



TESIS - IF 185401

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PENGUNAAN TERHADAP KEINGINAN UNTUK
MENGUNAKAN DOMPET DIGITAL**

**WINDY RAHMADIA PRADANITA
NRP. 05111850010028**

Dosen Pembimbing
Dr. Ir. Siti Rochimah, M.T.

Departemen Teknik Informatika
Fakultas Teknologi Elektro dan Informatika Cerdas
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
2020

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Komputer (M.Kom)

di
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

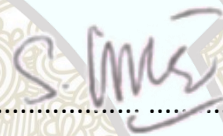
Oleh:

Windy Rahmadia Pradanita
NRP: 05111850010028

Tanggal Ujian: 10 Juli 2020
Periode Wisuda: September 2020

Disetujui oleh:
Pembimbing:

1. Dr. Ir. Siti Rochimah, M.T.
NIP: 196810021994032001


.....

Penguji:

1. Daniel Oranova Siahaan, S.Kom., M.Sc., PD.Eng.
NIP: 197411232006041001


.....

2. Dr. Umi Laili Yuhana, S.Kom., M.Sc.
NIP: 197906262005012002



.....

3. Agus Budi Raharjo, S.Kom., M.Kom., Ph.D.
NIP: 1990202011022


.....

Kepala Departemen Teknik Informatika
Fakultas Teknologi Elektro dan Informatika Cerdas




Dr. Eng. Chastine Fatichah, S.Kom., M.Kom.
NIP: 197512202001122002

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PENGUNAAN TERHADAP KEINGINAN MENGGUNAKAN DOMPET DIGITAL

Nama : Windy Rahmadia Pradanita
NRP : 05111850010028
Pembimbing : Dr. Ir. Siti Rochimah, M.T.

ABSTRAK

Dompot digital atau E-wallet merupakan salah satu inovasi instrumen pembayaran yang cepat dan efektif. Karena mulai umumnya penggunaan aplikasi E-wallet untuk proses pembayaran dalam transaksi ekonomi, pihak pengembang harus dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas dari sebuah aplikasi E-wallet agar pengguna merasa puas, aman dan memiliki rasa ingin menggunakan.

Fokus masalah yang dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana hasil penilaian kualitas produk dan kualitas penggunaan aplikasi dompet digital. Selanjutnya adalah bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas penggunaan terhadap keinginan menggunakan aplikasi dompet digital.

Metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang ada adalah dengan melakukan studi literatur, merancang kerangka konseptual, merumuskan hipotesis, menganalisis kebutuhan, membuat instrumen, mengumpulkan data, validasi model penelitian, menganalisis data dan kemudian menarik kesimpulan.

Kerangka konseptual disusun untuk mempermudah mencari pengaruh apa saja yang akan diteliti. Kerangka konseptual diadopsi dari *Technology Acceptance Model* (TAM) dan penelitian yang relevan yang telah dikaji sebelumnya. Kebutuhan yang dianalisis berhubungan dengan kualitas produk, kualitas penggunaan dan keinginan menggunakan aplikasi dompet digital. Data yang dikumpulkan berasal dari kuisioner yang disebarakan kepada 200 responden pengguna aplikasi dompet digital. Validasi model penelitian menggunakan PLS-SEM. Analisis data digunakan untuk mengetahui penilaian responden terhadap kualitas produk dan kualitas penggunaan aplikasi dompet digital.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hasil penilaian kualitas produk dan kualitas penggunaan aplikasi dompet digital. Selanjutnya adalah mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas penggunaan terhadap keinginan menggunakan aplikasi dompet digital.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah penilaian kualitas produk khususnya pada aspek kegunaan dari aplikasi dompet digital mendapatkan hasil sebesar 83% dengan kategori sangat baik. Penilaian kualitas penggunaan aplikasi dompet digital pada aspek kepuasan pengguna mendapatkan hasil sebesar 84% dengan kategori sangat baik dan risiko mendapatkan hasil sebesar 74% dengan kategori baik. Hasil dari pengaruh kualitas produk dan kualitas penggunaan terhadap keinginan menggunakan aplikasi dompet digital adalah (1) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pengguna. (2) Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan keinginan menggunakan. (3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan risiko. (4) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pengguna dengan keinginan menggunakan. (5) Terdapat pengaruh yang signifikan antara risiko dengan keinginan menggunakan.

Kata kunci : Dompet digital, kualitas produk, kualitas penggunaan, keinginan menggunakan, SEM-PLS

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND QUALITY IN USE ON BEHAVIORAL INTENTION TO USE DIGITAL WALLET

Name : Windy Rahmadia Pradanita
NRP : 05111850010028
Supervisor : Dr. Ir. Siti Rochimah, M.T.

ABSTRACT

Digital wallet or e-wallet is one of payment innovation that fast and effective. Because of the general use of the e-wallet for payment process in economic transactions, the developer must be able to maintain and even improve the quality of e-wallet so the users can feel satisfied, secure and have a feeling to use the application again.

The problem that discussed in this study is how the result of the product quality and quality in use assessment of the use of e-wallet. Next is how the effect of product quality and quality in use on behavioral intention to use e-wallet.

The method used to solve the problem are study literature, design the conceptual framework, formulate the hypotheses, analyze the needs, create instrument, collect the data, analyze the data, validation the research model and then appeal the conclusions.

The conceptual framework is structured to make it easier to find any influence to be studied. The conceptual framework was adopted from the Technology Acceptance Model (TAM) and relevant research that has been reviewed previously. The needs analyzed are related to product quality, quality in use and behavioral intention to use e-wallet. The data collected came from questionnaires that distributed to 200 respondents that using e-wallet. Validation of research models using PLS-SEM. Data analysis was used to determine respondents ratings of product quality and the quality of using digital wallet applications.

The purpose of this study is to determine the results of product quality and quality in use assessment of the use of e-wallet. Next is to determine the effect of product quality and quality in use on behavioral intention to use e-wallet.

The results obtained from this study are the assessment of product quality, especially on the usability aspect of digital wallet applications gets 83% in the excellent category. The quality in use of digital wallet applications on the aspect of user satisfaction gets 84% in the excellent category and the risk gets 74% in the good category. The results of the influence of product quality and quality in use on behavioral intention to use a digital wallet application are (1) There is a significant effect between product quality and user satisfaction. (2) There is no significant effect between product quality and behavioral intention to use. (3) There is a significant effect between product quality and risk. (4) There is a significant effect between user satisfaction and behavioral intention to use. (5) There is a significant effect between risk and behavioral intention to use.

Keyword : e-wallet, product quality, quality in use, behavioral intention to use, SEM-PLS

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah dan rahmat-Nya, sehingga tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Penggunaan terhadap Keinginan Untuk Menggunakan Dompot Digital” ini dapat terselesaikan dengan baik. Penyelesaian tesis ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Eng. Chastine Faticah, S.Kom., M.Kom. selaku Kepala Departemen Teknik Informatika Fakultas Teknologi Elektro dan Informatika Cerdas Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya serta merupakan pembimbing akademik yang telah mendampingi dan memberi arahan kepada penulis selama masa perkuliahan
2. Dr. Ahmad Saikhu, S.Si., MT. selaku Ketua Program Studi S2 Teknik Informatika Departemen Teknik Informatika Fakultas Teknologi Elektro dan Informatika Cerdas Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
3. Dr. Ir. Siti Rochimah, M.T. selaku dosen pembimbing yang telah mendampingi dan memberi arahan kepada penulis selama penyusunan tesis
4. Daniel Oranova Siahaan, S.Kom., M.Sc., PD.Eng. selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan masukan selama proses revisi
5. Dr. Umi Laili Yuhana, S.Kom., M.Sc. selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan masukan selama proses revisi
6. Agus Budi Raharjo, S.Kom., M.Kom., Ph.D. selaku dosen penguji 3 yang telah memberikan masukan selama proses revisi
7. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Teknik Informatika yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan selama penulis belajar di Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
8. Tenaga administrasi Program Studi Pascasarjana Jurusan Teknik Informatika yang telah membantu dalam penyampaian informasi selama proses kuliah sampai sidang akhir

9. Kedua orang tua dan adik yang selalu mendampingi, memotivasi dan mendoakan keberhasilan studi
10. Teman-teman pascasarjana angkatan 2018 yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk berdiskusi maupun membantu dalam tugas perkuliahan sampai revisi tesis dan jurnal
11. Teman-teman dekat yang telah meluangkan waktu untuk mendengarkan keluh kesah selama perjalanan studi sampai menemani dalam proses revisi tesis dan jurnal

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang dapat membangun sangat diharapkan demi tercapainya kesempurnaan tesis ini.

Akhir kata penulis sampaikan terima kasih pada seluruh pihak yang membantu. Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Surabaya, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Kontribusi Penelitian.....	4
1.6. Batasan Masalah.....	4
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian yang Relevan	7
2.1.1. Penilaian Kualitas Produk dan Kualitas Penggunaan	7
2.1.2. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Penggunaan Terhadap Keinginan Menggunakan Aplikasi Dompot Digital.....	9
2.2. Penelitian yang Diusulkan	12
2.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	13
2.4. <i>Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)</i>	14
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1. Melakukan Studi Literatur.....	19
3.2. Merancang Kerangka Konseptual	20
3.3. Merumuskan Hipotesis	22
3.4. Menganalisis Kebutuhan	23
3.4.1. Kualitas Produk.....	23
3.4.2. Kualitas Penggunaan	26
3.4.3. Keinginan Menggunakan.....	30

3.5.	Membuat Instrumen	31
3.5.1.	Kualitas Produk	31
3.5.2.	Kualitas Penggunaan	32
3.5.3.	Keinginan Menggunakan.....	34
3.6.	Mengumpulkan Data.....	34
3.7.	Validasi Model Penelitian.....	36
3.8.	Menganalisis Data.....	37
3.9.	Menarik Kesimpulan.....	38
3.10.	Jadwal Penelitian	38
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1.	Hasil Penelitian	39
4.1.1.	Kuisisioner Penelitian	39
4.1.2.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	43
4.2.	Validasi Model Penelitian.....	46
4.2.1.	Diagram Jalur (<i>Path Diagram</i>)	46
4.2.2.	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	47
4.2.3.	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	53
4.3.	Hasil Penilaian	55
4.3.1.	Demografi Responden.....	55
4.3.2.	Hasil Penilaian Kualitas Produk	58
4.3.3.	Hasil Penilaian Kepuasan Pengguna.....	60
4.3.4.	Hasil Penilaian Risiko	62
4.4.	Uji Hipotesis	63
4.5.	Pembahasan.....	64
BAB 5	PENUTUP	69
5.1.	Kesimpulan	69
5.2.	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	77
BIODATA PENULIS	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka konseptual dampak kualitas sistem pada kepuasan pengguna dalam kelanjutan penggunaan sistem E-learning.....	9
Gambar 2.2 Kerangka konseptual tentang persepsi kualitas, risiko yang dirasakan dan kepercayaan pelanggan yang memengaruhi kesetiaan pelanggan	10
Gambar 2.3 Kerangka konseptual tentang faktor-faktor yang memengaruhi behavioral intention.....	10
Gambar 2.4 Kerangka konseptual tentang pengaruh risiko dan kepercayaan terhadap niat perilaku menggunakan sistem E-procurement.....	11
Gambar 2.5 Technology Acceptance Model (TAM)	12
Gambar 3.1 Metodologi penelitian	19
Gambar 3.2 Kerangka konseptual.....	20
Gambar 3.3 Jadwal penelitian	38
Gambar 4.1 Diagram jalur pengaruh kualitas produk dan kualitas penggunaan terhadap keinginan menggunakan aplikasi dompet digital	46
Gambar 4.2 Outer model pengaruh kualitas produk dan kualitas penggunaan terhadap keinginan menggunakan aplikasi dompet digital	47
Gambar 4.3 Inner model pengaruh kualitas produk dan kualitas penggunaan terhadap keinginan menggunakan aplikasi dompet digital	53
Gambar 4.4 Grafik Jenis Kelamin.....	55
Gambar 4.5 Grafik Umur	56
Gambar 4.6 Grafik Jenis Dompet Digital	57
Gambar 4.7 Grafik Intensitas Penggunaan.....	58

Gambar 4.8 Grafik hasil penilaian kualitas produk	60
Gambar 4.9 Grafik hasil penilaian kepuasan pengguna	61
Gambar 4.10 Grafik hasil penilaian risiko.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Perbandingan Kerangka Konseptual.....	22
Tabel 3.2 Aspek kegunaan dari ISO/IEC 25023:2016.....	24
Tabel 3.3 Nielsen Heuristik.....	24
Tabel 3.4 Hasil pemetaan aspek kegunaan	26
Tabel 3.5 Kepuasan pengguna dari ISO/IEC 25022:2016.....	27
Tabel 3.6 Nielsen Usability.....	27
Tabel 3.7 Kepuasan pengguna menurut Chen.....	27
Tabel 3.8 Hasil pemetaan kepuasan pengguna	28
Tabel 3.9 Aspek risiko dari ISO/IEC 25022:2016.....	29
Tabel 3.10 Risiko menurut Marakanon dan Panjakajornsak	29
Tabel 3.11 Hasil pemetaan risiko.....	30
Tabel 3.12 Keinginan menggunakan menurut Sohn, dkk	30
Tabel 3.13 Keinginan menggunakan menurut Purwiati dan Tio	30
Tabel 3.14 Hasil pemetaan keinginan menggunakan.....	31
Tabel 3.15 Indikator penilaian kualitas produk pada aspek kegunaan.....	31
Tabel 3.16 Indikator penilaian kualitas penggunaan pada aspek kepuasan pengguna	33
Tabel 3.17 Indikator penilaian kualitas penggunaan pada aspek risiko.....	33
Tabel 3.18 Indikator penilaian keinginan menggunakan	34

Tabel 3.19 Kriteria interpretasi skor	38
Tabel 4.1 Item pernyataan kualitas produk	40
Tabel 4.2 Item pernyataan kepuasan pengguna	41
Tabel 4.3 Item pernyataan risiko	42
Tabel 4.4 Item pernyataan keinginan menggunakan	43
Tabel 4.5 Hasil uji validitas	44
Tabel 4.6 Nilai Cronbach's Alpha	45
Tabel 4.4.7 Hasil uji reliabilitas.....	45
Tabel 4.8 Nilai loading factor.....	48
Tabel 4.9 Average Variance Extracted (AVE)	49
Tabel 4.10 Nilai cross loading.....	50
Tabel 4.11 Nilai akar kuadrat Average Variance Extracted (AVE)	52
Tabel 4.12 Nilai composite reliability	52
Tabel 4.13 Hasil koefisien determinasi (R^2).....	54
Tabel 4.14 Hasil perhitungan f^2	54
Tabel 4.15 Hasil penilaian kualitas produk	59
Tabel 4.17 Hasil penilaian kepuasan pengguna.....	60
Tabel 4.18 Hasil penilaian risiko	62
Tabel 4.19 Hasil uji hipotesis	63

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan mengenai beberapa hal dasar dalam pembuatan proposal penelitian. Hal-hal yang dimaksud meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kontribusi penelitian, serta batasan masalah.

1.1. Latar Belakang

Sejalan dengan kemajuan teknologi yang terjadi, pola dan sistem pembayaran dalam transaksi ekonomi terus mengalami perkembangan dan perubahan. Perubahan tersebut adalah adanya transaksi dengan cara non tunai. Hal ini terjadi karena semakin banyak pusat kegiatan ekonomi yang menyediakan fasilitas pembayaran secara non tunai. Selain itu teknologi yang berkembang juga dimanfaatkan untuk membantu proses tersebut agar lebih cepat dan efektif. Salah satu pemanfaatan teknologi tersebut adalah terciptanya sebuah dompet digital atau lebih dikenal dengan E-wallet.

Dompet digital atau E-wallet merupakan salah satu inovasi instrumen pembayaran yang cepat dan efektif. Dengan adanya E-wallet ini, semua proses pembayaran dapat dilakukan dengan efektif karena tidak perlu repot untuk membawa uang tunai dan cepat karena tidak perlu menunggu menerima kembalian. Berbeda dengan E-money yang biasanya menggunakan kartu untuk alat pembayaran, E-wallet hanya menggunakan aplikasi pada perangkat pintar untuk melakukan pembayaran.

Karena mulai umumnya penggunaan aplikasi E-wallet untuk proses pembayaran dalam transaksi ekonomi, pihak pengembang harus dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas dari sebuah aplikasi E-wallet agar pengguna merasa puas, aman dan memiliki rasa ingin menggunakan. Oleh karena itu, memberikan kualitas terbaik untuk suatu produk adalah tugas yang menantang bagi pihak pengembang [1] khususnya pada aspek kegunaan. Aspek kegunaan digunakan untuk mengukur kesederhanaan tampilan dan kualitas interaksi antara

pengguna dengan aplikasi yang berkaitan dengan mudahnya digunakan dan dipelajari [2].

Selain kualitas dari aplikasi E-wallet yang harus diperhatikan, kualitas penggunaan juga harus dipertimbangkan. Kualitas penggunaan berfokus pada penilaian dari segi pengguna yang meliputi kepuasan pengguna dan risiko yang dirasakan saat menggunakan sebuah produk.

Kepuasan didapatkan oleh pengguna dari perasaan menyenangkan yang timbul saat proses penggunaan [3]. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas dari produk tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Omar Badran, dkk [4] membuktikan bahwa pengalaman pengguna terutama pada aspek kegunaan pada karakteristik mudah digunakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan dari pengguna adalah tanda dari kualitas produk yang baik. Tetapi, kualitas produk yang baik tidak dapat diukur hanya berdasarkan kepuasan dari pengguna karena pengguna tidak tahu apa yang terjadi di belakang layar saat proses penggunaan [1].

Selain membuat pengguna merasa puas, aplikasi E-wallet juga harus dapat membuat pengguna merasa aman dengan mencegah risiko yang mungkin akan terjadi saat proses penggunaan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sohn, dkk [5] risiko yang terjadi dapat meningkatkan peluang evaluasi dan memiliki pengaruh yang positif terhadap sikap ingin datang kembali.

Risiko yang dirasakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap hubungan antara perilaku dan niat pengguna untuk beralih ke dompet digital [6]. Pada penelitian yang dilakukan oleh Hamid, dkk [7] tentang risiko penggunaan sistem pembayaran elektronik, Hamid, dkk mendapatkan hasil bahwa terdapat perbedaan tingkat risiko antara penggunaan uang tunai dan pembayaran elektronik. Pada uang tunai, risiko tertinggi berada pada risiko kinerja yaitu risiko yang timbul saat suatu metode pembayaran tidak dapat diterima atau menimbulkan biaya tambahan. Sedangkan untuk pembayaran elektronik, risiko tertinggi berada pada risiko fisik yaitu risiko kehilangan atau kemungkinan cedera pada pengguna.

