekerjaan
 - Pelajar/Mahasiswa
 - PNS/ASN
 - Pegawai Swasta
 - Wirausaha
 - Lainnya
5. Pendapatan Perbulan
 - < Rp 1.000.000
 - Rp 1.000.000 – Rp 5.000.000
 - > Rp 5.000.000





BAGIAN 3: PERTANYAAN PENELITIAN

Petunjuk: Isilah pertanyaan di bawah ini dengan pilihan yang menurut Anda paling sesuai.

Terdapat lima pilihan alternatif jawaban yang disediakan, yaitu:

- STS = Sangat Tidak Setuju
 TS = Tidak Setuju
 CS = Cukup Setuju
 S = Setuju
 SS = Sangat Setuju

1. Variabel *Electronic Word of Mouth* (EWOM)

| No | Pertanyaan | STS | TS | CS | S | SS |
|----|--|-----|----|----|---|----|
| 1. | Saya sering melihat ulasan pengguna mengenai aplikasi DANA secara <i>online</i> . | | | | | |
| 2. | Saya mudah memahami ulasan pengguna mengenai aplikasi DANA. | | | | | |
| 3. | Ulasan yang diberikan pengguna mengenai aplikasi DANA dapat memberikan manfaat dan solusi bagi saya. | | | | | |
| 4. | Ulasan yang disampaikan pengguna mengenai aplikasi DANA memiliki informasi yang akurat. | | | | | |
| 5. | Saya menggunakan aplikasi DANA karena ulasan positif yang dibuat pengguna sebelumnya. | | | | | |
| 6. | Saya membaca ulasan pengguna mengenai fitur DANA Goals karena memiliki kualitas pesan yang baik. | | | | | |
| 7. | Saya tertarik menggunakan fitur DANA Goals karena jumlah komentar atau <i>review</i> yang disampaikan pengguna berjumlah banyak. | | | | | |
| 8. | Saya tertarik menggunakan fitur DANA Goals karena banyaknya pengguna DANA yang memberikan <i>review</i> positif. | | | | | |
| 9. | Saya sering membaca <i>review</i> pelanggan yang memberikan rekomendasi untuk menggunakan fitur DANA Goals. | | | | | |

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



2. Variabel Keamanan

| No | Pertanyaan | STS | TS | CS | S | SS |
|----|--|-----|----|----|---|----|
| 1. | Saya tidak khawatir untuk memberikan data pribadi saya saat melakukan pendaftaran akun pada aplikasi DANA. | | | | | |
| 2. | Saya yakin bahwa DANA akan melindungi dan menjaga kerahasiaan informasi pribadi saya. | | | | | |
| 3. | Saya merasa aman untuk menyimpan uang saya di dalam fitur DANA <i>Goals</i> . | | | | | |

3. Variabel Keputusan Penggunaan

| No | Pertanyaan | STS | TS | CS | S | SS |
|----|--|-----|----|----|---|----|
| 1. | Saya merasa bahwa aplikasi DANA dapat memenuhi kebutuhan saya saat bertransaksi. | | | | | |
| 2. | Saya merasa bahwa fitur DANA <i>Goals</i> memberikan manfaat bagi saya. | | | | | |
| 3. | Saya merasa bahwa menggunakan fitur DANA <i>Goals</i> adalah keputusan yang tepat. | | | | | |
| 4. | Saya akan terus menggunakan fitur DANA <i>Goals</i> untuk menyimpan uang saya. | | | | | |

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

| No | Electronic Word of Mouth (X1) | | | | | | | | | Keamanan (X2) | | | Keputusan Penggunaan (Y) | | | |
|----|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------|---|---|--------------------------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 9 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 11 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 13 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 19 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 21 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 24 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 26 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 27 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 31 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 32 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 |
| 34 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 36 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 38 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 39 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 43 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 44 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 45 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |



© Hak Cipta

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pennisan karya ilmiah, pennisan laporan, pennisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pennisan karya ilmiah, pennisan laporan, pennisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 46 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 48 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 49 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 51 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 52 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 54 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 57 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 59 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 60 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 64 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 65 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 66 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 |
| 68 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 69 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 74 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 75 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 76 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 77 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 81 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 82 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 83 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 84 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 85 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 86 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 87 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 88 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 89 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 |
| 90 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 91 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 92 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 93 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 94 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 95 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 96 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 97 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 98 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 99 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 100 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen

