

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS DALAM PENGGUNAAN LAYANAN
E-WALLET “DANA” PADA MAHASISWA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS QUALITY**

SKRIPSI

**Oleh :
NETTI BR GINTING**

2102020008



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY**

MEDAN

2025

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS DALAM PENGGUNAAN LAYANAN
E-WALLET “DANA” PADA MAHASISWA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS QUALITY**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Tugas - tugas dan
Memenuhi Syarat-syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Fakultas Sosial Dan Hukum
Universitas Quality

**Oleh :
NETTI BR GINTING**

2102020008



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2025**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Netti Br Ginting
NPM : 2102020008
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Sosial dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa Skripsi saya yang saya tulis dengan judul "**Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Dalam Penggunaan Layanan E-Wallet Dana Pada Mahasiswa Program Studi Universitas Quality**" merupakan karya asli penulis, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan disuatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang sepengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh penulis lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang penulis peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Medan, Yang Menyatakan,
Penulis,



Netti Br Ginting
Npm : 2102020008

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS DALAM PENGGUNAAN LAYANAN
E-WALLET DANA PADA MAHASISWA PROGRAM
STUDI MANAJEMEN UNIVERSITAS QUALITY

Nama : NETTI BR GINTING

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 17 February 2025

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Maria Kristina Situmorang SE.,M.Si
NIP.0107018804

Pembimbing Pendamping



Jupianus Sitepu , SE., MM
NIP.0107068103

Ketua Program Studi
Universitas Quality



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
NIP.0114028003

Dekan Soshum
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Dalam Penggunaan Layanan *E-Wallet* Dana Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Quality**. Dalam penyusunan proposal skripsi ini, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada bapak dan ibu serta semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan arahan sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon S.Si., M.Pd selaku Rektor Universitas Quality.
2. Ibu Rita Herlina Perangin-angin S.Si., M.Pd selaku Wakil Rektor Universitas Quality.
3. Ibu Vina Maria Ompusunggu, S.Sos., M.SP Selaku Dekan Program Prodi Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.
4. Ibu Rikawati Ginting Munthe, SE., M.Si Selaku Ketua Program Prodi Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.
5. Ibu Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu dan tenaga untuk memberi bimbingan, pengarahan, perhatian serta masukan yang sangat berguna kepada penulis selama penulisan proposal skripsi ini.
6. Bapak Jupianus Sitepu S.E., M.M Selaku Dosen pembimbing Pendamping sekaligus pembimbing moral etik saya yang telah menyediakan waktu dan tenaga serta bimbingan, perhatian dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini sehingga tersusun dengan baik dan benar.
7. Bapak dan Ibu dosen/staff pengajar di Program Studi Manajemen Universitas Quality.
8. Teristimewa penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada orangtua penulis yaitu Bapak Rencana Ginting dan Ibu Bitta Br Sinulingga yang selalu memberi

doa, dukungan, nasihat, dan membantu penulis hingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan.

9. Saudara penulis yaitu Erwin Ginting, Arik Ersada Ginting, Malem Ginting, Samudra Ginting dan Andre Ginting yang memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
10. Terimakasih Penulis ucapkan kepada kelas 2A41 yang memberikan motivasi dan sama-sama saling berjuang dari semester I sampai saat ini.
11. Terakhir kepada Netti Br Ginting terimakasih untuk diriku yang tak kenal lelah, terima kasih telah menjadi petualang sejati dalam hidup ini.

Penulis juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan penulisan proposal skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat menambah wawasan untuk membangun demi kesempurnaan proposal skripsi ini. Semoga proposal skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Medan, Februari 2025
Penulis