Qing Yang, dkk [8] mengusulkan membagi risiko kedalam delapan dimensi yaitu risiko ekonomi, risiko fungsi, risiko pribadi, risiko keamanan, risiko waktu, risiko layanan, risiko psikologi dan risiko sosial. Hasil yang diperoleh dari

penelitian Qing Yang, dkk adalah risiko ekonomi memiliki korelasi negatif terbesar terhadap kesediaan pengguna menggunakan pembayaran *online* sedangkan risiko keamanan memiliki korelasi positif terbesar terhadap kesediaan pengguna menggunakan pembayaran *online*.

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi keinginan seseorang dalam menggunakan sebuah produk atau jasa. Sesuai dengan *Technology Acceptence Model* (TAM) faktor yang memengaruhi hal tersebut bisa berasal dari kualitas produk atau jasa dan sifat dari pengguna saat telah mencoba suatu produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan uraian singkat tentang kualitas produk, kualitas penggunaan dan keinginan seseorang dalam menggunakan sebuah produk atau jasa, maka penelitian akan berfokus untuk mencari pengaruh dari kualitas produk dan kualitas penggunaan terhadap keinginan menggunakan sebuah aplikasi dompet digital. Studi kasus yang digunakan untuk penelitian ini adalah aplikasi dompet digital yang ramai dikalangan masyarakat Indonesia yaitu OVO, Gopay dan Dana.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi yaitu :

1. Bagaimana hasil penilaian kualitas produk khususnya pada aspek kegunaan dari aplikasi dompet digital?
2. Bagaimana hasil penilaian kualitas penggunaan pada aspek kepuasan pengguna dan risiko yang dirasakan pengguna setelah menggunakan aplikasi dompet digital?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas penggunaan terhadap keinginan menggunakan aplikasi dompet digital?

1.3. Tujuan Penelitian

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

1. Mengetahui hasil dari penilaian kualitas produk khususnya pada aspek kegunaan dari aplikasi dompet digital.

2. Mengetahui hasil dari penilaian kualitas penggunaan pada aspek kepuasan pengguna dan risiko yang dirasakan pengguna setelah menggunakan aplikasi dompet digital.
3. Mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas penggunaan terhadap keinginan menggunakan aplikasi dompet digital.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna bagi berbagai pihak, baik penulis, pembuat aplikasi dompet digital maupun pihak yang berkepentingan dengan objek penelitian.

1. Bagi pembuat aplikasi dompet digital

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak pembuat dalam mengembangkan aplikasi yang telah dibuat agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna, meningkatkan kepuasan pengguna dan mengurangi risiko yang dirasakan pengguna agar pengguna memiliki keinginan menggunakan aplikasi dompet digital.

2. Bagi peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi untuk dijadikan bahan referensi penelitian sejenis dimasa yang akan datang serta diharapkan mampu memberikan sumbangan informasi dan pustaka.

1.5. Kontribusi Penelitian

Kontribusi penelitian ini adalah mengembangkan model kerangka konseptual tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas penggunaan terhadap keinginan menggunakan suatu produk dompet digital beserta kriteria-kriteria penilaiannya.

1.6. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang dibahas, batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi kasus yang digunakan pada penelitian ini adalah aplikasi dompet digital yaitu OVO, Gopay dan Dana.
2. Penilaian kualitas produk dari aplikasi dompet digital menggunakan ISO/IEC 25023:2016 dan Nielsen Heuristik.

3. Penilaian kualitas penggunaan menggunakan ISO/IEC 25022:2016, Nielsen *Usability* dan jurnal pendukung lainnya.
4. Validasi model penelitian diukur menggunakan PLS-SEM.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

Bab ini merupakan penjelasan tentang referensi terkait penyelesaian masalah dalam penelitian. Beberapa hal yang dibahas pada bab ini adalah penelitian yang relevan, penelitian yang diusulkan dan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Penelitian relevan yang dibahas meliputi penilaian kualitas produk dan kualitas penggunaan, kemudian hubungan antara kualitas produk, kualitas penggunaan dan keinginan menggunakan aplikasi dompet digital.

2.1. Penelitian yang Relevan

Telah banyak peneliti yang melakukan penelitian tentang penilaian kualitas suatu produk beserta kualitas penggunaannya. Selain itu, penelitian tentang mencari hubungan antara kualitas produk, kualitas penggunaan dan kesetiaan pengguna juga telah banyak dilakukan. Diantaranya adalah sebagai berikut

2.1.1. Penilaian Kualitas Produk dan Kualitas Penggunaan

Penelitian tentang kualitas produk pernah dilakukan oleh Anal Acharya dan Devadatta Sinha [9] dengan menerapkan ISO/IEC 25010 untuk menilai kualitas dari M-learning. Kriteria dari ISO/IEC 25010 yang digunakan adalah kesesuaian fungsional, keandalan, efisiensi kinerja, operabilitas, keamanan, kompatibilitas, pemeliharaan dan transferabilitas. Kriteria yang telah ditentukan kemudian dilakukan beberapa penyesuaian agar sesuai dengan kebutuhan penilaian. Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian tersebut adalah untuk mengukur kualitas dari M-learning tidak cukup hanya dengan ISO/IEC 25010 karena standar tersebut hanya mengukur kualitas perangkat lunaknya tidak mengukur efektivitas objek pembelajaran dan hasil belajar.

Haslinda, dkk [10] juga melakukan penelitian tentang penilaian kualitas menggunakan ISO/IEC 25010 dengan studi kasus aplikasi *e-book*. Kriteria dari ISO/IEC 25010 yang digunakan hanyalah kesesuaian fungsional, efisiensi kinerja, kegunaan dan keandalan. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuisisioner yang melibatkan 200 orang. Hasil yang diperoleh adalah keandalan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 63% kemudian kesesuaian fungsional sebesar 61%. Kesimpulan

yang didapatkan dari penelitian ini adalah bahwa aplikasi E-book dianggap dapat digunakan, diandalkan, fungsional dan efisien dalam mendukung proses belajar mengajar.

Stamatis Karnouskos, dkk [11] melakukan penelitian dengan menerapkan ISO/IEC 25023 pada integrasi agen dan sistem otomasi. Kriteria pada ISO/IEC 25023 yang digunakan adalah kesesuaian fungsional, efisiensi kinerja, kompatibilitas, kegunaan, keandalan, keamanan, pemeliharaan dan portabilitas. Kesimpulan yang diambil dari penelitian tersebut adalah beberapa kriteria mendapatkan hasil yang baik, sementara terdapat beberapa aspek yang harus disesuaikan terlebih dahulu agar mendapatkan hasil yang baik. Namun, terdapat juga kriteria yang mendapatkan hasil yang buruk dan tidak masuk akal untuk digunakan.

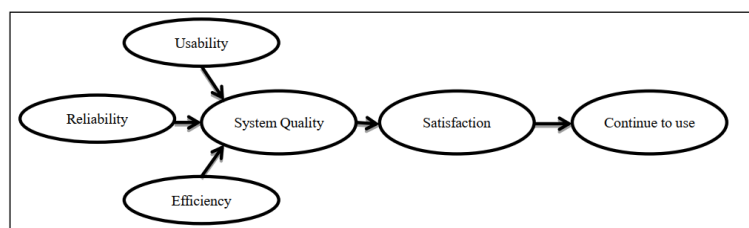
Windy Rahmadia Pradanita, dkk [12] melakukan sebuah penelitian dengan tujuan mengetahui kualitas dari sistem informasi akademik dari dua perspektif yaitu kualitas produk khususnya pada aspek kegunaan dan kualitas penggunaan. Pada penelitian ini penilaian kualitas produk menggunakan kegunaan dari ISO/IEC 25023 sedangkan untuk kualitas penggunaan menggunakan model Nielsen. Kriteria yang digunakan untuk menilai kegunaan dari ISO/IEC 25023 adalah kesesuaian, kemampuan belajar, pengoperasian, perlindungan kesalahan pengguna, estetika antarmuka pengguna dan aksesibilitas. Sedangkan kriteria yang digunakan pada Nielsen model adalah kemampuan belajar, efisiensi, memorabilitas, kesalahan yang terdeteksi dan kepuasan pengguna. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah sistem informasi akademik Universitas Trunojoyo memiliki kualitas yang baik meskipun terdapat beberapa hal yang harus ditambahkan. Pada penilaian kualitas produk khususnya pada metrik pengoperasian mendapatkan banyak hasil 0 karena memang terdapat beberapa hal yang tidak tercantum pada sistem informasi akademik. Menurut peneliti, hasil 0 bukan berarti buruk tetapi memang tidak semua yang ada pada metrik ISO/IEC 25023 harus diimplementasikan kedalam produk karena hal tersebut bisa jadi tidak dibutuhkan oleh pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Feby Artwodini Muqtadiroh, dkk [13] tentang evaluasi untuk meningkatkan kualitas perangkat lunak sistem konservasi budaya berbasis model Nielsen menjelaskan bahwa sebelum situs web WikiBudaya

dirilis secara resmi perlu adanya evaluasi khususnya pada aspek kegunaan. Aspek kegunaan dari model Nielsen yang digunakan adalah kemampuan belajar, efisiensi, memorabilitas, kesalahan yang terdeteksi dan kepuasan pengguna. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah kelima aspek memiliki korelasi yang sangat kuat dan memberikan efek positif pada kualitas WikiBudaya. Korelasi yang paling kuat adalah kemampuan belajar dan memorabilitas. Ini membuktikan bahwa kesederhanaan dari situs web memungkinkan pengguna dengan mudah mempelajari dan menghafal semua informasi yang ada pada situs web.

2.1.2. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Penggunaan Terhadap Keinginan Menggunakan Aplikasi Dompot Digital

Abdulkhikim Elmoawe Dreheeb, dkk [14] melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas sistem pada kepuasan pengguna dalam penggunaan yang berkelanjutan pada sistem E-learning dengan melibatkan 408 responden di universitas yang ada di Malaysia. Kerangka konseptual pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1.

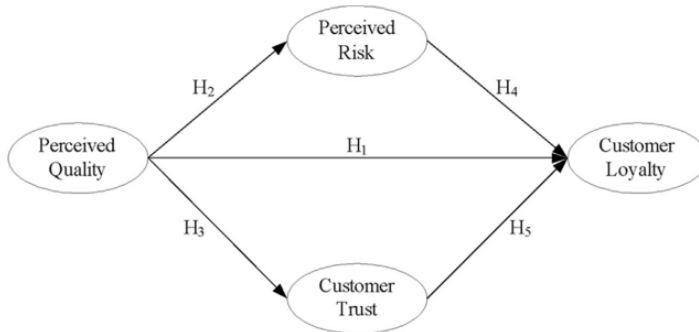


Gambar 2.1 Kerangka konseptual dampak kualitas sistem pada kepuasan pengguna dalam kelanjutan penggunaan sistem E-learning

Hasil pertama yang diperoleh dari penelitian ini adalah kegunaan, efisiensi dan keandalan memiliki hubungan terhadap kualitas sistem. Hasil kedua adalah kualitas sistem ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil ketiga dari penelitian ini adalah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan sistem E-learning yang berkelanjutan.

Penelitian yang dilakukan oleh Lalinthorn Marakanon dan Vinai Panjakajornsak [15] memiliki tujuan mengetahui hubungan antara kualitas, risiko dan kepercayaan pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan. Pengambilan data pada

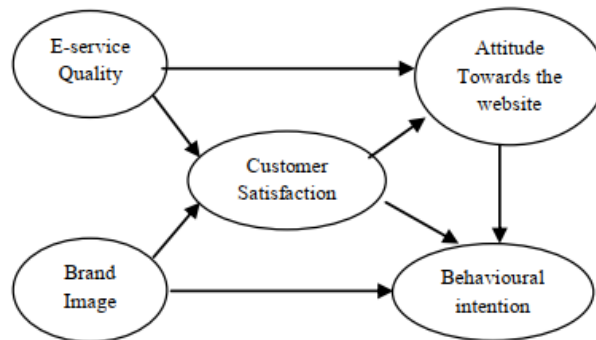
penelitian ini menggunakan kuisisioner skala tujuh dengan jumlah responden sebanyak 420 orang. Kerangka konseptual pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.2.



Gambar 2.2 Kerangka konseptual tentang persepsi kualitas, risiko yang dirasakan dan kepercayaan pelanggan yang memengaruhi kesetiaan pelanggan

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah kualitas tidak memengaruhi kesetiaan pelanggan, tetapi memengaruhi risiko penggunaan dan kepercayaan pelanggan. Tetapi, kesetiaan pelanggan dipengaruhi oleh risiko penggunaan dan kepercayaan pelanggan.

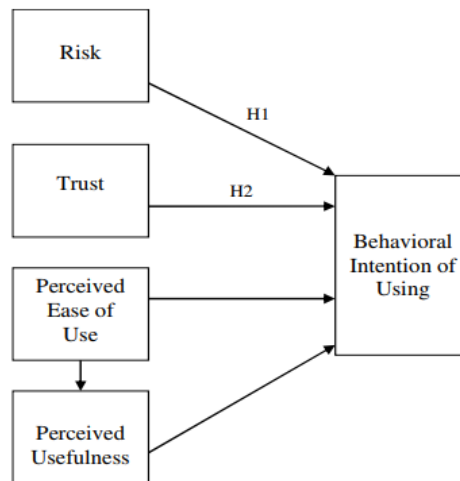
Lily Purwianti dan Karen Tio [16] melakukan penelitian dengan tujuan mengevaluasi pengaruh unsur-unsur E-service seperti kualitas E-service, kepuasan pelanggan, sikap terhadap situs web dan niat perilaku untuk mengetahui seberapa penting faktor E-service dalam strategi pemasaran toko *online*. Kerangka konseptual pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.3.



Gambar 2.3 Kerangka konseptual tentang faktor-faktor yang memengaruhi *behavioral intention*

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah kualitas E-service memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sikap terhadap situs web. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap sikap terhadap situs web dan niat perilaku. Citra merk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan niat perilaku. Sikap terhadap situs web memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku.

Penelitian yang dilakukan oleh Hadri Kusuma dan Rendha Pramunita [17] bertujuan untuk menyelidiki pengaruh risiko dan kepercayaan terhadap niat menggunakan metode baru sistem E-procurement. Kerangka konseptual pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.4.



Gambar 2.4 Kerangka konseptual tentang pengaruh risiko dan kepercayaan terhadap niat perilaku menggunakan sistem E-procurement

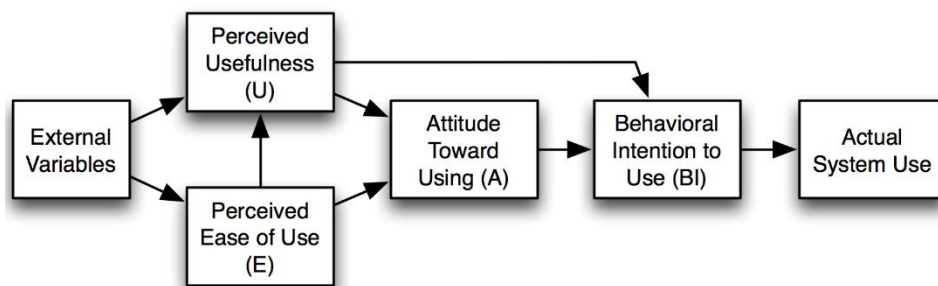
Hasil dari penelitian ini adalah risiko dan kepercayaan berkorelasi dengan niat menggunakan sistem E-procurement. Studi ini menyiratkan bahwa meningkatkan manfaat dan kemudahan penggunaan dapat meminimalkan risiko dan meningkatkan kepercayaan.

Sohn, dkk [5] melakukan penelitian dengan tujuan menganalisis hubungan antara risiko yang dirasakan, evaluasi, kepuasan dan niat wisatawan yang menghadiri festival lokal. Survei tentang menghadiri festival lokal di Korea Selatan melibatkan 465 responden.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah, pertama risiko dapat mengarah pada persepsi negatif dari sebuah festival tetapi tidak memengaruhi kepuasan dan niat wisatawan menghadiri festival selanjutnya. Kedua, kausalitas langsung ada antara persepsi risiko, kepuasan dan niat wisatawan menghadiri di masa depan. Ketiga, permintaan akan keragaman dalam program menentukan persepsi risiko.

2.2. Penelitian yang Diusulkan

Penelitian yang diusulkan adalah mengetahui pengaruh dari kualitas produk dan kualitas penggunaan terhadap keinginan menggunakan aplikasi dompet digital. Penilaian pada kualitas produk berfokus pada aspek usability. Sedangkan penilaian pada kualitas penggunaan berfokus pada aspek kepuasan dan risiko. Untuk aspek keinginan menggunakan mengambil ide dari *Technology Acceptance Model (TAM)* [18].



Gambar 2.5 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Pada *Technology Acceptance Model (TAM)* terdapat beberapa faktor yang memengaruhi keinginan menggunakan, yaitu manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan dan sikap saat menggunakan. Berdasarkan ISO 25022:2016 [19] manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan dikategorikan kedalam kualitas penggunaan yaitu dalam aspek kepuasan. Sehingga dapat disederhanakan bahwa faktor yang memengaruhi keinginan menggunakan pada *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah kualitas penggunaan dan sikap saat menggunakan.

2.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti [20]. Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi. Skor ordinal dari setiap item pertanyaan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor ordinal keseluruhan item, jika hasilnya positif korelasi tersebut positif, maka item tersebut valid, sedangkan jika negatif maka item tidak valid dan akan dikeluarkan dari kuisioner atau digantikan dengan pertanyaan perbaikan. Rumus korelasi dapat dilihat pada persamaan (2.1).

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \quad (2.1)$$

Keterangan :

- r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y
- $\sum xy$ = jumlah perkalian antara variabel X dan variabel Y
- $\sum x^2$ = jumlah dari kuadrat nilai X
- $\sum y^2$ = jumlah dari kuadrat nilai Y
- $(\sum x)^2$ = jumlah nilai X kemudian dikuadratkan
- $(\sum y)^2$ = jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji ketepatan skala-skala pengukuran instrumen penelitian [21]. Terdapat dua cara melakukan uji reliabilitas, yaitu *repeated measure* dan *one shot* [22]. *Repeated measure* digunakan ketika seorang peneliti melakukan tes pada sampel penelitian yang sama dalam waktu yang berbeda, kemudian dari hasil tersebut dikorelasikan untuk melihat konsistensi hasil. Jika semakin tinggi korelasi antara tes pertama dan kedua, maka semakin baik reliabilitas skala pengukurannya. *One shot* digunakan ketika seorang peneliti hanya melakukan sekali tes pada sampel penelitian, kemudian dari hasil tersebut akan dibandingkan dengan pertanyaan lainnya. Instrumen penelitian dengan cara *one shot* dapat dikatakan reliabel jika nilai dari Cronbach's Alpha lebih dari 0,7. Beberapa pakar menjelaskan bahwa banyak item pernyataan skala pengukuran

maka semakin tinggi nilai reliabilitasnya [21]. Rumus Cronbach's Alpha dapat dilihat pada persamaan (2.2).

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2}\right) \quad (2.2)$$

Keterangan :

- r_{11} = reliabilitas yang dicari
- n = jumlah item pertanyaan yang di uji
- $\sum \sigma_t^2$ = jumlah varians skor tiap item
- σ_t^2 = varians total

2.4. *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*

Metode statistis yang sering digunakan pada bidang sosial terbagi menjadi dua kelompok yaitu eksploratori dan konfirmatori [23]. Eksploratori lebih mengutamakan pada pencarian pola data pada kasus penelitian yang belum mempunyai pengetahuan sebelumnya. Konfirmatori lebih ditujukan untuk menguji hipotesis berdasarkan teori yang sudah ada.

Structural Equation Modeling (SEM) merupakan teknik analisis yang sangat populer digunakan di dalam ilmu sosial dalam beberapa dekade ini. Teknik analisis ini merupakan gabungan dari dua metodologi disiplin ilmu yaitu perspektif ekonometrika yang memfokuskan pada prediksi dan psychometrika yang mampu untuk menggambarkan konsep model dengan variable laten (variabel yang tidak dapat diukur secara langsung) akan tetapi diukur melalui indikatornya [24].

Pada tahun 1974 Wold memperkenalkan *Partial Least Squares (PLS)*. PLS digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. Selain itu, PLS mampu menangani model jalur dengan konstruk reflektif atau formatif, bahkan kombinasi keduanya dalam suatu model [23]. Tahapan analisis PLS-SEM memiliki lima proses dimana setiap tahapan akan berpengaruh ke tahap selanjutnya [24].

1. Konseptualisasi model

Langkah awal dari analisis PLS-SEM adalah konseptualisasi model. Pada tahap ini dilakukan spesifikasi domain konstruk, menentukan item pertanyaan yang merepresentasikan konstruk, mengumpulkan data, uji reliabilitas, uji validitas dan kemudian menentukan skor pengukuran konstruk.

2. Menentukan metode analisis algoritma

Model yang telah dikonseptualisasi kemudian ditentukan metode analisis algoritmanya. Dalam PLS-SEM metode yang disediakan hanyalah algoritma PLS.

3. Menentukan metode resampling

Terdapat dua metode yang digunakan untuk resampling, yaitu *bootstrapping* dan *jackknifing*. Metode *bootstrapping* merupakan metode dimana menggunakan seluruh sample asli untuk melakukan resampling dan metode ini yang sering digunakan dalam model persamaan struktural.

4. Menggambar diagram jalur

Setelah melakukan resampling langkah selanjutnya adalah menggambar diagram jalur dengan menggunakan prosedur *nomogram reticular action modeling* yang disarankan oleh Falk dan Miller.

5. Evaluasi model

Setelah menggambar diagram jalur, maka model siap untuk dievaluasi hasilnya secara keseluruhan. Evaluasi model dilakukan dengan menilai hasil pengukuran model melalui uji validitas dan reliabilitas konstruk laten, kemudian dilanjutkan dengan evaluasi model struktural dan pengujian signifikansi untuk menguji pengaruh antar konstruk. Evaluasi model pada PLS-SEM dilakukan dengan mengevaluasi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*).

1. Evaluasi model pengukuran (*outer model*)

Evaluasi model pengukuran atau *outer model* berfokus pada validitas dan reliabilitas indikator yang digunakan. Untuk dapat mengukur sebuah peubah laten dengan tepat, diperlukan sejumlah indikator yang sesuai tipe peubah latennya, yaitu reflektif atau formatif.

Evaluasi model pengukuran dengan peubah laten reflektif menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat validitas dan reliabilitas [25]. *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) juga digunakan untuk mengkonfirmasi apakah model yang dibangun sesuai dengan yang dihipotesiskan [26]. Cara yang digunakan untuk melakukan evaluasi model pengukuran adalah dengan menguji validitas konvergen, validitas deskriminan dan reliabilitas.

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur dari suatu variabel seharusnya berkorelasi tinggi. *Rule of thumb* yang biasanya digunakan untuk menilai validitas konvergen yaitu nilai *cross loading*. Untuk penilaian yang bersifat menegaskan nilai *loading factor* harus lebih dari 0,7 sedangkan untuk penilaian yang bersifat analisis nilai *loading factor* antara 0,6 – 0,7 serta Average Variance Extracted (AVE) harus lebih dari 0,5.

Validitas deskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur (manifes variabel) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Cara untuk menguji validitas diskriminan dengan indikator refleksif yaitu dengan melihat nilai *cross loading* untuk tiap variabel harus lebih dari 0,7. Cara lain adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dalam model. Rumus untuk menghitung AVE dapat dilihat pada persamaan (2.3).

$$AVE = \frac{(\sum \alpha_i^2) var F}{(\sum \alpha_i^2) var F + \sum \Theta_{ii}} \quad (2.3)$$

Keterangan :

α_i = *factor loading*

F = *factor variance*

Θ_{ii} = *error variance*

Uji reliabilitas digunakan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. *Rule of thumb* yang biasanya digunakan untuk menilai validitas konvergen yaitu nilai *composite reliability*. Untuk penilaian yang bersifat menegaskan nilai *composite reliability* harus lebih dari 0,7 sedangkan untuk penilaian yang bersifat analisis nilai *composite reliability* antara 0,6 – 0,7. Rumus untuk menghitung *composite reliability* dapat dilihat pada persamaan (2.4).

$$\rho_c = \frac{(\sum \alpha_i)^2 \text{var } F}{(\sum \alpha_i)^2 \text{var } F + \sum \Theta_{ii}} \quad (2.4)$$

Keterangan :

α_i = *factor loading*

F = *factor variance*

Θ_{ii} = *error variance*

Evaluasi model pengukuran dengan menggunakan *Confirmatory Composite Analysis* (CCA) dilakukan ketika model memiliki peubah laten reflektif dan formatif [27]. *Confirmatory Composite Analysis* (CCA) dapat juga dilakukan ketika teknik dalam penelitian berupa eksploratori dan konfirmatori. Cara yang digunakan untuk melakukan pengukuran model ini adalah dengan menguji signifikansi *weight* dan multikolonieritas.

Uji signifikansi *weight* diperoleh dari prosedur resampling (*jackknifing* atau *bootstrapping*). Pada uji signifikansi *weight* tidak diperlukan lagi uji validitas dan reliabilitas. *Rule of thumb* yang biasanya digunakan untuk menilai signifikansi *weight* yaitu nilai T-statistics lebih dari 1,96 pada level signifikansi 5%.

Uji multikolonieritas untuk konstruk formatif mutlak dilakukan dengan melihat nilai dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dan lawannya *Tolerance*. *Rule of thumb* yang biasanya digunakan untuk menilai

multikolonieritas yaitu nilai VIF yang direkomendasikan kurang dari 10 atau 5 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,10 atau 0,20.

2. Evaluasi model struktural (*inner model*)

Evaluasi model struktural atau *inner model* bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten. Cara yang digunakan untuk melakukan evaluasi model pengukuran adalah dengan melihat besarnya koefisien determinasi dan ukuran pengaruh f^2 .

Koefisien determinasi yang sering disingkat R^2 digunakan untuk menjelaskan kombinasi pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. *Rule of thumb* yang biasanya digunakan untuk menilai validitas konvergen yaitu nilai R^2 . Variabel eksogen memiliki pengaruh yang kuat apabila nilai R^2 lebih dari 0,75. Variabel eksogen memiliki pengaruh yang moderate apabila nilai R^2 lebih dari 0,50. Variabel eksogen memiliki pengaruh yang lemah apabila nilai R^2 lebih dari 0,25.

Perhitungan ukuran pengaruh f^2 dilakukan untuk mengetahui pengaruh sebuah variabel eksogen terhadap variabel endogen yang berelasi. Variabel eksogen memiliki pengaruh yang kuat apabila nilai f^2 lebih dari 0,35. Variabel eksogen memiliki pengaruh yang moderate apabila nilai f^2 lebih dari 0,15. Variabel eksogen memiliki pengaruh yang lemah apabila nilai f^2 lebih dari 0,02. Rumus untuk menghitung f^2 dapat dilihat pada persamaan (2.5).

$$f^2 = \frac{R_{included}^2 - R_{excluded}^2}{1 - R_{included}^2} \quad (2.5)$$

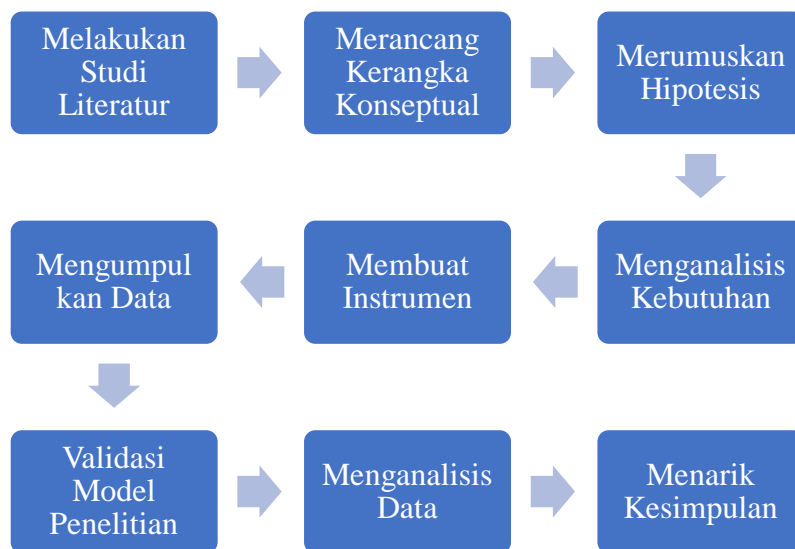
Keterangan :

$R_{included}^2$ dan $R_{excluded}^2$ adalah R-Square dari variabel laten endogen ketika prediktor variabel laten digunakan atau dikeluarkan di dalam persamaan struktural.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini merupakan penjelasan tentang alur metodologi yang digunakan pada penelitian. Metodologi yang dilakukan terdiri dari melakukan studi literatur, merancang kerangka konseptual, merumuskan hipotesis, menganalisis kebutuhan, membuat instrumen, mengumpulkan data, validasi model penelitian, menganalisis data dan menarik kesimpulan. Gambar 3.1 merupakan ilustrasi alur yang dilakukan.



Gambar 3.1 Metodologi penelitian

Pada Sub-bab berikut ini akan dibahas tahapan metodologi penelitian secara lebih rinci.

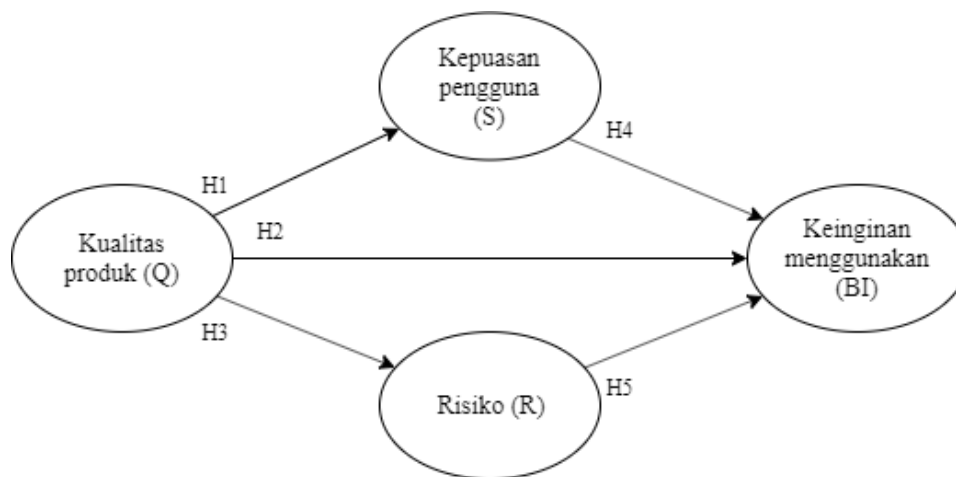
3.1. Melakukan Studi Literatur

Tahapan pertama yang dilakukan pada penelitian ini adalah melakukan studi literatur sesuai dengan topik penelitian. Studi literatur dilakukan untuk mencari tambahan pengetahuan tentang topik penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya. Studi literatur yang dikaji adalah tentang penilaian kualitas produk, kualitas penggunaan dan keinginan menggunakan. Selanjutnya, mengkaji tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas penggunaan terhadap keinginan menggunakan aplikasi dompet digital. Untuk dapat mengetahui hasil dari hubungan

yang terjadi, analisis statistik tentang *Structural Equation Modeling* (SEM) juga tidak lupa untuk dikaji.

3.2. Merancang Kerangka Konseptual

Setelah melakukan studi literatur tahap selanjutnya adalah merancang kerangka konseptual. Kerangka konseptual digunakan sebagai pedoman untuk menjelaskan secara sistematis hubungan yang menjadi masalah pada penelitian. Kerangka konseptual pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Kerangka konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual pada gambar 3.2 diketahui bahwa terdapat banyak hubungan yang terjadi, yaitu :

1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pengguna
2. Pengaruh kualitas produk terhadap keinginan menggunakan
3. Pengaruh kualitas produk terhadap risiko
4. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap keinginan menggunakan
5. Pengaruh risiko terhadap keinginan menggunakan

Pembuatan hubungan yang terjadi pada kerangka konseptual didasari oleh beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Hubungan antara kualitas produk terhadap kepuasan pengguna didasari oleh penelitian yang dilakukan oleh Dreheeb, dkk [14] tentang penggunaan E-learning. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas produk memengaruhi kepuasan pengguna.

Hubungan antara kualitas produk terhadap keinginan menggunakan didasari oleh penelitian yang dilakukan oleh Marakanon dan Panjakajornsak [15] tentang kesetiaan pelanggan dalam membeli produk elektronik. Pada penelitian ini kualitas produk berpengaruh langsung terhadap kesetiaan pelanggan dalam membeli produk elektronik. Dari pengaruh tersebut dapat diambil kemungkinan bahwa kualitas produk juga akan memengaruhi keinginan menggunakan sebuah produk.

Hubungan antara kualitas produk dan risiko didasari oleh penelitian yang dilakukan oleh Marakanon dan Panjakajornsak [15] tentang kesetiaan pelanggan dalam membeli produk elektronik. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas produk memengaruhi risiko penggunaan.

Hubungan antara kepuasan pengguna dan keinginan menggunakan didasari oleh penelitian yang dilakukan oleh Purwianti dan Tio [16] tentang evaluasi pengaruh unsur E-service untuk mengetahui seberapa penting faktor E-service dalam strategi pemasaran toko *online*. Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan pengguna memengaruhi keinginan menggunakan. Selain itu, didasari oleh *Technology Acceptance Model (TAM)* [18]. Pada *Technology Acceptance Model (TAM)* manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan dipetakan menjadi kualitas penggunaan. Pemetaan ini berdasarkan ISO 25022:2016 [19] tentang kualitas penggunaan. Pada aspek kepuasan terdapat penilaian tentang manfaat yang dirasakan dan kemudahan pengguna. Pada penelitian ini, kualitas penggunaan yang dibahas tidak hanya manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan saja, tetapi semua kriteria yang ada pada aspek kepuasan ISO 25022:2016 akan dibahas.

Hubungan antara risiko dan keinginan menggunakan didasari oleh penelitian yang dilakukan oleh Kusuma dan Pramunita [17] tentang niat menggunakan metode baru sistem E-procurement. Penelitian ini membuktikan bahwa risiko memengaruhi keinginan menggunakan.

Perbandingan kerangka konseptual penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian terdahulu yang dijadikan acuan pembuatan kerangka konseptual dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Perbandingan Kerangka Konseptual

Variabel	Dreeheb, dkk	Marakanon	Purwiati	Kusuma	TAM	Penelitian yang diusulkan
<i>Quality</i>	V	V	V	-	-	V
<i>Satisfaction</i>	V	-	V	V	V	V
<i>Risk</i>	-	V	-	V	-	V
<i>Behavioral Intention to Use</i>	-	-	V	V	V	V

Pada tabel 3.1 menjelaskan perbandingan kerangka konseptual penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian sebelumnya. Pada penelitian sebelumnya terdapat beberapa variabel yang tidak masuk kedalam pembahasan penelitian ini, sehingga pada tabel 3.1 hanya membandingkan variabel yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

3.3. Merumuskan Hipotesis

Tahap selanjutnya pada penelitian ini adalah merumuskan hipotesis. Hipotesis merupakan jawaban sementara masalah yang dibahas didalam penelitian. Hipotesis didapatkan dari melihat kerangka konseptual pada gambar 3.2. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pengguna

H_0 = tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pengguna

H_1 = terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pengguna

2. Pengaruh kualitas produk terhadap keinginan menggunakan

H_0 = tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan keinginan menggunakan

H_1 = terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan keinginan menggunakan

3. Pengaruh kualitas produk terhadap risiko

H_0 = tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan risiko

H_1 = terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan risiko

4. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap keinginan menggunakan

H_0 = tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pengguna dengan keinginan menggunakan

H_1 = terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pengguna dengan keinginan menggunakan

5. Pengaruh risiko terhadap keinginan menggunakan

H_0 = tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara risiko dengan keinginan menggunakan

H_1 = terdapat pengaruh yang signifikan antara risiko dengan keinginan menggunakan

3.4. Menganalisis Kebutuhan

Tahap selanjutnya pada penelitian ini adalah menganalisis kebutuhan. Kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan tentang kriteria apa saja yang dibutuhkan untuk menilai kualitas produk, kualitas penggunaan dan keinginan menggunakan.

3.4.1. Kualitas Produk

Penilaian kualitas produk yang digunakan untuk penelitian ini berfokus pada aspek kegunaan.

3.4.1.1. Aspek Kegunaan

Kriteria penilaian pada aspek kegunaan berpedoman pada ISO/IEC 25023:2016 [28] dan Nielsen Heuristik [29]. Kriteria dari ISO/IEC 25023:2016 dapat dilihat pada tabel 3.2 dan kriteria dari Nielsen Heuristik dapat dilihat pada tabel 3.3.

Tabel 3.2 Aspek kegunaan dari ISO/IEC 25023:2016

Karakteristik	Keterangan
<i>Appropriateness</i> <i>Recognisability</i>	Mengukur sejauh mana pengguna dapat mengenali apakah produk atau sistem dapat memenuhi kebutuhan
<i>Learnability</i>	Mengukur sejauh mana sebuah produk atau sistem dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai suatu tujuan dengan mempelajari produk tersebut dengan efektif dan efisien
<i>Operability</i>	Mengukur sejauh mana produk atau sistem memiliki atribut yang memudahkan pengguna
<i>User Error Protection</i>	Mengukur sejauh mana sebuah sistem dapat melindungi pengguna dari kesalahan
<i>User Interface</i> <i>Aesthetic</i>	Mengukur sejauh mana antarmuka pengguna menyediakan interaksi yang memuaskan pengguna
<i>Accessibility</i>	Mengukur sejauh mana produk atau sistem dapat digunakan oleh berbagai macam karakteristik dan kapabilitas pengguna untuk memenuhi suatu kebutuhan

Tabel 3.3 Nielsen Heuristik

Karakteristik	Keterangan
<i>Visibility of System</i> <i>Status</i>	Sistem harus selalu memberi informasi kepada pengguna tentang apa yang terjadi melalui umpan balik yang sesuai dengan waktu wajar
<i>Match Between System</i> <i>and the Real World</i>	Sistem harus berbicara dalam bahasa pengguna dengan kata-kata, frasa dan konsep yang akrab bagi pengguna
<i>User Control and</i> <i>Freedom</i>	Sistem harus menyediakan “pintu darurat” untuk kesalahan yang dilakukan oleh pengguna seperti tombol <i>undo</i> dan <i>redo</i> bukan dengan dialog yang panjang

<i>Consistency and Standards</i>	Sistem harus memiliki standar agar pengguna tidak perlu bertanya apakah kondisi atau tindakan yang berbeda akan memiliki arti yang sama
<i>Error Prevention</i>	Sistem harus dapat mencegah masalah yang akan dilakukan oleh pengguna. Entah dengan menghilangkan kondisi rawan kesalahan atau menyajikan pengguna opsi konfirmasi sebelum pengguna melakukan sebuah tindakan
<i>Recognition Rather than Recall</i>	Sistem harus dapat membuat objek, aksi dan opsi terlihat oleh pengguna sehingga pengguna tidak harus mengingat informasi dari satu bagian ke bagian lainnya. Petunjuk penggunaan sistem harus terlihat dan mudah diambil kapan saja
<i>Flexibility and Efficiency of Use</i>	Sistem harus dapat melayani pengguna yang tidak berpengalaman maupun yang berpengalaman
<i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	Sistem harus mengurangi dialog yang tidak mengandung arti yang relevan atau jarang dibutuhkan agar tidak bersaing dengan informasi yang relevan sehingga akan mengurangi visibilitasnya
<i>Help User Recognize, Diagnose and Recover from Errors</i>	Sistem harus menyajikan pesan kesalahan dalam bahasa yang sederhana, menunjukkan masalah dengan tepat dan secara konstruktif menyarankan solusi
<i>Help and Documentation</i>	Sistem harus menyajikan dokumentasi untuk sebuah informasi agar mudah dicari atau menyajikan beberapa langkah konkret yang harus dilakukan oleh pengguna

Dari kriteria yang ada kemudian dilakukan pemetaan untuk menggabungkan kriteria yang dianggap sejenis. Hasil dari pemetaan pada aspek kegunaan dapat dilihat pada tabel 3.4.

Tabel 3.4 Hasil pemetaan aspek kegunaan

ISO/IEC 25023:2016	Nielsen Heuristik	Aspek Kegunaan
<i>Appropriateness recognisability</i>	<i>Help and documentation</i>	<i>Appropriateness recognisability</i>
<i>Learnability</i>	<i>Match between system and the real world</i>	<i>Learnability</i>
	<i>Recognition rather than call</i>	
<i>Operability</i>	<i>User control and freedom</i>	<i>Operability</i>
	<i>Flexibility and efficiency of use</i>	
<i>User error protection</i>	<i>Error prevention</i>	<i>User error protection</i>
	<i>User error protection</i>	
<i>User interface aesthetic</i>	<i>Aesthetic and minimalist design</i>	<i>User interface aesthetic</i>
<i>Accessibility</i>	-	<i>Accessibility</i>
-	<i>Visibility of system status</i>	<i>Functional suitability</i>
	<i>Consistency and standards</i>	

3.4.2. Kualitas Penggunaan

Penilaian kualitas penggunaan yang digunakan untuk penelitian ini berfokus pada aspek kepuasan pengguna dan risiko.

3.4.2.1. Kepuasan Pengguna

Kriteria penilaian pada aspek kepuasan pengguna berpedoman pada ISO/IEC 25022:2016 [19], Nielsen *Usability* [3], dan pada penelitian yang dilakukan oleh Chen [30]. Kriteria dari ISO/IEC 25022:2016 dapat dilihat pada tabel 3.5, kriteria dari Nielsen *Usability* dapat dilihat pada tabel 3.6 dan kriteria dari Chen dapat dilihat pada tabel 3.7.

Tabel 3.5 Kepuasan pengguna dari ISO/IEC 25022:2016

Karakteristik	Keterangan
<i>Usefulness</i>	Mengukur sejauh mana pengguna puas dengan pencapaian yang dirasakan dari tujuan pragmatis, termasuk hasil penggunaan dan konsekuensi penggunaan
<i>Pleasure</i>	Mengukur sejauh mana pengguna mendapatkan kesenangan dari memenuhi kebutuhan pribadi mereka
<i>Comfort</i>	Mengukur sejauh mana pengguna puas dengan kenyamanan fisik

Tabel 3.6 Nielsen Usability

Karakteristik	Keterangan
<i>Pleasing</i>	Sistem harus dapat membuat pengguna mendapatkan kesenangan dari memenuhi kebutuhan
<i>Complete</i>	Sistem harus dapat membuat pengguna dapat menyelesaikan tugas yang berhubungan dengan kebutuhan
<i>Cooperative</i>	Sistem harus dapat bekerja sama dengan pengguna untuk dapat menyelesaikan kebutuhan
<i>Simple</i>	Sistem harus dibuat sederhana agar pengguna dapat menggunakannya dengan mudah
<i>Fast for use</i>	Sistem harus dapat berjalan dengan cepat agar pengguna dapat menggunakannya dengan mudah
<i>Safe</i>	Sistem harus dapat menjamin keamanan pengguna saat proses penggunaan

Tabel 3.7 Kepuasan pengguna menurut Chen

Karakteristik	Keterangan
<i>Reliable</i>	Sistem harus dapat diandalkan agar pengguna dapat menyelesaikan dengan cepat segala kebutuhannya

<i>Performance</i>	Sistem harus memiliki kinerja yang bagus agar pengguna merasa puas saat menggunakannya
<i>User Friendly</i>	Sistem harus mudah digunakan oleh pengguna
<i>Functional</i>	Sistem harus mampu melakukan satu atau lebih kegiatan yang praktikal dengan mengutamakan fungsi dan kegunaan

Dari kriteria yang ada kemudian dilakukan pemetaan untuk menggabungkan kriteria yang dianggap sejenis. Hasil pemetaan dari kepuasan pengguna dapat dilihat pada tabel 3.8.

Tabel 3.8 Hasil pemetaan kepuasan pengguna

ISO/IEC 25022:2016	Nielsen Usability	Chen	Kepuasan Pengguna
<i>Usefulness</i>	-	<i>Functional</i>	<i>Usefulness</i>
<i>Pleasure</i>	<i>Pleasant</i>	-	<i>Pleasure</i>
<i>Comfort</i>	<i>Simple</i>	<i>User friendly</i>	<i>User friendly</i>
-	<i>Fast to use</i>	<i>Performance</i>	<i>Performance</i>
-	<i>Complete</i>	-	<i>Complete</i>
-	<i>Cooperative</i>	<i>Reliable</i>	<i>Reliable</i>
-	<i>Safe</i>	-	<i>Safe</i>

3.4.2.2. Risiko

Kriteria penilaian pada aspek risiko berpedoman pada ISO/IEC 25022:2016 [19] dan penelitian yang dilakukan Marakanon dan Panjakajornsak [15]. Kriteria dari ISO/IEC 25022:2016 dapat dilihat pada tabel 3.9 dan kriteria dari Marakanon dan Panjakajornsak dapat dilihat pada tabel 3.10.

Tabel 3.9 Aspek risiko dari ISO/IEC 25022:2016

Karakteristik	Keterangan
<i>Economic Risk</i>	Mengukur sejauh mana sistem atau produk dapat mengurangi potensi risiko terhadap status keuangan, operasi yang efisien, properti komersial, reputasi atau sumber daya lain dalam konteks penggunaan yang dimaksudkan
<i>Health and Safety Risk</i>	Mengukur sejauh mana sistem atau produk dapat mengurangi potensi risiko bagi orang-orang dalam konteks penggunaan yang dimaksudkan
<i>Environmental Risk</i>	Mengukur sejauh mana sistem atau produk dapat mengurangi potensi risiko terhadap properti atau lingkungan dalam konteks penggunaan yang dimaksudkan

Tabel 3.10 Risiko menurut Marakanon dan Panjakajornsak

Karakteristik	Keterangan
<i>Functional Risk</i>	Merujuk pada risiko yang berhubungan dengan fungsi suatu sistem atau produk
<i>Performance Risk</i>	Merujuk pada risiko yang berhubungan dengan kinerja suatu sistem atau produk
<i>Physical Risk</i>	Merujuk pada risiko yang berhubungan dengan fisik pengguna suatu sistem atau produk
<i>Psychological Risk</i>	Merujuk pada risiko yang berhubungan dengan psikologi pengguna suatu sistem atau produk
<i>Financial Risk</i>	Merujuk pada risiko yang berhubungan dengan keuangan pengguna suatu sistem atau produk

Dari kriteria yang ada kemudian dilakukan pemetaan untuk menggabungkan kriteria yang dianggap sejenis. Hasil pemetaan dari risiko dapat dilihat pada tabel 3.11.

Tabel 3.11 Hasil pemetaan risiko

ISO/IEC 25022:2016	Marakanon dan Panjakajorsak	Risiko
<i>Economic risk</i>	<i>Financial risk</i>	<i>Economic risk</i>
<i>Health and safety risk</i>	<i>Physical risk</i>	<i>Health and safety risk</i>
	<i>Psychological risk</i>	
<i>Environmental risk</i>	<i>Functional risk</i>	<i>Environmental risk</i>
	<i>Performance risk</i>	

3.4.3. Keinginan Menggunakan

Kriteria penilaian pada keinginan menggunakan yang digunakan untuk penelitian ini berpedoman pada penelitian yang dilakukan oleh Sohn, dkk [5] dan Lily Purwiati dan Karen Tio [16]. Kriteria dari Sohn, dkk dapat dilihat pada tabel 3.12 dan kriteria dari Purwiati dan Tio dapat dilihat pada tabel 3.13.

Tabel 3.12 Keinginan menggunakan menurut Sohn, dkk

Karakteristik	Keterangan
<i>Continue to use</i>	Merujuk pada kebiasaan pengguna menggunakan produk atau jasa kembali dikemudian hari
<i>Recommending to other</i>	Merujuk pada kebiasaan pengguna menyarankan pembelian suatu produk kepada orang lain

Tabel 3.13 Keinginan menggunakan menurut Purwiati dan Tio

Karakteristik	Keterangan
<i>Recommending to other</i>	Merujuk pada kebiasaan pengguna menyarankan pembelian suatu produk kepada orang lain
<i>Talk positively</i>	Merujuk pada kebiasaan pengguna membicarakan produk atau jasa yang digunakan secara positif

Dari kriteria yang ada kemudian dilakukan pemetaan untuk menggabungkan kriteria yang dianggap sejenis. Hasil pemetaan dari keinginan menggunakan dapat dilihat pada tabel 3.14.

Tabel 3.14 Hasil pemetaan keinginan menggunakan

Sohn, dkk	Purwiati dan Tio	Keinginan Menggunakan
<i>Continue to use</i>	-	<i>Personal</i>
-	<i>Talk positively</i>	
<i>Recommending to other</i>	<i>Recommending to other</i>	<i>Recommending</i>

3.5. Membuat Instrumen

Tahap berikutnya pada penelitian ini adalah membuat instrumen penelitian. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti [20]. Pada penelitian ini instrumen yang dibuat digunakan untuk menilai kualitas produk, kualitas penggunaan dan keinginan menggunakan.

3.5.1. Kualitas Produk

Setelah mendapatkan kriteria yang diperlukan untuk melakukan penilaian kualitas produk, kemudian akan ditentukan indikator yang akan digunakan untuk mempersempit fokus penilaian.

3.5.1.1. Aspek Kegunaan

Berdasarkan hasil pemetaan pada sub bab sebelumnya, penilaian kualitas produk pada aspek kegunaan memiliki tujuh kriteria yang dapat dilihat pada tabel 3.15.

Tabel 3.15 Indikator penilaian kualitas produk pada aspek kegunaan

Variabel Laten	Indikator
Kualitas Produk (Q)	<i>Appropriateness recognisability</i> (Q1) <i>Entry point self-descriptiveness</i>

	<p><i>Learnability</i></p> <p>(Q2) <i>Entry field defaults</i></p> <p>(Q3) <i>Error message understandability</i></p> <p>(Q4) <i>Match between system and the real world</i></p> <p>(Q5) <i>Recognition rather than call</i></p>
	<p><i>Operability</i></p> <p>(Q6) <i>Operational consistency</i></p> <p>(Q7) <i>Message clarify</i></p> <p>(Q8) <i>Undo capability</i></p> <p>(Q9) <i>User control and freedom</i></p>
	<p><i>User error protection</i></p> <p>(Q10) <i>Error prevention</i></p> <p>(Q11) <i>User error recoverability</i></p>
	<p><i>User interface aesthetic</i></p> <p>(Q12) <i>Minimalist design</i></p>
	<p><i>Accessibility</i></p> <p>(Q13) <i>Supported languages</i></p>
	<p><i>Functional suitability</i></p> <p>(Q14) <i>Visibility of system status</i></p> <p>(Q15) <i>Flexibility and efficiency of use</i></p>

3.5.2. Kualitas Penggunaan

Setelah mendapatkan kriteria yang diperlukan untuk melakukan penilaian kualitas penggunaan, kemudian akan ditentukan indikator yang akan digunakan untuk mempersempit fokus penilaian.

3.5.2.1. Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pemetaan pada sub bab sebelumnya, penilaian kualitas penggunaan pada aspek kepuasan pengguna memiliki tujuh kriteria yang dapat dilihat pada tabel 3.16.

Tabel 3.16 Indikator penilaian kualitas penggunaan pada aspek kepuasan pengguna

Variabel Laten	Indikator
Kepuasan Pengguna (S)	Usefulness (S1) <i>Improve transaction quality</i> (S2) <i>Improve transaction efficiency</i>
	Pleasure (S3) <i>Pleasant to use</i>
	User friendly (S4) <i>Simple to use</i> (S5) <i>Comfort to use</i>
	Performance (S6) <i>Fast to use</i>
	Complete (S7) <i>Tasks completed</i>
	Reliable (S8) <i>Easy to understand</i>
	Safe (S9) <i>Easy to recover</i>

3.5.2.2. Risiko

Berdasarkan hasil pemetaan pada sub bab sebelumnya, penilaian kualitas penggunaan pada aspek risiko memiliki tiga kriteria yang dapat dilihat pada tabel 3.17.

Tabel 3.17 Indikator penilaian kualitas penggunaan pada aspek risiko

Variabel Laten	Indikator
Risiko (R)	Economic risk (R1) <i>Perceived financial risk</i>
	Health and safety risk (R2) <i>Perceived physical risk</i> (R3) <i>Perceived psychological risk</i>

	<p><i>Environmental risk</i> (R4) <i>Perceived performance risk</i> (R5) <i>Perceived functional risk</i></p>
--	--

3.5.3. Keinginan Menggunakan

Setelah mendapatkan kriteria yang diperlukan untuk melakukan penilaian pada keinginan menggunakan, kemudian akan ditentukan indikator yang akan digunakan untuk mempersempit fokus penilaian. Berdasarkan hasil pemetaan pada sub bab sebelumnya, penilaian keinginan menggunakan memiliki dua kriteria yang dapat dilihat pada tabel 3.18.

Tabel 3.18 Indikator penilaian keinginan menggunakan

Variabel Laten	Indikator
Keinginan Menggunakan (BI)	<p><i>Personal</i> (BI1) <i>Use for the next transaction</i> (BI2) <i>Use routinely</i> (BI3) <i>Reuse in the future</i> (BI4) <i>Talk positively about the product</i></p>
	<p><i>Recommending</i> (BI5) <i>Will recommending to another</i></p>

3.6. Mengumpulkan Data

Tahap selanjutnya pada penelitian ini adalah mengumpulkan data. Menurut Sugiyono [20] teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Berikut ini adalah tahapan dari skenario pengambilan data yang akan dilakukan :

1. Membuat kuisisioner

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan kuisisioner. Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab [20]. Kuisisioner dalam penelitian ini

digunakan untuk memperoleh data dari hasil penilaian terhadap kualitas produk, kualitas penggunaan dan keinginan menggunakan.

Kuisisioner diukur menggunakan skala Likert lima poin. Menurut Widoyoko [31] prinsip pokok skala Likert adalah menentukan lokasi kedudukan seseorang dalam suatu kontinum sikap terhadap objek sikap, mulai dari sangat negatif sampai dengan sangat positif.

2. Menguji kuisisioner

Sebelum kuisisioner disebar, tahapan yang harus dilakukan adalah melakukan pengujian untuk mengetahui apakah kuisisioner yang dibuat valid dan reliabel. Pengujian yang dilakukan adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji validitas dilakukan dengan memberikan kuisisioner kepada beberapa sampel penelitian sebelum selanjutnya disebar. Sampel penelitian yang digunakan untuk uji validasi adalah 10% dari total responden penelitian [22].

Uji reliabilitas yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode *one shot*. Metode ini dilakukan karena beberapa ahli tidak menyarankan menggunakan metode *repeated measure* karena pertimbangan waktu dan biaya. Selain itu, peneliti juga dapat mengalami risiko rendahnya koelasi antara tes pertama dan tes kedua karena faktor responden yang bersifat tidak stabil [21].

3. Menentukan responden

Setelah kuisisioner dibuat dan diuji maka tahapan selanjutnya adalah menentukan responden. Pada penelitian ini responden yang ikut berpartisipasi adalah 200 orang pengguna aplikasi dompet digital. Jumlah ini ditentukan berdasarkan pendapat Sudoyono [32] yaitu pada penelitian menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) diperlukan ukuran sampel antara 100 hingga 200.

Responden pada penelitian ini dibatasi oleh umur yaitu lebih atau sama dengan 18 tahun. Umur 18 tahun merupakan masa dewasa dini dan telah dapat menentukan tujuan dengan jelas, berorientasi pada tugas buku ego dan dapat bertanggung jawab terhadap dirinya [33]. Selain umur, batasan lainnya adalah pernah menggunakan aplikasi dompet digital. Tetapi, responden tidak

dibatasi oleh jenis kelamin, pekerjaan dan berapa lama telah menggunakan aplikasi dompet digital.

4. Menyebarkan kuisisioner

Setelah kuisisioner siap dan subjek telah ditentukan, maka tahapan selanjutnya adalah menentukan cara yang digunakan untuk menyebarkan kuisisioner. Pada penelitian ini kuisisioner akan disebarkan langsung maupun tidak langsung.

Penyebaran langsung dilakukan dengan memberikan kuisisioner cetak kepada subjek yang ditemui. Sebelum kuisisioner diberikan untuk selanjutnya diisi, subjek terlebih dahulu diberi pertanyaan seputar umur, pekerjaan dan pernah atau tidaknya menggunakan aplikasi dompet digital. Jika subjek berumur lebih atau sama dengan 18 tahun dan pernah menggunakan aplikasi dompet digital maka subjek akan diberikan kuisisioner yang selanjutnya akan diisi dengan bimbingan peneliti.

Penyebaran tidak langsung dilakukan dengan membuat kuisisioner digital yang kemudian akan disebarkan melalui media sosial. Karena persebaran yang sangat bebas, maka pada kuisisioner digital akan diberi ketentuan untuk dapat berpartisipasi pada pengisian kuisisioner. Selain itu, kuisisioner digital juga diberi form khusus untuk pertanyaan umur dan pernah tidaknya menggunakan aplikasi dompet digital untuk menghindari subjek yang tidak membaca ketentuan yang ada. Jika ada kuisisioner yang subjeknya tidak sesuai dengan yang ditargetkan, maka kuisisioner dianggap tidak ada atau nilainya tidak valid dan tidak akan dimasukkan kedalam analisis data.

3.7. Validasi Model Penelitian

Validasi model penelitian dilakukan untuk menilai apakah model yang dibuat layak digunakan sebagai alat ukur penelitian. Pada penelitian ini digunakan PLS-SEM. Tahapan dari PLS-SEM adalah membuat diagram jalur (*path diagram*), evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*).

1. Diagram jalur (*path diagram*)

Diagram jalur berfungsi untuk menunjukkan hubungan antar variabel yang akan diteliti. Variabel tersebut adalah kualitas produk, kepuasan, risiko dan keinginan menggunakan.

2. Evaluasi model pengukuran (*outer model*)

Evaluasi model pengukuran atau *outer model* dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Karena penelitian ini bersifat konfirmatori dan memiliki indikator peubah laten yang bersifat reflektif, metode yang digunakan mengacu pada penggunaan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Cara yang digunakan untuk melakukan evaluasi model pengukuran adalah dengan menguji validitas konvergen, validitas deskriminan dan reliabilitas.

3. Evaluasi model struktural (*inner model*)

Evaluasi model struktural atau *inner model* bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten. Cara yang digunakan untuk melakukan evaluasi model pengukuran adalah dengan melihat besarnya koefisien determinasi dan ukuran pengaruh f^2 .

3.8. Menganalisis Data

Setelah model dinyatakan valid, tahap selanjutnya adalah menganalisis data. Menurut Sugiyono [20] analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Teknik analisis data untuk penilaian terhadap kualitas produk dan kualitas penggunaan aplikasi dompet digital digunakan skala Likert lima poin dengan menggunakan persamaan (3.1).

$$\text{nilai} = \frac{\sum \text{skor total}}{\text{skor tertinggi item} \times \sum \text{item} \times \sum \text{responden}} \times 100\% \quad (3.1)$$

Nilai yang digunakan untuk skala Likert lima poin adalah sangat setuju, setuju, cukup setuju, kurang setuju dan tidak setuju. Untuk interpretasi skor hasil penilaian skala Likert lima poin digunakan tabel kriteria interpretasi skor berdasarkan pendapat Widoyoko [31] pada tabel 3.19.

Tabel 3.19 Kriteria interpretasi skor

Persentase	Kriteria
0% - 20%	Sangat kurang baik
21% - 40%	Kurang baik
41% - 60%	Cukup baik
61% - 80%	Baik
81% - 100%	Sangat baik

3.9. Menarik Kesimpulan

Tahap terakhir pada penelitian ini adalah menarik kesimpulan. Kesimpulan pada penelitian ini berisikan tentang hasil dari penilaian kualitas produk dan kualitas penggunaan serta pengaruh dari kualitas produk dan kualitas penggunaan terhadap keinginan menggunakan aplikasi dompet digital.

3.10. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada gambar 3.3.

No	Kegiatan	Bulan													
		Sep 19			Okt 19			Nov 19			Des 19			Jan 19	
1	Melakukan studi literatur	■	■	■											
2	Menganalisis kebutuhan				■	■	■								
3	Merancang kerangka konseptual							■	■	■					
4	Merumuskan hipotesis							■	■	■					
5	Membuat instrumen										■	■	■		
6	Mengumpulkan data										■	■	■		
7	Menganalisis data													■	■
8	Menarik kesimpulan														
9	Membuat laporan														

Gambar 3.3 Jadwal penelitian

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan penjelasan tentang hasil yang diperoleh yaitu kuisisioner penelitian, uji validitas dan uji reliabilitas kuisisioner, validasi model penelitian menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), hasil penilaian dan uji hipotesis beserta pembahasannya.

4.1. Hasil Penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan kuisisioner. Kuisisioner penelitian disusun berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Kuisisioner yang telah disusun kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui apakah kuisisioner yang dibuat valid dan reliabel. Setelah kuisisioner valid dan reliabel kemudian kuisisioner akan disebarakan untuk kebutuhan pengambilan data penelitian. Data yang telah didapat kemudian diolah untuk kebutuhan uji hipotesis.

4.1.1. Kuisisioner Penelitian

Kuisisioner yang disusun pada penelitian ini terbagi menjadi empat bagian yaitu kualitas produk, kepuasan pengguna, risiko dan keinginan menggunakan. Item pernyataan pada kuisisioner telah ditentukan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya.

4.1.1.1. Kuisisioner Kualitas Produk

Variabel kualitas produk memiliki tujuh kriteria penilaian yaitu *appropriateness recognisability, learnability, operability, user error protection, user interface aesthetic, accessibility, dan functional suitability*. Kriteria yang ada kemudian akan dijabarkan kembali menjadi limabelas item pernyataan yang mencakup kebutuhan penilaian kualitas produk dari aplikasi dompet digital. Item pernyataan dari variabel kualitas produk dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Item pernyataan kualitas produk

No	Pernyataan
Q1	Tampilan awal aplikasi dompet digital membantu saya dalam mempercepat pencarian kebutuhan penggunaan seperti top up, pembayaran, pembelian pulsa, dan lain-lain
Q2	Penempatan pengisian otomatis sesuai sehingga mempercepat saya dalam melakukan transaksi seperti pengisian no hp otomatis pada isi ulang pulsa
Q3	Penjelasan pesan error yang diberikan oleh aplikasi dompet digital dapat saya mengerti
Q4	Bahasa yang digunakan aplikasi dompet digital tidak berlebihan dan dapat saya mengerti
Q5	Terdapat petunjuk bantuan disetiap menu sehingga mempermudah saya memahami penggunaan setiap menu yang ada pada aplikasi dompet digital
Q6	Tombol yang ada pada aplikasi dompet digital penempatannya konsisten sehingga tidak membingungkan dalam penggunaan (tombol next, back, save)
Q7	Pesan klarifikasi yang diberikan aplikasi dompet digital dapat saya mengerti
Q8	Aplikasi dompet digital menyediakan tombol kembali untuk mempermudah saya dalam penggunaan
Q9	Aplikasi dompet digital menyediakan tombol cancel untuk mencegah saya melakukan kesalahan saat proses transaksi
Q10	Pemberitahuan error pada aplikasi dompet digital berhasil mencegah saya melakukan kesalahan yang sama
Q11	Bantuan yang diberikan aplikasi dompet digital membantu saya dalam memulihkan kesalahan yang saya perbuat
Q12	Desain aplikasi dompet digital memuaskan dan tidak berlebihan (dari penggunaan warna, bentuk huruf, ukuran huruf)

Q13	Aplikasi dompet digital menyediakan bahasa selain bahasa yang saya gunakan sehingga mempermudah warga asing saat menggunakannya
Q14	Aplikasi dompet digital memperlihatkan status transaksi yang saya lakukan secara real time
Q15	Aplikasi dompet digital efisien dan mudah saya gunakan

4.1.1.2. Kuisisioner Kepuasan Pengguna

Variabel kepuasan pengguna memiliki tujuh kriteria penilaian yaitu *usefulness*, *pleasure*, *user friendly*, *performance*, *complete*, *reliable*, dan *safe*. Kriteria yang ada kemudian akan dijabarkan kembali menjadi sembilan item pernyataan yang mencakup kebutuhan penilaian kepuasan pengguna menggunakan aplikasi dompet digital. Item pernyataan dari variabel kualitas produk dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Item pernyataan kepuasan pengguna

No	Pernyataan
S1	Dengan menggunakan aplikasi dompet digital, saya dapat melakukan transaksi dengan cepat
S2	Penggunaan aplikasi dompet digital meningkatkan efektivitas bertransaksi saya
S3	Saya merasa puas saat menggunakan aplikasi dompet digital
S4	Saya tidak merasakan kesulitan saat menggunakan aplikasi dompet digital
S5	Saya merasa nyaman saat menggunakan aplikasi dompet digital
S6	Aplikasi dompet digital merespon dengan cepat semua perintah yang saya masukkan
S7	Aplikasi dompet digital membantu saya menyelesaikan transaksi yang saya lakukan
S8	Saya dapat cepat memahami penggunaan aplikasi dompet digital
S9	Aplikasi dompet digital dapat dengan mudah memulihkan kesalahan yang saya perbuat saat proses transaksi

4.1.1.3. Kuisisioner Risiko

Variabel risiko memiliki tiga kriteria penilaian yaitu *economic risk*, *health and safety risk*, dan *environmental risk*. Kriteria yang ada kemudian akan dijabarkan kembali menjadi lima item pernyataan yang mencakup kebutuhan penilaian risiko menggunakan aplikasi dompet digital. Item pernyataan dari variabel kualitas produk dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Item pernyataan risiko

No	Pernyataan
R1	Jika terjadi error pada aplikasi dompet digital, saya tidak khawatir saldo akan berkurang tanpa sebab
R2	Jika terjadi kasus kehilangan uang, saya tetap dapat melakukan transaksi menggunakan aplikasi dompet digital (kondisi saldo mencukupi)
R3	Saya tidak merasa khawatir menggunakan aplikasi dompet digital untuk melakukan transaksi
R4	Penggunaan aplikasi dompet digital memiliki risiko yang relatif kecil terutama yang berhubungan dengan kecepatan bertransaksi
R5	Aplikasi dompet digital memiliki risiko yang relatif kecil pada fungsi penggunaan karena semua transaksi memiliki bukti dan riwayat transaksi

4.1.1.4. Kuisisioner Keinginan Menggunakan

Variabel risiko memiliki dua kriteria penilaian yaitu *personal* dan *recommending*. Kriteria yang ada kemudian akan dijabarkan kembali menjadi lima item pernyataan yang mencakup kebutuhan penilaian keinginan menggunakan aplikasi dompet digital. Item pernyataan dari variabel kualitas produk dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Item pernyataan keinginan menggunakan

No	Pernyataan
BI1	Saya akan menggunakan aplikasi dompet digital pada transaksi berikutnya
BI2	Saya akan menggunakan aplikasi dompet digital setiap transaksi yang saya lakukan
BI3	Saya akan menggunakan aplikasi dompet digital pada masa depan
BI4	Saya akan mengatakan hal yang positif terhadap penggunaan aplikasi dompet digital
BI5	Saya akan merekomendasi penggunaan aplikasi dompet digital kepada orang lain

4.1.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Sebelum kuisisioner dibagikan kepada responden, kuisisioner diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah kuisisioner yang dibuat valid dan reliabel. Setelah kuisisioner dinyatakan valid dan reliabel, kemudian kuisisioner dibagikan kepada responden untuk mendapatkan hasil yang kemudian akan diolah untuk menarik kesimpulan penelitian.

4.1.2.1. Uji Validitas

Suatu tes dikatakan memiliki validitas tinggi jika tes tersebut dapat memberikan hasil ukur yang tepat sesuai dengan maksud dibuatnya tes tersebut [34]. Jumlah sampel yang digunakan untuk uji validitas adalah 10% dari jumlah responden penelitian. Responden pada penelitian ini berjumlah 200 orang, sehingga sampel untuk uji validitas berjumlah 20 orang. Setelah data terkumpul kemudian akan dihitung nilai validitasnya tiap item soal menggunakan *software* SPSS. Item soal dikatakan valid jika nilai *r*-hitung lebih dari *r*-tabel. Nilai dari *r*-tabel dengan jumlah responden 20 dan signifikansi 0,05 adalah 0,4438. Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5 Hasil uji validitas

Variabel	Item soal	r hitung	r tabel	Kondisi	Ket
Kualitas Produk (Q)	Item 1	0,828	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 2	0,836	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 3	0,693	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 4	0,834	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 5	0,590	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 6	0,845	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 7	0,618	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 8	0,487	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 9	0,755	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 10	0,729	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 11	0,674	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 12	0,747	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 13	0,460	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 14	0,864	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 15	0,764	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
Kepuasan Pengguna (S)	Item 16	0,888	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 17	0,524	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 18	0,879	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 19	0,776	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 20	0,736	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 21	0,510	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 22	0,814	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 23	0,855	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 24	0,623	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
Risiko (R)	Item 25	0,565	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 26	0,602	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 27	0,739	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 28	0,756	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 29	0,748	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 30	0,792	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 31	0,667	0,4438	r hitung > r tabel	Valid

Keinginan Menggunakan (BI)	Item 32	0,785	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 33	0,740	0,4438	r hitung > r tabel	Valid
	Item 34	0,523	0,4438	r hitung > r tabel	Valid

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa hasil r-hitung masing-masing item soal lebih dari r-tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa kuisisioner penggunaan dompet digital valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

4.1.2.2. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas dan kuisisioner dinyatakan valid, tahap selanjutnya yang dilakukan adalah uji reliabilitas. Untuk mengetahui nilai reliabilitas dengan metode *one shot* dipakai nilai Cronbach's Alpha. Rentang nilai Cronbach's Alpha berkisar antara 0 sampai dengan 1 dengan rincian seperti pada tabel 4.6 [21].

Tabel 4.6 Nilai Cronbach's Alpha

Interval	Keterangan
0	Tidak memiliki reliabilitas
> 0,7	Reliabilitas yang dapat diterima
> 0,8	Reliabilitas yang baik
> 0,9	Reliabilitas yang sangat baik
1	Reliabilitas sempurna

Hasil dari uji reliabilitas kuisisioner penggunaan dompet digital yang dihitung menggunakan *software* SPSS dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4.4.7 Hasil uji reliabilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
Kualitas Produk (Q)	0,944	Reliabilitas yang sangat baik
Kepuasan Pengguna (S)	0,922	Reliabilitas yang sangat baik
Risiko (R)	0,895	Reliabilitas yang baik
Keinginan Menggunakan (BI)	0,890	Reliabilitas yang baik

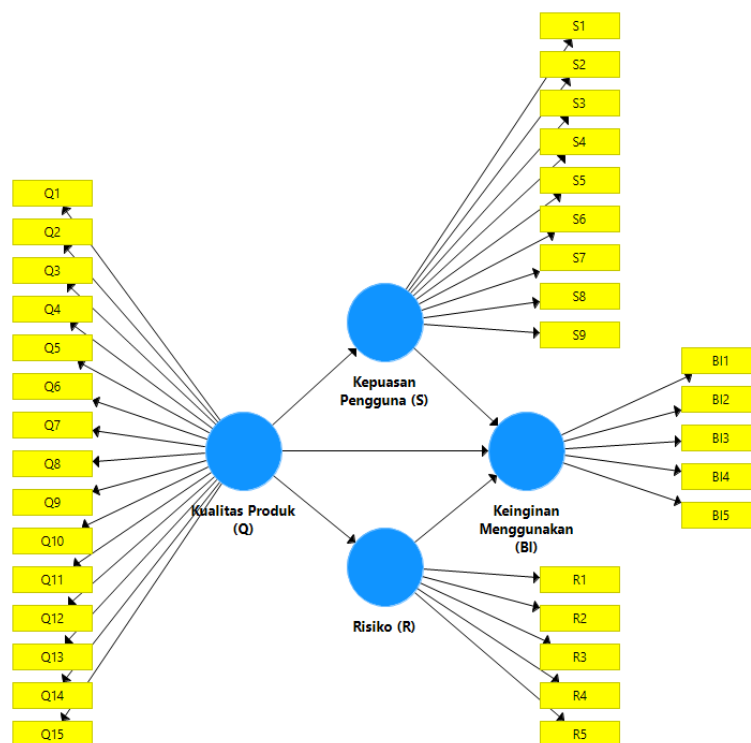
Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa hasil alpha tiap variabel pada kuisioner penggunaan dompet digital diatas 0,8 dan 0,9 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuisioner penggunaan dompet digital reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian.