1. Variabel *Electronic Word of Mouth* (X1)

a. Uji Validitas

| | | Correlations | | | | | | | | | Total |
|-------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | X01 | X02 | X03 | X04 | X05 | X06 | X07 | X08 | X09 | |
| X01 | Pearson Correlation | 1 | .633** | .445* | .528** | .443* | .514** | .599** | .494** | .535** | .718** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .014 | .003 | .014 | .004 | .000 | .006 | .002 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X02 | Pearson Correlation | .633** | 1 | .682** | .562** | .432* | .723** | .614** | .656** | .577** | .800** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .001 | .017 | .000 | .000 | .000 | .001 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X03 | Pearson Correlation | .445* | .682** | 1 | .690** | .576** | .707** | .809** | .719** | .573** | .839** |
| | Sig. (2-tailed) | .014 | .000 | | .000 | .001 | .000 | .000 | .000 | .001 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X04 | Pearson Correlation | .528** | .562** | .690** | 1 | .604** | .439* | .672** | .582** | .573** | .769** |
| | Sig. (2-tailed) | .003 | .001 | .000 | | .000 | .015 | .000 | .001 | .001 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X05 | Pearson Correlation | .443* | .432* | .576** | .604** | 1 | .611** | .736** | .553** | .677** | .774** |
| | Sig. (2-tailed) | .014 | .017 | .001 | .000 | | .000 | .000 | .002 | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X06 | Pearson Correlation | .514** | .723** | .707** | .439* | .611** | 1 | .809** | .759** | .702** | .850** |
| | Sig. (2-tailed) | .004 | .000 | .000 | .015 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X07 | Pearson Correlation | .599** | .614** | .809** | .672** | .736** | .809** | 1 | .859** | .687** | .923** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X08 | Pearson Correlation | .494** | .656** | .719** | .582** | .553** | .759** | .859** | 1 | .675** | .853** |
| | Sig. (2-tailed) | .006 | .000 | .000 | .001 | .002 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X09 | Pearson Correlation | .535** | .577** | .573** | .573** | .677** | .702** | .687** | .675** | 1 | .816** |
| | Sig. (2-tailed) | .002 | .001 | .001 | .001 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .718** | .800** | .839** | .769** | .774** | .850** | .923** | .853** | .816** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



b. Uji Realibilitas

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .895 | 9 |

2. Variabel Keamanan (X2)

a. Uji Validitas

Correlations

| | | X01 | X02 | X03 | Total |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| X01 | Pearson Correlation | 1 | .638** | .670** | .863** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X02 | Pearson Correlation | .638** | 1 | .757** | .896** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X03 | Pearson Correlation | .670** | .757** | 1 | .912** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .863** | .896** | .912** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 |

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

b. Uji Realibilitas

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .845 | 3 |

3. Variabel Keputusan Penggunaan (Y)

a. Uji Validitas

Correlations

| | | X01 | X02 | X03 | X04 | Total |
|-----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| X01 | Pearson Correlation | 1 | .845** | .782** | .742** | .918** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X02 | Pearson Correlation | .845** | 1 | .879** | .757** | .951** |

Hak Cipta :

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan koran, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

| | | | | | | |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X03 | Pearson Correlation | .782** | .879** | 1 | .688** | .919** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X04 | Pearson Correlation | .742** | .757** | .688** | 1 | .870** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Total | Pearson Correlation | .918** | .951** | .919** | .870** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

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

b. Uji Realibilitas

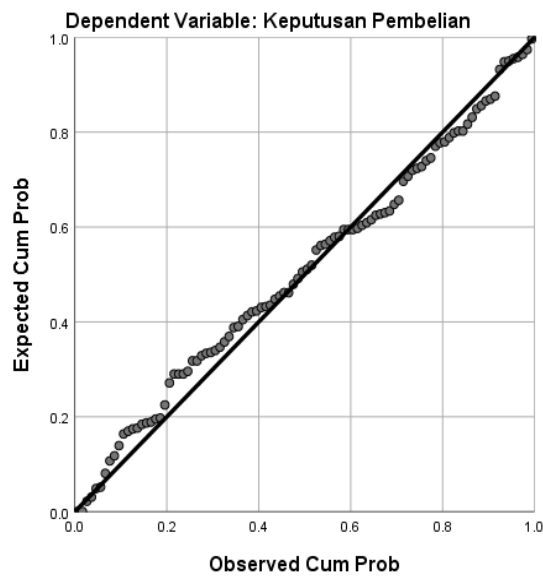
| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .845 | 4 |

