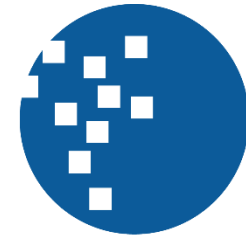


**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
USEFULNESS DAN INTENTION TO CONTINUE USE (STUDI
PADA KONSUMEN *E-WALLET LINKAJA*)**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Nada Nur Hafizhah

00000077668

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
USEFULNESS DAN INTENTION TO CONTINUE USE (STUDI
PADA KONSUMEN E-WALLET LINKAJA)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Nada Nur Hafizhah

00000077668

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Nada Nur Hafizhah
NIM : 00000077668
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis/Skripsi/Tugas Akhir/Laporan
Magang/MBKM saya yang berjudul:

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *USEFULNESS*
DAN INTENTION TO CONTINUE USE (STUDI PADA KONSUMEN
E-WALLET LINKAJA)**

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula
dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk,
telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam
pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia
menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia
menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak
plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab
Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 22 Desember 2025



(Nada Nur Hafizhah)

**HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN
ARTIFISIAL (AI)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Nada Nur Hafizhah
NIM : 00000077668
Program Studi : Manajemen
Judul Laporan : **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI *USEFULNESS* DAN *INTENTION TO CONTINUE*
USE (STUDI PADA KONSUMEN E-WALLET LINKAJA)”**

Dengan ini saya menyatakan secara jujur menggunakan bantuan Kecerdasan
Artifisial (AI) dalam pengerjaan Tugas/Laporan/Project/Tugas Akhir*(pilih salah
satu) sebagai berikut (beri tanda centang yang sesuai):

- ☐ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu dalam menghasilkan ide-ide utama saja
- ☐ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu menghasilkan teks pertama saja
- ☐ Menggunakan AI untuk menyempurnakan sintaksis dan tata bahasa untuk pengumpulan tugas
- ☐ Karena tidak diizinkan: Tidak menggunakan bantuan AI dengan cara apa pun dalam pembuatan tugas

Saya juga menyatakan bahwa:

- (1) Menyerahkan secara lengkap dan jujur penggunaan perangkat AI yang diperlukan dalam tugas melalui Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial (AI)
- (2) Mengakui telah menggunakan bantuan AI dalam tugas saya baik dalam bentuk

kata, paraphrase, penyertaan ide atau fakta penting yang disarankan oleh AI dan saya telah mencantumkan dalam sitasi serta referensi

(3) Terlepas dari pernyataan di atas, tugas ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri

Tangerang, 22 Desember 2025



(Nada Nur Hafizhah)



HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *USEFULNESS* DAN *INTENTION TO CONTINUE USE* (STUDI PADA KONSUMEN

E-WALLET LINKAJA)

Oleh

Nama : Nada Nur Hafizhah
NIM : 00000077668
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 22 Desember 2025

Pembimbing

Dr. Rajesh Preetypal Singh, S.S., M.M
NIDN: 0430107605

Ketua Program Studi Manajemen

Purnamaningsih, S.E, M.M., C.B.O
NIDN: 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI USEFULNESS
DAN INTENTION TO CONTINUE USE (STUDI PADA KONSUMEN E-
WALLET LINKAJA)**

Oleh

Nama : Nada Nur Hafizhah
NIM : 00000077668
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Selasa, 06 Januari 2026

Pukul 09.30 s.d 11.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Dr. Hendro Budiyanto, S.Pd., M.M., CHRA.

NIDN: 0315107502

Penguji



Dr. Febri Nila Chrisanty, S.E., M.M.

NIDN: 0305027607

Pembimbing



Dr Rajesh Preetpal Singh, S.S., M.M.

NIDN: 0430107605

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.

NIDN: 0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nada Nur Hafizhah
NIM : 00000077668
Program Studi : Manajemen
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI *USEFULNESS* DAN *INTENTION TO
CONTINUE USE* (STUDI PADA KONSUMEN E-WALLET
LINKAJA)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- o Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repository Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Saya tidak bersedia, dikarenakan:

- o Dalam proses pengajuan untuk diterbitkan ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*)**.

Tangerang, 22 Desember 2025



(Nada Nur Hafizhah)

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI selama 6 bulan kedepan, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan skripsi ini dengan judul :

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI USEFULNESS DAN INTENTION TO CONTINUE USE (STUDI PADA KONSUMEN E-WALLET LINKAJA)

Yang dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Prio Utomo, S.T, MPC, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E, M.M., C.B.O, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Rajesh Prettypal Singh, S.S., M.M, sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. YMD, yang telah memberikan dukungan selama pembuatan laporan, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

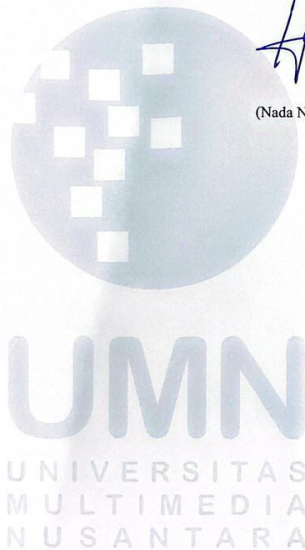
Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya sebagai bahan referensi dan wawasan dalam pengembangan penelitian selanjutnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu

kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ilmiah di masa mendatang.