4.2. Validasi Model Penelitian

Model penelitian akan divalidasi menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Tahapan dari SEM adalah membuat diagram jalur (*path diagram*), evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*).

4.2.1. Diagram Jalur (*Path Diagram*)

Diagram jalur pada SEM berfungsi untuk menunjukkan hubungan antar variabel yang akan diteliti. Variabel tersebut adalah kualitas produk, kepuasan pengguna, risiko dan keinginan menggunakan aplikasi dompet digital. Diagram jalur yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4.1.

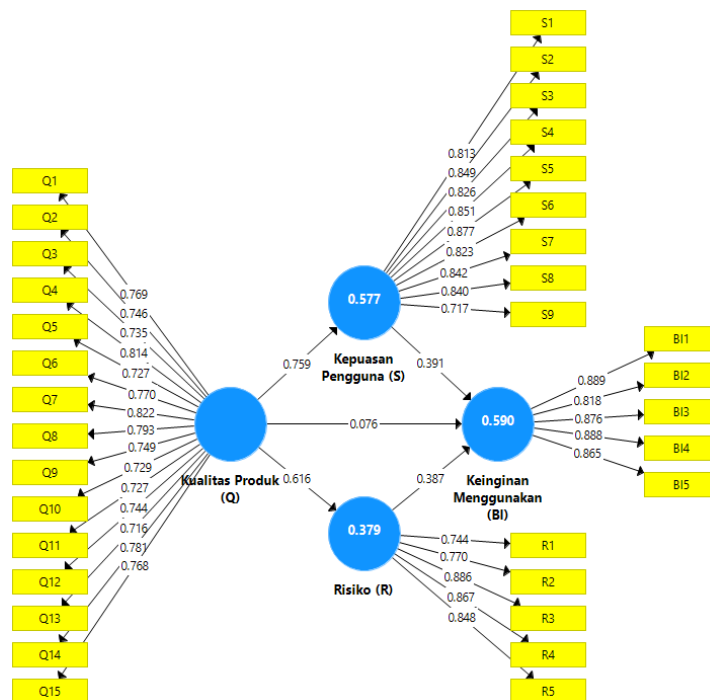


Gambar 4.1 Diagram jalur pengaruh kualitas produk dan kualitas penggunaan terhadap keinginan menggunakan aplikasi dompet digital

Dari kerangka konseptual yang telah dibuat sebelumnya, model kemudian dimasukkan kedalam *software* smartPLS untuk kemudian digabungkan dengan indikator pengukurannya. Berdasarkan gambar 4.1 dapat diketahui bahwa terdapat empat variabel yaitu kualitas produk, kepuasan pengguna, risiko dan keinginan menggunakan. Setiap variabel memiliki indikatornya sendiri yaitu untuk variabel kualitas produk memiliki limabelas indikator, variabel kepuasan pengguna memiliki sembilan indikator, variabel risiko memiliki lima indikator dan variabel keinginan menggunakan memiliki lima indikator.

4.2.2. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Setelah menggambar diagram jalur, langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah mengevaluasi model pengukuran (*outer model*) yaitu melalui *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Evaluasi ini dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Cara yang digunakan untuk mengevaluasi model pengukuran adalah dengan menghitung validitas konvergen, validitas deskriminan dan reliabilitas. Hasil dari perhitungan *outer model* dapat dilihat pada gambar 4.2.



Gambar 4.2 *Outer model* pengaruh kualitas produk dan kualitas penggunaan terhadap keinginan menggunakan aplikasi dompet digital

Gambar 4.2 merupakan hasil perhitungan PLS algorithm untuk mengevaluasi model pengukuran menggunakan *software smartPLS*. Angka-angka yang berada diantara indikator dan variabel laten merupakan nilai *loading factor* yang digunakan untuk melihat apakah indikator yang ada valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel latennya. Angka yang ada di dalam variabel laten merupakan nilai besarnya pengaruh variabel lain yang memengaruhi variabel laten itu sendiri.

4.2.2.1. Validitas Konvergen

Cara untuk menguji validitas konvergen adalah dengan melihat nilai *loading factor* untuk tiap indikator dan *Average Variance Extracted (AVE)*. Hasil *loading factor* dapat dilihat pada tabel 4.8.

Tabel 4.8 Nilai *loading factor*

Variabel	Indikator	<i>Loading Factor</i>	Ket
Kualitas Produk (Q)	Q1	0,769	Valid
	Q2	0,746	Valid
	Q3	0,735	Valid
	Q4	0,814	Valid
	Q5	0,727	Valid
	Q6	0,770	Valid
	Q7	0,822	Valid
	Q8	0,793	Valid
	Q9	0,749	Valid
	Q10	0,729	Valid
	Q11	0,727	Valid
	Q12	0,744	Valid
	Q13	0,716	Valid
	Q14	0,781	Valid
	Q15	0,768	Valid
Kepuasan Pengguna (S)	S1	0,813	Valid

	S2	0,849	Valid
	S3	0,826	Valid
	S4	0,851	Valid
	S5	0,877	Valid
	S6	0,823	Valid
	S7	0,842	Valid
	S8	0,840	Valid
	S9	0,718	Valid
	Risiko (R)	R1	0,744
R2		0,770	Valid
R3		0,886	Valid
R4		0,867	Valid
R5		0,848	Valid
Keinginan Menggunakan (BI)	BI1	0,889	Valid
	BI2	0,818	Valid
	BI3	0,876	Valid
	BI4	0,888	Valid
	BI5	0,865	Valid

Nilai *loading factor* yang diterima adalah lebih dari 0,7. Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa masing-masing indikator memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,7, sehingga semua indikator dinyatakan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Hasil *Average Variance Extracted* (AVE) pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.9.

Tabel 4.9 *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	Ket
Kualitas Produk (Q)	0,577	Valid
Kepuasan Pengguna (S)	0,685	Valid
Risiko (R)	0,680	Valid
Keinginan Menggunakan (BI)	0,752	Valid

Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang diterima untuk menilai validitas konvergen adalah lebih dari 0,5. Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Average Variance Extracted* (AVE) lebih dari 0,5, sehingga semua variabel dinyatakan valid.

4.2.2.2. Validitas Deskriminan

Cara untuk menguji validitas deskriminan adalah dengan melihat nilai dari *cross loading* dan akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE). Hasil dari nilai *cross loading* dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 Nilai *cross loading*

Indikator	Kualitas Produk (Q)	Kepuasan Pengguna (S)	Risiko (R)	Keinginan Menggunakan (BI)
Q1	0,769	0,573	0,544	0,462
Q2	0,746	0,598	0,453	0,466
Q3	0,735	0,534	0,440	0,438
Q4	0,814	0,578	0,440	0,409
Q5	0,727	0,500	0,384	0,421
Q6	0,770	0,521	0,484	0,506
Q7	0,822	0,561	0,472	0,489
Q8	0,793	0,586	0,412	0,425
Q9	0,749	0,495	0,409	0,400
Q10	0,729	0,548	0,481	0,393
Q11	0,727	0,525	0,497	0,436
Q12	0,744	0,618	0,506	0,484
Q13	0,716	0,579	0,439	0,503
Q14	0,781	0,643	0,500	0,494
Q15	0,768	0,727	0,516	0,585

S1	0,644	0,813	0,478	0,544
S2	0,657	0,849	0,499	0,586
S3	0,647	0,826	0,455	0,577
S4	0,650	0,851	0,628	0,599
S5	0,632	0,877	0,599	0,647
S6	0,556	0,823	0,523	0,576
S7	0,603	0,842	0,541	0,590
S8	0,693	0,840	0,635	0,618
S9	0,561	0,717	0,553	0,497
R1	0,379	0,453	0,744	0,489
R2	0,507	0,489	0,770	0,465
R3	0,546	0,605	0,886	0,608
R4	0,504	0,538	0,867	0,630
R5	0,581	0,616	0,848	0,636
BI1	0,628	0,705	0,646	0,889
BI2	0,427	0,521	0,519	0,818
BI3	0,465	0,572	0,612	0,876
BI4	0,580	0,654	0,630	0,888
BI5	0,525	0,579	0,581	0,865

Validitas deskriminan yang baik ditunjukkan dari nilai *cross loading* pada korelasi indikator dengan variabelnya sendiri lebih besar dari korelasi indikator dengan variabel yang lain. Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa nilai *cross loading* yang dihasilkan memenuhi syarat validitas deskriminan yaitu korelasi indikator dengan variabelnya sendiri lebih besar dari korelasi indikator dengan variabel yang lain.

Hasil nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.11.

Tabel 4.11 Nilai akar kuadrat Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Keinginan Menggunakan (BI)	Kepuasan Pengguna (S)	Kualitas Produk (Q)	Risiko (R)
Keinginan Menggunakan (BI)	0,867			
Kepuasan Pengguna (S)	0,704	0,828		
Kualitas Produk (Q)	0,611	0,759	0,760	
Risiko (R)	0,692	0,660	0,616	0,825

Nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) dapat diterima apabila nilai dari korelasi antara variabel itu sendiri lebih besar dari korelasi dengan variabel lain. Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) tiap variabel lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi dengan variabel lain, sehingga model yang dibuat memiliki validitas deskriminan yang baik.

4.2.2.3. Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, tahap selanjutnya adalah menguji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur variabel. Cara menguji reliabilitas adalah dengan melihat nilai *composite reliability*. Hasil *composite reliability* dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.12.

Tabel 4.12 Nilai *composite reliability*

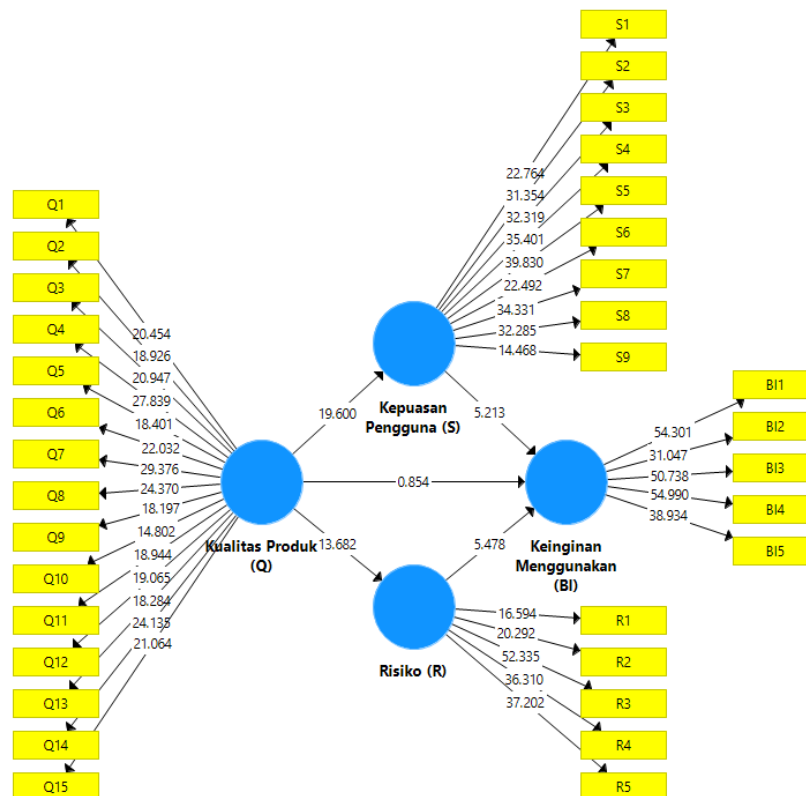
Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Ket
Kualitas Produk (Q)	0,953	Reliabel
Kepuasan Pengguna (S)	0,951	Reliabel
Risiko (R)	0,914	Reliabel
Keinginan Menggunakan (BI)	0,938	Reliabel

Nilai *composite reliability* yang diterima untuk menilai reliabilitas adalah lebih dari 0,7. Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *composite reliability* lebih dari 0,7, sehingga semua variabel memenuhi persyaratan reliabilitas.

Setelah evaluasi model pengukuran dilakukan dan mendapatkan hasil yang memenuhi syarat, dapat disimpulkan bahwa indikator yang dimiliki sudah mampu mengukur variabel yang ada.

4.2.3. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model struktural (*inner model*) dapat dilakukan setelah evaluasi model pengukuran menunjukkan hasil yang bagus. Evaluasi ini bertujuan untuk memprediksi hubungan antara variabel laten. *Inner model* dievaluasi dengan melihat besarnya koefisien determinasi dan ukuran pengaruh f^2 . Hasil dari perhitungan *inner model* dapat dilihat pada gambar 4.3.



Gambar 4.3 *Inner model* pengaruh kualitas produk dan kualitas penggunaan terhadap keinginan menggunakan aplikasi dompet digital

4.2.3.1. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yang sering disingkat R^2 digunakan untuk menjelaskan kombinasi pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Hasil dari R^2 pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.14.

Tabel 4.13 Hasil koefisien determinasi (R^2)

Variabel	R^2	Ket
Kepuasan Pengguna (S)	0,577	Moderate
Risiko (R)	0,379	Lemah
Keinginan Menggunakan (BI)	0,590	Moderate

Variabel eksogen memiliki pengaruh yang kuat apabila nilai R^2 lebih dari 0,75, memiliki pengaruh yang moderate apabila nilai R^2 lebih dari 0,50 dan memiliki pengaruh yang lemah apabila nilai R^2 lebih dari 0,25. Dari tabel 4.14 dapat dilihat bahwa nilai R^2 dari variabel kepuasan pengguna adalah 0,577 dan masuk ke dalam kategori moderate. Nilai R^2 dari variabel risiko adalah 0,379 dan masuk ke dalam kategori lemah. Nilai R^2 dari variabel keinginan menggunakan adalah 0,590 dan masuk ke dalam kategori moderate.

4.2.3.2. Ukuran Pengaruh f^2

Perhitungan ukuran pengaruh f^2 dilakukan untuk mengetahui pengaruh sebuah variabel eksogen terhadap variabel endogen yang berelasi. Hasil dari f^2 pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.15.

Tabel 4.14 Hasil perhitungan f^2

Variabel	f^2	Ket
Kualitas Produk (Q) → Kepuasan Pengguna (S)	1,361	Besar
Kualitas Produk (Q) → Keinginan Menggunakan (BI)	0,006	Tidak berpengaruh
Kualitas Produk (Q) → Risiko (R)	0,611	Besar
Kepuasan Pengguna (S) → Keinginan Menggunakan (BI)	0,135	Kecil
Risiko (R) → Keinginan Menggunakan (BI)	0,194	Sedang

Variabel eksogen memiliki pengaruh yang besar apabila nilai f^2 lebih dari 0,35, memiliki pengaruh yang sedang apabila nilai f^2 lebih dari 0,15 dan memiliki pengaruh yang kecil apabila nilai f^2 lebih dari 0,02. Dari tabel 4.15 dapat dilihat bahwa pengaruh terbesar adalah kualitas produk terhadap kepuasan pengguna yaitu 1,361 dan tidak terdapat pengaruh kualitas produk terhadap keinginan menggunakan karena nilai f^2 adalah 0,006.

4.3. Hasil Penilaian

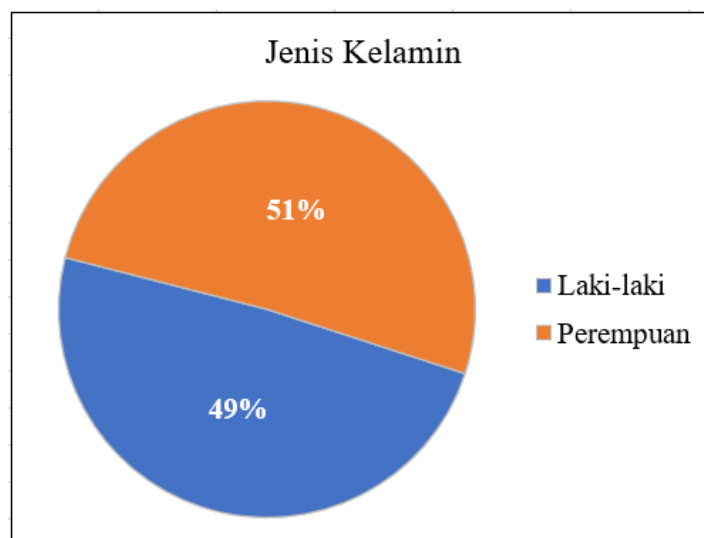
Data yang didapat dari kuisisioner yang telah disebarakan kemudian akan diolah untuk diketahui bagaimana hasil penilaian dari kualitas produk, kepuasan pengguna dan risiko menggunakan aplikasi dompet digital. Hasil penelitian kemudian dicocokkan sesuai dengan tabel kriteria interpretasi skor untuk mengetahui apakah hasil yang didapatkan sangat tidak baik atau baik.

4.3.1. Demografi Responden

Responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini berjumlah 200 orang pengguna aplikasi dompet digital. Berikut merupakan informasi yang didapatkan dari kuisisioner yang disebarakan secara langsung maupun tidak langsung.

4.3.1.1. Data Jenis Kelamin Responden

Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini tidak dibatasi oleh jenis kelamin. Grafik jenis kelamin responden dapat dilihat pada gambar 4.4.

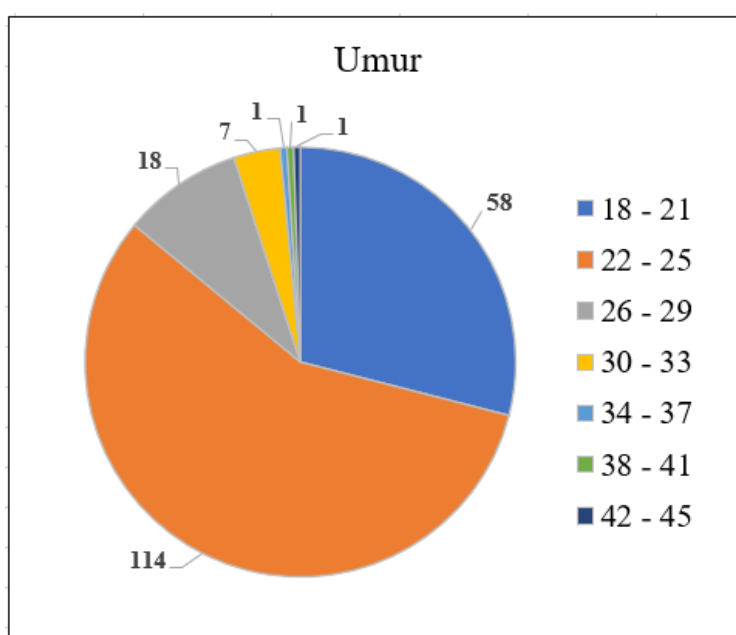


Gambar 4.4 Grafik Jenis Kelamin

Berdasarkan grafik pada gambar 4.4 dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki yang berpartisipasi dalam penelitian ini memiliki persentase sebesar 49% dengan jumlah 98 orang, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan yang berpartisipasi dalam penelitian ini memiliki persentase sebesar 51% dengan berjumlah 102 orang.