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

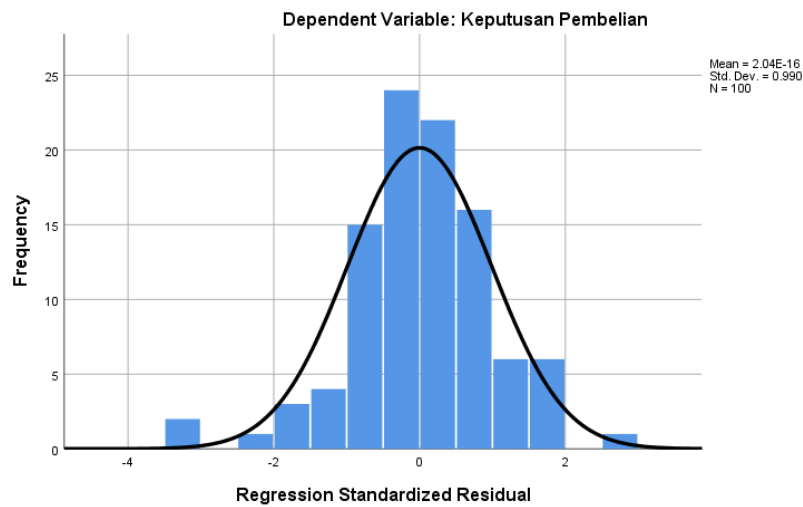
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.64028132 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .078 |
| | Positive | .055 |
| | Negative | -.078 |
| Test Statistic | | .078 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .136 ^c |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

2. Uji Multikolonieritas

| Model | | Coefficients ^a | | | | | Collinearity Statistics | |
|-------|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Tolerance | VIF |
| | | B | Std. Error | Beta | | | | |
| 1 | (Constant) | 3.949 | 1.046 | | 3.776 | .000 | | |
| | Electronic Word of Mouth | .182 | .034 | .392 | 5.265 | .000 | .684 | 1.462 |
| | Keamanan | .506 | .075 | .505 | 6.784 | .000 | .684 | 1.462 |

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

3. Uji Heteroskedastisitas

| Model | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3.218 | .661 | | 4.870 | .000 |
| | Electronic Word of Mouth | -.032 | .022 | -.168 | -1.447 | .151 |
| | Keamanan | -.077 | .047 | -.191 | -1.640 | .104 |

a. Dependent Variable: Abs_RESS



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3.949 | 1.046 | | 3.776 | .000 |
| | Electronic Word of Mouth | .182 | .034 | .392 | 5.265 | .000 |
| | Keamanan | .506 | .075 | .505 | 6.784 | .000 |

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis

1. Uji T (Parsial)

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3.949 | 1.046 | | 3.776 | .000 |
| | Electronic Word of Mouth | .182 | .034 | .392 | 5.265 | .000 |
| | Keamanan | .506 | .075 | .505 | 6.784 | .000 |

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

2. Uji F (Simultan)

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 457.078 | 2 | 228.539 | 83.226 | .000 ^b |
| | Residual | 266.362 | 97 | 2.746 | | |
| | Total | 723.440 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

b. Predictors: (Constant), Keamanan, Electronic Word of Mouth

Lampiran 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .795 ^a | .632 | .624 | 1.65711 |

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Electronic Word of Mouth



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerbitan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

1. Nama Mahasiswa : Ni Made Mega Febriyanti
2. NIM : 2004421037
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh *Electronic Word of Mouth (EWOM)* dan Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur DANA *Goals* Pada Dompot Digital DANA
5. Dosen Pembimbing : Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M.

| No. | Tanggal | Materi Bimbingan | TTD Dosen Pembimbing |
|-----|-----------|--|----------------------|
| 1 | 13/3/2024 | topik skripsi . judul, jurnal | |
| 2 | 20/3/2024 | Bab 1 (latbel, masalah) | |
| 3 | 27/3/2024 | Bab 1 (rumusan masalah) | |
| 4 | 3/4/2024 | Bab 1 (tujuan, manfaat) | |
| 5 | 17/4/2024 | Bab 2 (Grand teori) | |
| 6 | 1/5/2024 | Bab 3 Grand (metodologi) | |
| 7 | 3/7/2024 | Bab 4 (keaslian & karakter) | |
| 8 | 5/7/2024 | Bab 4 (uji instrumentasi ^{uji} asumsi klasik) | |
| 9 | 10/7/2024 | Bab 4 (analisis regresi & uji hipotesis) | |
| 10 | 16/7/2024 | Bab 5 (kesimpulan, saran) | |

Menyetujui KPS D4 Keuangan dan Perbankan
Depok, 16 Juli 2024

Heri Abrianto, S.E., M.M

NIP. 196510051997021001

- Hak Cipta :**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 - Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta