

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, anugerah, dan kesehatan dalam menyelesaikan tugas akhir memenuhi persyaratan akademik untuk mencapai gelar studi Strata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya ini.

Penulis percaya bahwa dalam menulis, menyajikan, maupun menggunakan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran dalam segala bentuk serta pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA selaku executive director serta pembimbing akademik yang telah membantu pembelajaran dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M, CSMA, CDM selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah membantu dan membimbing saya selama proses perkuliahan di Universitas Pelita Harapan Surabaya.

3. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M, CSMA, CDM selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu, membimbing, menuntun, memberi perhatian, memberi motivasi, dan memberikan semangat kepada saya dari awal perkuliahan sampai selama proses pengerjaan penelitian ini dari awal hingga selesai.
4. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, membimbing, memberikan dorongan, dan masukan sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan proses penelitian ini.
5. Ibu Janice Carysa Siahaya, S.M., M.M. selaku Dosen Penguji Pertama yang turut membantu saya dalam memberikan masukan, arahan, dan perbaikan untuk penyelesaian penelitian ini.
6. Bapak Dr. Hananiel M. Gunawan, BA, M.BA selaku Dosen Penguji Kedua yang turut membantu saya dalam memberikan masukan, arahan, dan perbaikan untuk penyelesaian penelitian ini.
7. Kedua Orang Tua saya Tri Susun Cahyono dan Imma Ramawati yang senantiasa selalu mendoakan, memberikan semangat, nasihat, dorongan, masukan, dukungan, dan membantu finansial bagi pendidikan perkuliahan saya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
8. Kakak saya Rahelia Intan Cahyono yang telah membantu saya, mendukung saya, menuntun saya, dan memberi masukan kepada saya dalam mengerjakan tugas akhir kuliah saya.
9. Adik saya Joseph Randi Putra Cahyono yang telah mendukung dan menyemangati saya dalam mengerjakan tugas akhir saya.

10. Teman-teman kampus saya, Kelly Angelina, Nailatul Rohmah, Franklin Rawung, Diva Azalia, Jacklin Jane, Cleiry Salu, Tasya Pondaag, Jesslyn Mulyani, Stefani Diah Pesah Hosama, Kimberly Loprang yang telah menyemangati dan membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, terutama dalam perihalpengerjaan penelitian ini sehingga dapat terselesaikan dengan semestinya serta tepat waktu.

11. Sahabat hangout dari SMA saya, seperti Cynthia Aurelia, Theresia Lasma, Nathania Valen, Devinia Wijaya, Gabriela Ruth, Anthon, Claudio, Willy, telah memberi semangat, dorongan, dan mendoakan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

12. Wakil Gembala beserta istri Ko Yosua dan Ce Debby yang telah mendukung dan membantu doa dalam menyelesaikan tugas akhir saya pada tepat waktunya.

13. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu, yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 16 Oktober 2023



(Abisagh Intan Cahyono)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Batasan Masalah .....	17
1.3. Rumusan Masalah.....	17
1.4. Tujuan Penelitian .....	18
1.5. Manfaat Penelitian .....	20
1.5.1. Manfaat Teoritis .....	20
1.5.2. Manfaat Praktis.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	22
2.1. Landasan Teori .....	22
2.1.1. Continued Intentions to Use .....	22
2.1.2. <i>Positive Word of Mouth</i> .....	23
2.1.3. <i>Perceived Information Quality</i> .....	25
2.1.4. <i>Perceived Ability</i> .....	26
2.1.5. <i>Perceived Benefit</i> .....	27
2.1.6. <i>Perceived Cost</i> .....	28
2.1.7. <i>Perceived Risk</i> .....	29
2.1.8. <i>Perceived Uncertainty</i> .....	30
2.2. Penelitian Terdahulu .....	31
2.3. Pengembangan Hipotesis .....	34
2.3.1. Pengaruh <i>Perceived Information Quality</i> terhadap <i>Positive Word of Mouth</i> .....	34
2.3.2. Pengaruh <i>Perceived Ability</i> terhadap <i>Positive Word of Mouth</i> .....	34
2.3.3. Pengaruh <i>Perceived Benefit</i> terhadap <i>Positive Word of Mouth</i> .....	35
2.3.4. Pengaruh <i>Perceived Cost</i> terhadap <i>Positive Word of Mouth</i> .....	35
2.3.5. Pengaruh <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Positive Word of Mouth</i> .....	36

2.3.6.	Pengaruh <i>Perceived Uncertainty</i> terhadap <i>Positive Word of Mouth</i>	36
2.3.7.	Pengaruh <i>Positive Word of Mouth</i> terhadap <i>Continued Intentions to Use</i>	37
2.4.	Model Penelitian	38
2.5.	Bagan Alur Berpikir	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		41
3.1.	Jenis Penelitian dan Jenis Data	41
3.1.1.	Jenis Penelitian	41
3.1.2.	Jenis Data	42
3.1.3.	Sumber Data	43
3.2.	Populasi dan Sampel	44
3.2.1.	Populasi	44
3.2.2.	Sampel	44
3.3.	Metode Pengumpulan Data	46
3.4.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	48
3.5.	Metode Analisis Data	49
3.5.1.	Pengolahan data	49
3.5.2.	Pengujian Hipotesis	50
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		59
4.1	Gambaran umum DANA	59
4.2	Analisis Data	60
4.2.1	Statistik Deskriptif	60
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel	60
4.2.3	Uji Validitas	86
4.2.4	Uji Realibilitas	88
4.2.5	Pengujian Asumsi Klasik Regresi	88
4.2.6	Uji Linearitas	93
4.3	Metode Analisis Statistik	94
4.3.1	Analisis Regresi	94
4.3.2	Analisis Koefisien Korelasi	98
4.3.3	Analisis Koefisien Determinasi	99
4.4	Metode Pengujian Hipotesis	100
4.4.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)	100
4.4.1	Uji Signifikansi Parsial (Uji-T)	101
4.5	Pembahasan	105
BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI		127
5.1	Simpulan	127
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis	128
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian	134
5.2	Implikasi	135
5.2.1	Implikasi Teoritis	135

5.2.2	Implikasi Manajerial.....	137
5.3	Rekomendasi.....	144



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Pengguna Digital <i>Payments</i> .....	3
Gambar 1. 2 Logo DANA .....	5
Gambar 1. 3 Peningkatan Jumlah Pengguna DANA.....	7
Gambar 1. 4 Ulasan <i>Positive M-Wallet</i> pada APP Store.....	8
Gambar 1. 5 Rating <i>M-Wallet</i> DANA pada APP Store.....	9
Gambar 1. 6 <i>DANA Protection</i> .....	10
Gambar 1. 7 Kecepatan dan Keunggulan yang diklaim oleh DANA.....	11
Gambar 1. 8 <i>Free Biaya Layanan</i> DANA .....	13
Gambar 1. 9 Keamanan DANA.....	14
Gambar 1. 10 Privasi App DANA.....	16
Gambar 2. 1 Model Penelitian Terdahulu .....	32
Gambar 2. 2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	33
Gambar 2. 3 Model Penelitian.....	38
Gambar 4. 1 Logo DANA .....	60
Gambar 4. 2 Diagram Pie Responden Pengguna <i>M-Wallet</i> DANA Berdasarkan Usia.....	62
Gambar 4. 3 Diagram Pie Responden Pengguna <i>M-Wallet</i> DANA Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Gambar 4. 4 P-Plot Uji Normalitas <i>Positive Word of Mouth</i> .....	89
Gambar 4. 5 P-Plot Uji Normalitas <i>Continued Intentions to Use</i> .....	90
Gambar 4. 6 Scatterplot Uji Heterokedastisitas <i>Positive Word of Mouth</i> .....	92
Gambar 4. 7 Scatterplot Uji Heterokedastisitas <i>Continued Intentions to Use</i> .....	92

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Aplikasi <i>M-Wallet</i> di Indonesia 2023.....	6
Tabel 3. 1 Desain Inti Kuisisioner.....	47
Tabel 3. 2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	48
Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	57
Tabel 3. 4 <i>Rules of Thumb</i> Mengenai Ukuran Koefisien Korelasi .....	58
Tabel 4. 1 Responden Pengguna <i>M-Wallet</i> DANA Berdasarkan Usia .....	61
Tabel 4. 2 Responden Pengguna <i>M-Wallet</i> DANA Berdasarkan Jenis Kelamin .	62
Tabel 4. 3 Pedoman Derajat Penilaian.....	64
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Pengguna <i>M-Wallet</i> DANA Terhadap <i>Perceived Information Quality</i> .....	64
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Pengguna <i>M-Wallet</i> DANA Terhadap <i>Perceived Ability</i> .....	66
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Pengguna <i>M-Wallet</i> DANA Terhadap <i>Perceived Benefit</i> .....	67
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Pengguna <i>M-Wallet</i> DANA Terhadap <i>Perceived Cost</i> .....	68
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Pengguna <i>M-Wallet</i> DANA Terhadap <i>Perceived Risk</i> .....	70
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Pengguna <i>M-Wallet</i> DANA Terhadap <i>Perceived Uncertainty</i> .....	71
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Pengguna <i>M-Wallet</i> DANA Terhadap <i>Positive Word of Mouth</i> .....	73
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Pengguna <i>M-Wallet</i> DANA Terhadap <i>Continued Intentions to Use</i> .....	74
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden Pengguna <i>M-Wallet</i> DANA Terhadap <i>Perceived Information Quality</i> .....	75
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden Pengguna <i>M-Wallet</i> Terhadap <i>Perceived Ability</i> .....	77
Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden Pengguna <i>M-Wallet</i> Terhadap <i>Perceived Benefit</i> .....	78
Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden Pengguna <i>M-Wallet</i> Terhadap <i>Perceived Cost</i> .....	80
Tabel 4. 16 Distribusi Jawaban Responden Pengguna <i>M-Wallet</i> Terhadap <i>Perceived Risk</i> .....	81
Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden Pengguna <i>M-Wallet</i> Terhadap <i>Perceived Uncertainty</i> .....	82
Tabel 4. 18 Distribusi Jawaban Responden Pengguna <i>M-Wallet</i> Terhadap <i>Positive Word of Mouth</i> .....	84
Tabel 4. 19 Distribusi Jawaban Responden Pengguna <i>M-Wallet</i> Terhadap <i>Continued Intentions to Use</i> .....	85
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Information Quality</i> .....	86
Tabel 4. 21 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Ability</i> .....	87
Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Benefit</i> .....	87
Tabel 4. 23 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Cost</i> .....	87



Tabel 4. 24 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Risk</i> .....	87
Tabel 4. 25 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Uncertainty</i> .....	87
Tabel 4. 26 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Positive Word of Mouth</i> .....	87
Tabel 4. 27 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Continued Intentions to Use</i> .....	87
Tabel 4. 28 Hasil Uji Reliabilitas Responden Pengguna <i>M-Wallet DANA</i> .....	88
Tabel 4. 29 Uji Kolmogorov Smirnov (K-S) .....	89
Tabel 4. 30 Nilai Tolerance dan VIF .....	90
Tabel 4. 31 Spearsman's Test Correlation .....	93
Tabel 4. 32 Hasil Uji Linearitas .....	93
Tabel 4. 33 Hasil Uji Regresi Sederhana (PWM*CIU).....	94
Tabel 4. 34 Hasil Uji Regresi Berganda (PIQ, PA, PB, PC, PR, PU*PWM).....	95
Tabel 4. 35 Hasil Analisis Koefisien Determinasi I $R^2$ .....	99
Tabel 4. 36 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 $R^2$ .....	100
Tabel 4. 37 Hasil Uji F .....	100
Tabel 4. 38 Hasil Uji T .....	102
Tabel 4. 39 Indikator-Indikator yang Mengukur Variabel <i>Positive Word of Mouth</i> .....	113
Tabel 4. 40 Indikator-Indikator yang Mengukur Variabel <i>Perceived Uncertainty</i> .....	115
Tabel 4. 41 Indikator-Indikator yang Mengukur Variabel <i>Perceived Benefit</i> .....	117
Tabel 4. 42 Indikator-indikator yang Mengukur Variabel <i>Perceived Cost</i> .....	118
Tabel 4. 43 Indikator-Indikator yang Mengukur Variabel <i>Perceived Ability</i> .....	120
Tabel 4. 44 Indikator-Indikator yang Mengukur Variabel <i>Perceived Information Quality</i> .....	121
Tabel 4. 45 Indikator-Indikator yang Mengukur Variabel <i>Perceived Risk</i> .....	123
Tabel 4. 46 Indikator-Indikator yang Mengukur Variabel <i>Continued Intentions to Use</i> .....	125
Tabel 4. 47 Implikasi Teoritis <i>M-Wallet DANA</i> .....	135
Tabel 4. 48 Implikasi Manajerial <i>M-Wallet DANA</i> .....	139

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	: KUISIONER .....	A-1
LAMPIRAN B	: TABULASI DATA KUISIONER.....	B-1
LAMPIRAN C	: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF.....	C-1