4.3.1.2. Data Umur Responden

Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dibatasi oleh umur yaitu diatas 18 tahun. Grafik sebaran umur responden dapat dilihat pada gambar 4.5.



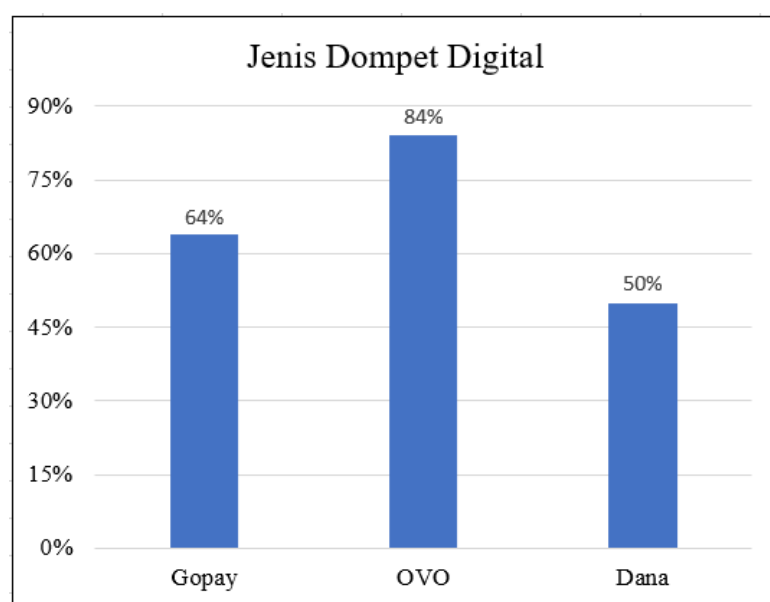
Gambar 4.5 Grafik Umur

Berdasarkan grafik pada gambar 4.5 dapat diketahui bahwa responden yang berpartisipasi memiliki umur antara 18 tahun hingga 45 tahun. Pada kelas interval 18 tahun hingga 21 tahun responden yang berpartisipasi berjumlah 58 orang, pada kelas interval 22 tahun hingga 25 tahun responden yang berpartisipasi berjumlah 114 orang, pada kelas interval 26 tahun hingga 29 tahun responden yang berpartisipasi berjumlah 18 orang, pada kelas interval 30 tahun hingga 33 tahun responden yang berpartisipasi berjumlah 7 orang, pada kelas interval 34 tahun hingga 37 tahun responden yang berpartisipasi berjumlah 1 orang, pada kelas

interval 38 tahun hingga 41 tahun responden yang berpartisipasi berjumlah 1 orang, pada kelas interval 42 tahun hingga 45 tahun responden yang berpartisipasi berjumlah 1 orang.

4.3.1.3. Jenis Dompot Digital yang Dipakai

Responden yang berpartisipasi merupakan orang yang pernah menggunakan dompet digital. Pada kuisisioner, pemilihan jenis dompet digital tidak dibatasi sehingga responden dapat mengisi beberapa jenis dompet digital yang pernah mereka pakai. Grafik jenis dompet digital yang dipakai oleh responden dapat dilihat pada gambar 4.6.



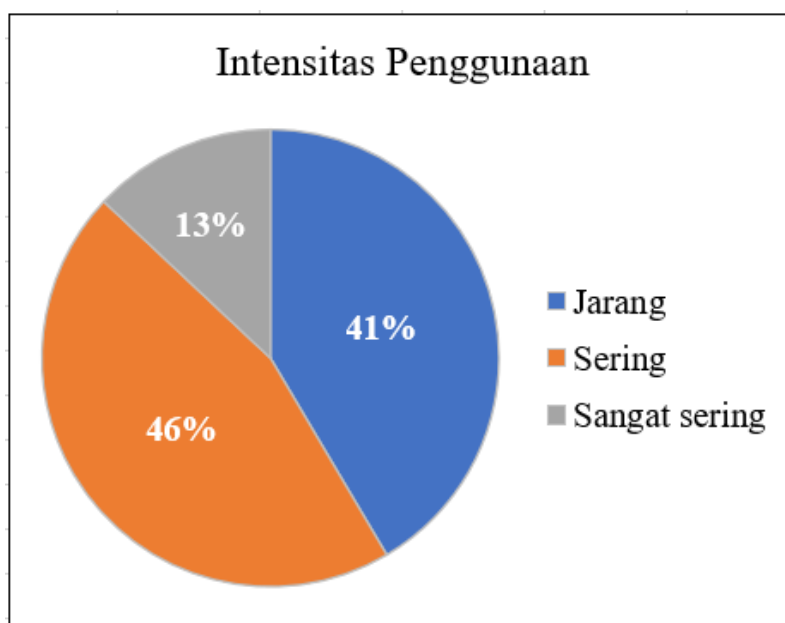
Gambar 4.6 Grafik Jenis Dompot Digital

Berdasarkan grafik pada gambar 4.6 dapat diketahui bahwa dari 200 orang responden yang berpartisipasi dalam penelitian terdapat 64% pengguna Gopay yaitu berjumlah 128 orang, 84% pengguna OVO yaitu berjumlah 168 orang dan 50% pengguna Dana yaitu berjumlah 100 orang.

4.3.1.4. Intensitas Penggunaan Dompot Digital

Intensitas penggunaan dompet digital diukur berdasarkan kriteria jarang, sering dan sangat sering. Untuk mempermudah pemahaman responden, pertanyaan tentang intensitas diberikan contoh pemisalan. Pada kriteria jarang diberikan pemisalan bahwa dari 5 transaksi yang dilakukan pengguna hanya melakukan 1 kali

transaksi yang menggunakan dompet digital. Pada kriteria sering diberikan pemisalan bahwa dari 5 transaksi yang dilakukan pengguna hanya melakukan 2 sampai 4 kali transaksi yang menggunakan dompet digital. Pada kriteria sangat sering diberikan pemisalan bahwa dari 5 transaksi yang dilakukan pengguna juga melakukan 5 kali transaksi yang menggunakan dompet digital. Grafik intensitas penggunaan dapat dilihat pada gambar 4.7.



Gambar 4.7 Grafik Intensitas Penggunaan

Berdasarkan grafik pada gambar 4.7 dapat diketahui bahwa dari 200 orang responden yang berpartisipasi dalam penelitian terdapat 41% responden yang jarang menggunakan dompet digital yaitu berjumlah 83 orang, 46% responden yang sering menggunakan dompet digital yaitu berjumlah 91 orang dan 13% responden yang sangat sering menggunakan dompet digital yaitu berjumlah 26 orang.

4.3.2. Hasil Penilaian Kualitas Produk

Kuisisioner tentang kualitas produk aplikasi dompet digital memiliki limabelas item pernyataan yang telah valid dan reliabel. Hasil dari penilaian kualitas produk aplikasi dompet digital dapat dilihat pada tabel 4.15.

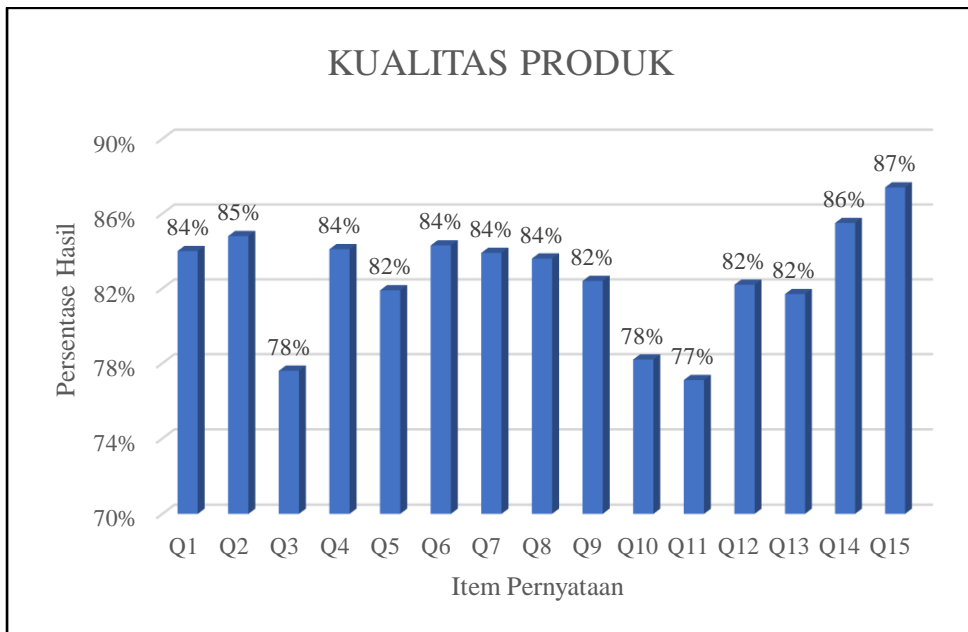
Tabel 4.15 Hasil penilaian kualitas produk

No	Item Pernyataan	Hasil Nilai					Jumlah
		1	2	3	4	5	
1	Q1	0	4	34	80	82	840
2	Q2	0	2	36	74	88	848
3	Q3	1	8	59	78	54	776
4	Q4	0	3	29	92	76	841
5	Q5	0	3	39	94	64	819
6	Q6	0	3	26	96	75	843
7	Q7	0	3	28	96	73	839
8	Q8	0	6	28	90	76	836
9	Q9	0	8	31	90	71	824
10	Q10	2	12	46	82	58	782
11	Q11	2	10	54	83	51	771
12	Q12	0	3	40	89	68	822
13	Q13	0	7	40	82	71	817
14	Q14	0	1	26	90	83	855
15	Q15	0	1	24	75	100	874
Jumlah							12387

Tabel 4.15 merupakan tabel hasil penilaian kualitas produk menggunakan skala Likert lima poin. Jumlah hasil nilai tiap item pernyataan didapatkan dari hasil perkalian antara tiap poin skala Likert dengan total jawaban dari responden. Setelah dihitung jumlah nilai semua item pernyataan, kemudian hasilnya dijumlahkan untuk kemudian dimasukkan ke dalam persamaan 3.1.

$$\text{nilai kualitas produk} = \frac{12387}{5 \times 15 \times 200} \times 100\% = 83\%$$

Hasil penilaian kualitas produk aplikasi dompet digital berdasarkan data yang didapatkan adalah 83% yang berada pada interval sangat baik. Grafik hasil penilaian kualitas produk aplikasi dompet digital dapat dilihat pada gambar 4.4.



Gambar 4.8 Grafik hasil penilaian kualitas produk

Berdasarkan gambar 4.4 persentase tertinggi adalah 87% pada item pernyataan Q15 yang termasuk dalam kriteria *flexibility and efficiency of use*. Sedangkan persentase terendah adalah 77% pada item pernyataan Q11 yang termasuk dalam kriteria *user error recoverability*.

4.3.3. Hasil Penilaian Kepuasan Pengguna

Kuisiner tentang kepuasan pengguna aplikasi dompet digital memiliki sembilan item pernyataan yang telah valid dan reliabel. Hasil dari penilaian kepuasan pengguna aplikasi dompet digital dapat dilihat pada tabel 4.16.

Tabel 4.16 Hasil penilaian kepuasan pengguna

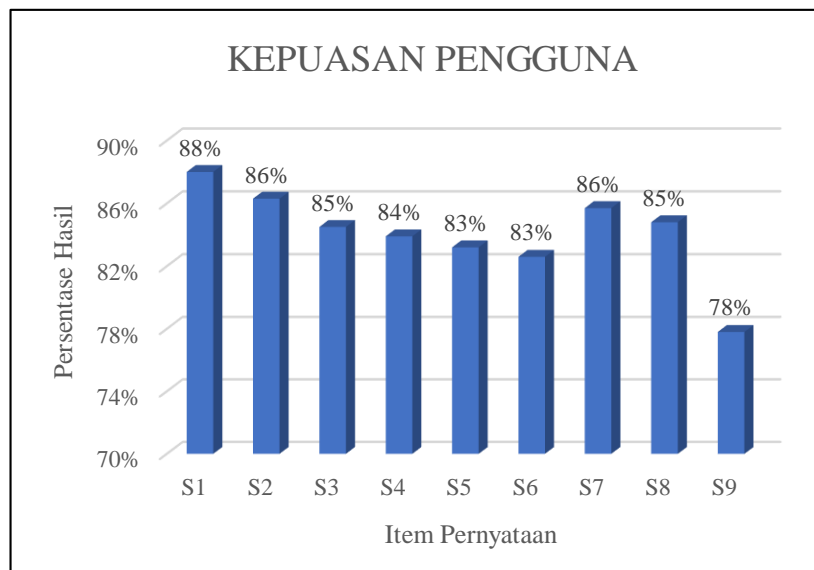
No	Item Pernyataan	Hasil Nilai					Jumlah
		1	2	3	4	5	
1	S1	0	5	21	63	111	880
2	S2	0	6	23	73	98	863
3	S3	0	5	28	84	83	845
4	S4	0	9	22	90	79	839
5	S5	1	7	35	73	84	832

6	S6	0	8	32	86	74	826
7	S7	0	4	24	83	89	857
8	S8	0	5	28	81	86	848
9	S9	0	15	46	85	54	778
Jumlah							7568

Tabel 4.16 merupakan tabel hasil penilaian kepuasan pengguna menggunakan skala Likert lima poin. Jumlah hasil nilai tiap item pernyataan didapatkan dari hasil perkalian antara tiap poin skala Likert dengan total jawaban dari responden. Setelah dihitung jumlah nilai semua item pernyataan, kemudian hasilnya dijumlahkan untuk kemudian dimasukkan ke dalam persamaan 3.1.

$$\text{nilai kepuasan pengguna} = \frac{7568}{5 \times 9 \times 200} \times 100\% = 84\%$$

Hasil penilaian kepuasan pengguna aplikasi dompet digital berdasarkan data yang didapatkan adalah 84% yang berada pada interval sangat baik. Grafik hasil penilaian kepuasan pengguna aplikasi dompet digital dapat dilihat pada gambar 4.5.



Gambar 4.9 Grafik hasil penilaian kepuasan pengguna

Berdasarkan gambar 4.5 persentase tertinggi adalah 88% pada item pernyataan S1 yang termasuk dalam kriteria *improve work quality*. Sedangkan persentase terendah adalah 78% pada item pernyataan S9 yang termasuk dalam kriteria *easy to recover*.

4.3.4. Hasil Penilaian Risiko

Kuisisioner tentang risiko penggunaan aplikasi dompet digital memiliki lima item pernyataan yang telah valid dan reliabel. Hasil dari penilaian risiko penggunaan aplikasi dompet digital dapat dilihat pada tabel 4.17.

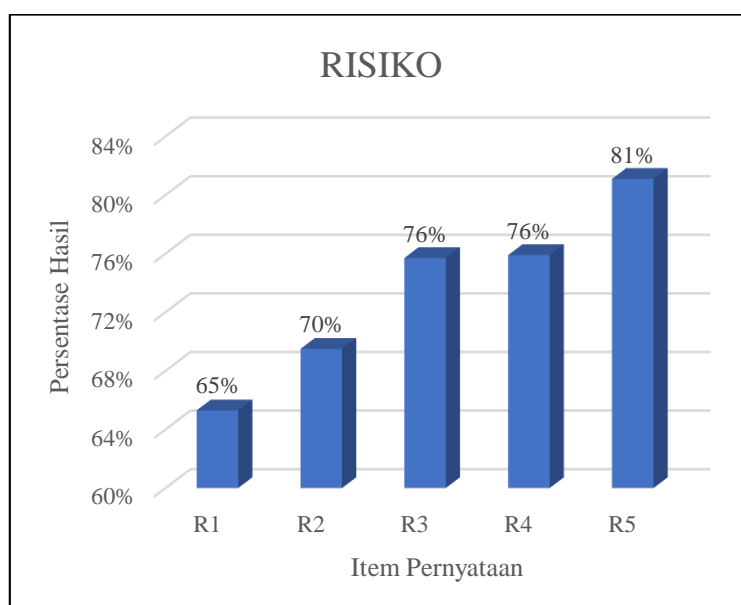
Tabel 4.17 Hasil penilaian risiko

No	Item Pernyataan	Hasil Nilai					Jumlah
		1	2	3	4	5	
1	R1	21	31	59	52	37	653
2	R2	10	29	58	62	41	695
3	R3	3	21	53	62	61	757
4	R4	2	14	62	67	55	759
5	R5	1	8	46	69	76	811
Jumlah							3675

Tabel 4.17 merupakan tabel hasil penilaian risiko menggunakan skala Likert lima poin. Jumlah hasil nilai tiap item pernyataan didapatkan dari hasil perkalian antara tiap poin skala Likert dengan total jawaban dari responden. Setelah dihitung jumlah nilai semua item pernyataan, kemudian hasilnya dijumlahkan untuk kemudian dimasukkan ke dalam persamaan 3.1.

$$\text{nilai risiko} = \frac{3675}{5 \times 5 \times 200} \times 100\% = 74\%$$

Hasil penilaian risiko penggunaan aplikasi dompet digital berdasarkan data yang didapatkan adalah 74% yang berada pada interval baik. Grafik hasil penilaian risiko penggunaan aplikasi dompet digital dapat dilihat pada gambar 4.6.



Gambar 4.10 Grafik hasil penilaian risiko

Berdasarkan gambar 4.6 persentase tertinggi adalah 81% pada item pernyataan R5 yang termasuk dalam kriteria *perceived functional risk*. Sedangkan persentase terendah adalah 65% pada item pernyataan R1 yang termasuk dalam kriteria *perceived economic risk*.

4.4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan melihat nilai T-Statistics dan P-Values yang didapatkan dari hasil *bootstrapping* evaluasi model struktural (*inner model*) pada PLS-SEM. Hasil dari T-Statistics dan P-Values pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.18.