Tangerang, 22 Desember 2025



(Nada Nur Hafizhah)



ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI USEFULNESS DAN INTENTION TO CONTINUE USE (STUDI PADA KONSUMEN E-WALLET LINKAJA).

Nada Nur Hafizhah

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi finansial mendorong peningkatan penggunaan dompet elektronik (*e-wallet*) di Indonesia. Namun, tingginya tingkat persaingan antar penyedia *e-wallet* menyebabkan rendahnya loyalitas pengguna serta meningkatnya kecenderungan berpindah aplikasi, termasuk pada aplikasi LinkAja. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *perceived usefulness* dan *intention to continue use* pada pengguna *e-wallet* LinkAja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan landasan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperluas dengan variabel *perceived enjoyment* dan *rewards*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 140 responden, yaitu pengguna aktif aplikasi LinkAja di Kota Tangerang. Data dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS melalui pengujian *measurement model* dan *structural model* untuk memastikan validitas, reliabilitas, serta pengujian hipotesis penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*, namun tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap *intention to continue use*. Selain itu, *perceived enjoyment* dan *rewards* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* dan *intention to continue use*. *Perceived usefulness* juga berpengaruh signifikan terhadap *intention to continue use* serta memediasi hubungan antara *rewards* dan *intention to continue use*. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness* merupakan faktor kunci dalam mendorong penggunaan *e-wallet* secara berkelanjutan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kemudahan penggunaan, pengalaman pengguna yang menyenangkan, serta sistem *reward* yang efektif perlu menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan persepsi kegunaan dan loyalitas pengguna aplikasi LinkAja.

Kata kunci: Dompet Digital, Persepsi Kegunaan, Hadiah, Kemudahan PenggunaanZ.

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING USEFULNESS AND INTENTION TO CONTINUE USE (A STUDY OF LINKAJA E- WALLET CONSUMERS)

Nada Nur Hafizhah

ABSTRACT

The rapid development of financial technology has driven the increasing use of electronic wallets (e-wallets) in Indonesia. However, the high level of competition among e-wallet providers has led to low user loyalty and a growing tendency to switch applications, including the LinkAja application. Therefore, this study aims to identify and analyze the factors that influence perceived usefulness and intention to continue use among LinkAja e-wallet users. This study employs a quantitative approach based on the Technology Acceptance Model (TAM), extended by incorporating the variables of perceived enjoyment and rewards. Data were collected through questionnaires distributed to 140 respondents, namely active users of the LinkAja application in Tangerang City. The data were analyzed using SmartPLS software through the evaluation of the measurement model and structural model to ensure validity, reliability, and hypothesis testing. The results indicate that perceived ease of use has a positive and significant effect on perceived usefulness, but does not have a significant direct effect on intention to continue use. Furthermore, perceived enjoyment and rewards are proven to have positive and significant effects on both perceived usefulness and intention to continue use. In addition, perceived usefulness has a significant effect on intention to continue use and mediates the relationship between rewards and intention to continue use. The findings of this study conclude that perceived usefulness is a key factor in encouraging the continued use of e-wallets. These results suggest that improving ease of use, enhancing enjoyable user experiences, and implementing effective reward systems should be prioritized to increase perceived usefulness and user loyalty toward the LinkAja application.

Keywords: Digital Wallet, Perceived Usefulness, Rewards, Perceived Ease of Use.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	13
1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya	13
1.5 Batasan Penelitian.....	13
1.5.1 Kriteria Responden	13
1.5.2 Objek Penelitian	14
1.6 Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	18
2.1 Teori Planned Behaviour.....	18
2.1.1 Teori <i>Perceived ease of use</i> (PEU)	19
2.1.2 Teori <i>Perceived Usefulness</i> (PU).....	20
2.1.3 Teori <i>Perceived Enjoyment</i> (PE).....	20
2.1.4 Teori <i>Rewards</i> (RW).....	21

2.1.5	Teori <i>Intention to Continue use e-wallet</i>	22
2.2	Model Penelitian.....	22
2.3	Hipotesis	23
2.4	Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		30
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
3.1.1	Profil Perusahaan Link Aja.....	30
3.2	Desain Penelitian	33
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
3.3.1	Populasi	33
3.3.2	Sampel	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data	35
3.5	Operasionalisasi Variabel.....	35
3.6	Teknik Analisis Data.....	41
3.6.1	<i>Pre-Test</i>	41
3.6.2	Uji Instrumen Validitas Konvergen	42
3.6.3	Uji Instrumen Validitas Diskriminan.....	43
3.6.4	Uji Reliabilitas	43
3.6.5	Uji Model Struktural (Inner Model)	44
3.6.5.1	R-Square.....	45
3.6.5.2	<i>F-Square (Effect Size)</i>	46
3.6.5.3	Uji Predictive Relevance	46
3.7	Uji Hipotesis.....	48
3.7.1	Bootstrapping.....	48
3.7.2	Uji Mediasi	49
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian	51
4.2	Karakteristik Responden	51
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
4.2.3	Hasil Profiling Berdasarkan Pekerjaan	54
4.2.4	Hasil Profiling Berdasarkan Pendapatan	55