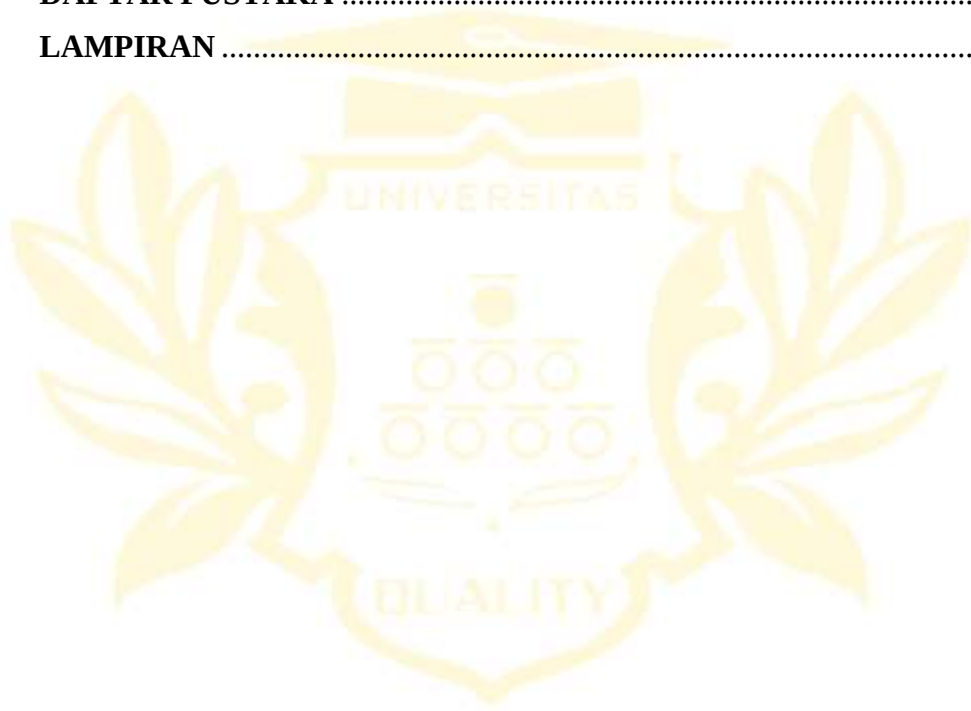
Netti Br Ginting
2102020008

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kerangka Teoritis	8
2.1.1 Teori Kepercayaan	8
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	9
2.1.4 Indikator Kepercayaan	10
2.1.4 Jenis-Jenis Kepercayaan	10
2.1.5 Teori Loyalitas	11
2.1.6 Indikator Loyalitas Pelanggan	12
2.1.7 Manfaat Loyalitas Pelanggan	12
2.1.8 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	13
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Berfikir	20
2.4 Definisi Operasional	20
2.5 Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	23

3.1 Tempat dan Waktu.....	23
3.1.1 Tempat	23
3.1.2 Waktu	23
3.2 Populasi dan Sampel.....	24
3.2.1 Populasi.....	24
3.2.2 Sampel.....	24
3.3 Jenis Penelitian	25
3.4 Instrumen Penelitian	25
3.5 Analisis Data.....	26
3.5.1 Uji Validitas	26
3.5.2 Uji Reabilitas	27
3.5.3 Uji Normalitas.....	27
3.5.4 Uji Heteroskeditas.....	27
3.5.5 Uji Linearitas	28
3.6 Analisis Regresi Linear	28
3.7 Uji Hipotesis.....	29
3.7.1 Uji Parsial (uji t).....	29
3.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Penelitian	30
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.2 Hasil Penelitian.....	31
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden	31
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Angkatan.....	31
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	32
4.2.5 Analisis Deskriptif Variabel	32
4.3 Hasil Analisis Data	39
4.3.1 Uji Validitas	39
4.3.2 Uji Reliabilitas	40
4.4 Uji Asumsi Klasik	41
4.4.1 Uji Normalitas.....	41

4.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	43
4.4.3 Uji Linearitas	44
4.4.4 Uji Parsial (Uji t).....	44
4.4.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	46
4.4.6 Analisis Regresi Sederhana.....	46
4.5 Pembahasan	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	<u>53</u>



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Mahasiswa.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2. 2 Definisi Operasional	20
Tabel 3.1 Rencana Waktu Penelitian	23
Tabel 3 2 Mahasiswa Prodi Manajemen	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	31
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	32
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Kepercayaan Konsumen (X).....	32
Tabel 4 5 Hasil Jawaban Responden Loyalitas (Y)	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Konsumen (X)	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas	39
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan Konsumen	40
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas.....	40
Tabel 4.10 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas (Anova Table).....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	46
Tabel 4.14 Analisis Regresi Sederhana	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	20
Gambar 4 1 Histogram.....	41
Gambar 4.2 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	42
Gambar 4.3 Scatterplot.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Pengumpulan Data.....	53
Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian	54
Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Penelitian	55
Lampiran 4 Instrumen Penelitian	56
Lampiran 5 Jawaban Kusioner Variabel Kepercayaan Konsumen (X)	59
Lampiran 6 Uji Validitas Variabel Kepercayaan Konsumen (X)	63
Lampiran 7 Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan Konsumen (X)	66
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik	66
Lampiran 9 Normal Plot Of Regression Standardized Residual.....	67
Lampiran 10 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	67
Lampiran 11 Scatterplot.....	68
Lampiran 12 Uji Hipotesis.....	68
Lampiran 13 (Uji T)	69
Lampiran 14 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	69
Lampiran 15 Analisis Regresi Sederhana	69
Lampiran 16 Tabel R	70
Lampiran 17 Tabel T.....	71