4.2.5	Hasil Profiling Berdasarkan Tujuan Penggunaan Aplikasi	56
4.3	Analisis Statistik (Uji Deskriptif)	57
4.3.1	<i>Perceived Ease of Use</i>	58
4.3.2	<i>Perceived Enjoyment</i>	59
4.3.3	<i>Reward</i>	60
4.3.4	<i>Perceived Usfulness</i>	61
4.3.5	<i>Intention to Continue Use</i>	63
4.4	Uji Instrumen <i>Pre-test</i>	64
4.4.1	Uji Validitas <i>Pretest</i>	64
4.4.2	Uji Reliabilitas <i>Pre-test</i>	65
4.5	Uji Instrumen <i>Main-test</i>	67
4.5.1	Uji Measurement Model (<i>Outer Model</i>)	67
4.5.1.1	<i>Convergent Validity</i>	70
4.5.1.2	<i>Reliability</i>	70
4.5.1.3	<i>Discriminant Validity</i>	71
4.5.2	Uji Inner Model (<i>Structural Model</i>)	76
4.6	Uji Hipotesis	78
4.7	Interpretasi Hasil Penelitian	80
4.7.1	Pengaruh <i>Perceived ease of use</i> terhadap <i>perceived usefulness of e-wallet</i>	80
4.7.2	Pengaruh <i>Perceived ease of use</i> terhadap <i>intention to continue to use e-wallet</i>	81
4.7.3	Pengaruh <i>Perceived enjoyment</i> terhadap <i>perceived usefulness of e-wallet</i>	82
4.7.4	Pengaruh <i>Perceived enjoyment</i> terhadap <i>intention to continue use e-wallet</i>	82
4.7.5	Pengaruh <i>Rewards</i> terhadap <i>perceived usefulness of e-wallet</i>	83
4.7.6	Pengaruh <i>Rewards</i> terhadap <i>intention to continue using e-wallet</i>	83
4.7.7	Pengaruh <i>Perceived usefulness</i> memediasi hubungan antara <i>rewards</i> dan <i>intention to continue use of e-wallet</i>	83
4.8	Implikasi Manajerial	84

4.8.1 Implikasi terkait perceived ease of use terhadap perceived usefulness	84
4.8.2 Implikasi terkait perceived ease of use terhadap intention to continue use	85
4.8.3 Implikasi terkait perceived enjoyment terhadap perceived usefulness	85
4.8.4 Implikasi terkait perceived enjoyment terhadap intention to continue use	86
4.8.5 Implikasi terkait rewards terhadap perceived usefulness .	86
4.8.6 Implikasi terkait rewards terhadap intention to continue use	87
4.8.7 Implikasi terkait peran perceived usefulness sebagai mediator	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Simpulan	89
5.2 Saran	90
5.2.1 Saran Praktis	91
5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	96



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel	35
Tabel 4.1 Tabel Kelas Interval	57
Tabel 4.2 Penilaian responden terhadap Ease of Use	58
Tabel 4.3 Penilaian responden terhadap Enjoyment	59
Tabel 4.4 Penilaian responden terhadap Reward	60
Tabel 4.5 Penilaian responden terhadap Usefulness	61
Tabel 4.6 Penilaian responden terhadap Intention to Continue Use	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pre-Test	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Measurement Model (Outer Model).....	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Heterotrait-Monotrait (HTMT)	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Cross-Loading Factor	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Fornell-Larcker	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Inner Model	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 E-wallet, Aplikasi Kelola Keuangan Terbanyak Digunakan Anak Muda RI	2
Gambar 1.2 5 E-wallet Paling Sering Digunakan Gen Z & Millennial	4
Gambar 1.3 Transaksi gagal saat membeli pulsa telkomsel	6
Gambar 1.4 Reward yang kecil pada aplikasi	7
Gambar 1.5 Tampilan aplikasi yang monoton	8
Gambar 1.6 Proses verifikasi yang belum bisa diproses.....	10
Gambar 2.1 Model Penelitian	23
Gambar 3. 1 Logo aplikasi e-wallet LinkAja.....	31
Gambar 4.1 Grafik Pie Chart Profiling Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4.2 Grafik Pie Chart Profiling Berdasarkan Usia.....	53
Gambar 4.3 Grafik Pie Chart Profiling Berdasarkan Pekerjaan	54
Gambar 4.4 Grafik Pie Chart Profiling Berdasarkan Pendapatan.....	55
Gambar 4.5 Grafik tabel Profiling Berdasarkan Tujuan Penggunaan Aplikasi	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Form Bimbingan.....	96
Lampiran B Jurnal Utama	97
Lampiran C Kuesioner Gform	98
Lampiran D Hasil Uji Validitas Pretest	105
Lampiran E Hasil Uji Validitas Pretest.....	110
Lampiran F Hasil Uji Measurement Model	112
Lampiran G Hasil Uji Inner Model.....	116
Lampiran H Hasil Turnitin.....	117