Tabel 4.18 Hasil uji hipotesis

Variabel	T-Statistics	P-Values	Ket
Kualitas Produk (Q) → Kepuasan Pengguna (S)	19,745	0,000	Diterima
Kualitas Produk (Q) → Keinginan Menggunakan (BI)	0,861	0,390	Ditolak
Kualitas Produk (Q) → Risiko (R)	13,307	0,000	Diterima

Kepuasan Pengguna (S) → Keinginan Menggunakan (BI)	5,059	0,000	Diterima
Risiko (R) → Keinginan Menggunakan (BI)	5,820	0,000	Diterima

Berdasarkan tabel 4.18 didapatkan hasil bahwa dari lima hipotesis yang diajukan terdapat satu hipotesis yang ditolak yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan keinginan menggunakan. Hipotesis ini ditolak karena nilai T-statistics lebih kecil dari t-tabel yaitu 0,861 dengan nilai t-tabel adalah 1,972 selain itu nilai dari P-Value lebih dari 0,05 yaitu 0,390 [23].

4.5. Pembahasan

Pengambilan data pada penelitian menggunakan teknik kuisioner skala lima. Skala lima yang digunakan adalah sangat setuju, setuju, cukup setuju, kurang setuju dan tidak setuju. Kuisioner yang digunakan terdiri dari empat variabel yaitu kualitas produk, kepuasan pengguna, risiko dan keinginan menggunakan yang kemudian dijabarkan menurut kriteria yang telah ditentukan. Variabel kualitas produk memiliki tujuh kriteria yang kemudian dijabarkan menjadi limabelas pernyataan. Variabel kepuasan pengguna memiliki tujuh kriteria yang kemudian dijabarkan menjadi sembilan pernyataan. Variabel risiko memiliki tiga kriteria yang kemudian dijabarkan menjadi lima pernyataan. Variabel keinginan menggunakan memiliki dua kriteria yang kemudian dijabarkan menjadi lima pernyataan.

Setelah kuisioner selesai dibuat, kemudian akan dilakukan pengujian untuk mengetahui apakah kuisioner bersifat valid dan reliabel sebelum disebarkan untuk keperluan penelitian. Uji yang dilakukan adalah uji validitas dan uji reliabilitas dengan melibatkan 20 responden. Hasil yang diperoleh saat uji validitas adalah semua item pernyataan yang ada pada kuisioner penggunaan dompet digital valid karena r-hitung yang diperoleh lebih besar dari r-tabel. Setelah kuisioner dinyatakan valid kemudian dilakukan uji reliabilitas. Hasil yang diperoleh saat uji reliabilitas adalah semua variabel yang ada pada kuisioner penggunaan dompet digital reliabel karena nilai Cronbach's Alpha diatas 0,8 dan 0,9.

Kuisisioner yang telah valid dan reliabel kemudian dibagikan kepada 200 responden. Dari hasil yang didapatkan kemudian dilakukan evaluasi untuk menilai model penelitian yang telah dibuat. Model penelitian akan divalidasi menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Tahapan dari SEM adalah membuat diagram jalur (*path diagram*), evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*).

Evaluasi *outer model* dilakukan dengan menilai validitas dan reliabilitas model. Cara yang digunakan adalah dengan menghitung validitas konvergen, validitas deskriminan dan reliabilitas. Validitas konvergen didapat dari melihat nilai *loading factor* dari setiap item pernyataan dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada tiap variabel. Hasil yang didapatkan adalah semua item pernyataan dinyatakan valid karena memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,7. Selain itu hasil semua variabel juga dinyatakan valid karena nilai *Average Variance Extracted* (AVE) lebih dari 0,5. Validitas deskriminan didapat dari melihat nilai dari *cross loading* dan akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE). Hasil yang didapatkan adalah model yang dibuat memiliki validitas deskriminan yang baik karena nilai *cross loading* pada korelasi indikator dengan variabelnya lebih besar dari korelasi dengan variabel lain. Selain itu nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) pada korelasi antar variabel itu sendiri lebih besar dari nilai korelasi dengan variabel lainnya. Reliabilitas didapatkan dengan melihat nilai *composite reliability*. Hasil yang didapatkan adalah semua variabel reliabel karena nilai *composite reliability* lebih dari 0,7.

Evaluasi *inner model* dapat dilakukan ketika evaluasi *outer model* dinyatakan hasilnya bagus, yakni terpenuhinya validitas konvergen, validitas deskriminan dan reliabilitas. Penilaian pada evaluasi *inner model* meliputi koefisien determinasi (R^2) dan ukuran pengaruh f^2 . Pada evaluasi koefisien determinasi didapatkan hasil bahwa variabel eksogen memiliki pengaruh terhadap variabel endogen pada kategori moderate dan lemah. Nilai R^2 dari variabel kepuasan pengguna adalah 0,577 dan masuk ke dalam kategori moderate. Hal ini menunjukkan bahwa 57,7% variabel kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas produk sedangkan 42,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Nilai R^2 dari variabel risiko adalah 0,379 dan masuk ke dalam kategori lemah. Hal ini menunjukkan bahwa 37,9% variabel risiko

dipengaruhi oleh kualitas produk sedangkan 62,1% dipengaruhi oleh faktor lain. Nilai R^2 dari variabel kepuasan pengguna adalah 0,590 dan masuk ke dalam kategori moderate. Hal ini menunjukkan bahwa 59% variabel keinginan menggunakan dipengaruhi oleh kualitas produk, kepuasan pengguna dan risiko sedangkan 41% dipengaruhi oleh faktor lain. Pada evaluasi ukuran pengaruh f^2 didapatkan hasil bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pengguna dan risiko yaitu dengan nilai f^2 sebesar 1,361 dan 0,611, tetapi kualitas produk tidak memiliki pengaruh terhadap keinginan menggunakan yaitu dengan nilai f^2 sebesar 0,006. Kepuasan pengguna juga memiliki pengaruh yang kecil terhadap keinginan menggunakan yaitu dengan nilai f^2 sebesar 0,135. Berbeda dengan risiko yang memiliki pengaruh sedang terhadap keinginan menggunakan yaitu dengan nilai f^2 sebesar 0,194.

Responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini berjumlah 200 orang pengguna aplikasi dompet digital. Responden yang berpartisipasi tidak dibatasi oleh jenis kelamin. Sejumlah 98 orang laki-laki dan 102 orang perempuan ikut berpartisipasi pada penelitian ini. Tetapi, responden yang berpartisipasi dibatasi oleh umur yaitu minimal 18 tahun. Sebaran umur responden paling banyak berada pada umur antara 22 tahun sampai 25 tahun yaitu 114 orang. Jenis dompet digital yang digunakan oleh responden juga dibatasi yaitu OVO, Gopay dan Dana. Dari ketiga jenis dompet digital ini, penggunaan terbanyak yaitu OVO dengan total 84% dari responden. Selain itu, intensitas penggunaan dompet digital juga ikut dipertimbangkan. Dari total 200 orang responden sebanyak 46% sering menggunakan layanan dompet digital.

Setelah model selesai divalidasi kemudian dilakukan perhitungan untuk mengetahui hasil penilaian kualitas produk, kepuasan pengguna dan risiko. Hasil penilaian kualitas produk aplikasi dompet digital berdasarkan data yang didapatkan adalah 83% yang berada pada interval sangat baik. Berdasarkan hasil yang didapatkan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas produk aplikasi dompet digital sangat baik karena sebagian besar responden sangat setuju terhadap kriteria yang terdapat pada kuisioner kualitas produk aplikasi dompet digital. Responden setuju bahwa dompet digital bersifat fleksibel dan efisien untuk digunakan tetapi masih kurang dalam proses pemulihan kesalahan yang ada. Hasil penilaian

kepuasan pengguna aplikasi dompet digital berdasarkan data yang didapatkan adalah 84% yang berada pada interval sangat baik. Berdasarkan hasil yang didapatkan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pengguna aplikasi dompet digital sangat baik karena sebagian besar responden sangat setuju terhadap kriteria yang terdapat pada kuisisioner kepuasan pengguna aplikasi dompet digital. Responden setuju bahwa penggunaan dompet digital dapat meningkatkan kualitas kerja tetapi masih kurang dalam proses pemulihan kesalahan yang ada. Hasil penilaian risiko penggunaan aplikasi dompet digital berdasarkan data yang didapatkan adalah 74% yang berada pada interval baik. Berdasarkan hasil yang didapatkan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa risiko penggunaan aplikasi dompet digital baik karena sebagian besar responden setuju terhadap kriteria yang terdapat pada kuisisioner risiko penggunaan aplikasi dompet digital. Responden setuju bahwa banyak risiko yang dirasakan saat menggunakan dompet digital terutama pada segi fungsional daripada pada risiko ekonomi yang dirasakan.

Uji hipotesis dilakukan dengan melihat nilai T-Statistics dan P-Values yang didapatkan dari hasil *bootstrapping* evaluasi model struktural (*inner model*) pada PLS-SEM. Uji Hipotesis pertama yang diajukan adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pengguna. Hipotesis ini diterima karena pada uji hipotesis didapatkan hasil bahwa T-statistics lebih besar dari t-tabel yaitu 19,745 lebih besar dari 1,972. Selain itu juga dibuktikan dari nilai P-value lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Hipotesis kedua yang diajukan adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan keinginan menggunakan. Hipotesis ini ditolak karena pada uji hipotesis didapatkan hasil bahwa T-statistics lebih kecil dari t-tabel yaitu 0,861 lebih kecil dari 1,972. Selain itu juga dibuktikan dari nilai P-value lebih besar dari 0,05 yaitu 0,390. Hipotesis ketiga yang diajukan adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan risiko. Hipotesis ini diterima karena pada uji hipotesis didapatkan hasil bahwa T-statistics lebih besar dari t-tabel yaitu 13,307 lebih besar dari 1,972. Selain itu juga dibuktikan dari nilai P-value lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Hipotesis keempat yang diajukan adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pengguna dengan keinginan menggunakan. Hipotesis ini diterima karena pada uji hipotesis didapatkan hasil bahwa T-statistics lebih besar dari t-tabel yaitu 5,059 lebih besar

dari 1,972. Selain itu juga dibuktikan dari nilai P-value lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Hipotesis kelima yang diajukan adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara risiko dengan keinginan menggunakan. Hipotesis ini diterima karena pada uji hipotesis didapatkan hasil bahwa T-statistics lebih besar dari t-tabel yaitu 5,820 lebih besar dari 1,972. Selain itu juga dibuktikan dari nilai P-value lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000.

BAB 5

PENUTUP

Bab ini merupakan penjelasan mengenai kesimpulan yang didapatkan setelah melakukan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari penelitian tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas penggunaan terhadap keinginan untuk menggunakan dompet digital adalah sebagai berikut:

1. Penilaian kualitas produk khususnya pada aspek kegunaan dari aplikasi dompet digital mendapatkan hasil sebesar 83%. Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas produk aplikasi dompet digital menurut penilaian responden sangat baik yang berarti aplikasi dompet digital dapat berjalan sesuai fungsinya. Responden setuju bahwa dompet digital bersifat fleksibel dan efisien untuk digunakan tetapi masih kurang dalam proses pemulihan kesalahan yang ada.
2. Penilaian kualitas penggunaan pada aspek kepuasan pengguna dan risiko memiliki kesimpulan yaitu:
 - a. Penilaian kepuasan pengguna aplikasi dompet digital mendapatkan hasil sebesar 84%. Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa aplikasi dompet digital menurut penilaian responden sangat baik yang berarti aplikasi dompet digital dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Responden setuju bahwa penggunaan dompet digital dapat meningkatkan kualitas kerja tetapi masih kurang dalam proses pemulihan kesalahan yang ada.
 - b. Penilaian risiko penggunaan aplikasi dompet digital mendapatkan hasil sebesar 74%. Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa aplikasi dompet digital menurut penilaian responden baik dalam menangani risiko yang mungkin terjadi. Responden setuju bahwa banyak risiko yang dirasakan saat menggunakan dompet digital terutama pada segi fungsional daripada pada risiko ekonomi yang dirasakan.

3. Pengaruh kualitas produk dan kualitas penggunaan terhadap keinginan menggunakan aplikasi dompet digital memiliki lima hipotesis yaitu:
 - a. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pengguna. Hipotesis ini didapat dari hasil uji hipotesis bahwa T-statistics lebih besar dari t-tabel yaitu 19,745 lebih besar dari 1,972. Selain itu juga dibuktikan dari nilai P-value lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000.
 - b. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan keinginan menggunakan. Hipotesis ini didapat dari hasil uji hipotesis bahwa T-statistics lebih kecil dari t-tabel yaitu 0,861 lebih kecil dari 1,972. Selain itu juga dibuktikan dari nilai P-value lebih besar dari 0,05 yaitu 0,390.
 - c. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan risiko. Hipotesis ini didapat dari hasil uji hipotesis bahwa T-statistics lebih besar dari t-tabel yaitu 13,307 lebih besar dari 1,972. Selain itu juga dibuktikan dari nilai P-value lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000.
 - d. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pengguna dengan keinginan menggunakan. Hipotesis ini didapat dari hasil uji hipotesis bahwa T-statistics lebih besar dari t-tabel yaitu 5,059 lebih besar dari 1,972. Selain itu juga dibuktikan dari nilai P-value lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000.
 - e. Terdapat pengaruh yang signifikan antara risiko dengan keinginan menggunakan. Hipotesis ini didapat dari hasil uji hipotesis bahwa T-statistics lebih besar dari t-tabel yaitu 5,820 lebih besar dari 1,972. Selain itu juga dibuktikan dari nilai P-value lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas penggunaan terhadap keinginan untuk menggunakan dompet digital, maka saran yang diajukan penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Dari kuisioner penelitian yang telah dibuat, dapat ditambahkan sebuah pernyataan tentang dompet digital mana yang sering digunakan agar hasil

penilaian tentang penggunaan dompet digital yang didapatkan lebih detail dan dapat dilakukan perbandingan dompet digital mana yang kualitas produk dan kualitas penggunaannya lebih baik.

2. Dalam upaya meningkatkan keinginan menggunakan dompet digital, pihak *developer* juga harus dapat meningkatkan kualitas produk dari dompet digital sehingga tidak hanya dari sisi kualitas penggunaan yaitu kepuasan menggunakan dan risiko yang dirasakan saat menggunakan dompet digital.

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Hussain, S. Farid, and I. Mumtaz, "Is Customer Satisfaction Enough for Software Quality?," *Int. J. Comput. Sci. Softw. Eng.*, vol. 8, no. 2, pp. 40–47, 2019.
- [2] S. Grinberga, "Software Usability: Concepts, Attributes and Associated Health Problems," *Proc. Latv. Acad. Sci. Sect. B Nat. Exact, Appl. Sci.*, vol. 70, no. 5, pp. 266–268, 2016, doi: 10.1515/prolas-2016-0041.
- [3] J. Nielsen, *What Is Usability?*, 1st ed. Elsevier, 2010.
- [4] O. Badran and S. Al-Haddad, "The impact of software user experience on customer satisfaction," *J. Manag. Inf. Decis. Sci.*, vol. 21, no. 1, pp. 1–20, 2018.
- [5] H. K. Sohn, T. J. Lee, and Y. S. Yoon, "Relationship between Perceived Risk, Evaluation, Satisfaction, and Behavioral Intention: A Case of Local-Festival Visitors," *J. Travel Tour. Mark.*, vol. 33, no. 1, pp. 28–45, 2016, doi: 10.1080/10548408.2015.1024912.
- [6] N. K. Upamannyu, C. Gulati, A. Chack, and G. Kaur, "The effect of customer trust on customer loyalty and repurchase intention: The moderating influence of perceived CSR," *Int. J. Res. IT, Manag. Eng.*, vol. 5, no. 4, pp. 1–31, 2015.
- [7] N. R. Ab Hamid and A. Y. Cheng, "A risk perception analysis on the use of electronic payment systems by young adult," *WSEAS Trans. Inf. Sci. Appl.*, vol. 10, no. 1, pp. 26–35, 2013.
- [8] Q. Yang, X. Qian, C. Pang, and B. An, "Empirical Study on Consumer Perceived On-line Payment Risk," *Wuhan Int. Conf. E-bus.*, pp. 410–420, 2014, [Online]. Available: <http://aisel.aisnet.org/whiceb2014/58>.
- [9] A. Acharya and D. Sinha, "Assessing the Quality of M-Learning Systems using ISO/IEC 25010," *Int. J. Adv. Comput. Res.*, vol. 3, no. 3, pp. 67–75, 2013, [Online]. Available: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.440.1528&rep=rep1&type=pdf>.
- [10] H. Haslinda *et al.*, "Evaluation of e-Book applications using ISO 25010," *2nd Int. Symp. Technol. Manag. Emerg. Technol. ISTMET 2015* -

- Proceeding*, pp. 114–118, 2015, doi: 10.1109/ISTMET.2015.7359012.
- [11] S. Karnouskos, R. Sinha, P. Leitão, L. Ribeiro, and T. I. Strasser, “The applicability of ISO/IEC 25023 measures to the integration of agents and automation systems,” *Proc. IECON 2018 - 44th Annu. Conf. IEEE Ind. Electron. Soc.*, pp. 2927–2934, 2018, doi: 10.1109/IECON.2018.8592777.
- [12] W. R. Pradanita, A. T. Ni’mah, S. Rochimah, and F. Adiputra, “Assessment of Academic Information System Quality from Two Perspectives: Product Quality and Quality in Use,” pp. 1–6, 2019, doi: 10.1109/icts.2019.8850933.
- [13] F. A. Muqtadiroh, H. M. Astuti, E. W. T. Darmaningrat, and F. R. Aprilian, “Usability Evaluation to Enhance Software Quality of Cultural Conservation System Based on Nielsen Model (WikiBudaya),” *Procedia Comput. Sci.*, vol. 124, pp. 513–521, 2017, doi: 10.1016/j.procs.2017.12.184.
- [14] A. E. Dreheeb, N. Basir, and N. Fabil, “Impact of System Quality on Users’ Satisfaction in Continuation of the Use of e-Learning System,” *Int. J. e-Education, e-Business, e-Management e-Learning*, vol. 6, no. 1, pp. 13–20, 2016, doi: 10.17706/ijeeee.2016.6.1.13-20.
- [15] L. Marakanon and V. Panjakajornsak, “Perceived quality, perceived risk and customer trust affecting customer loyalty of environmentally friendly electronics products,” *Kasetsart J. Soc. Sci.*, vol. 38, no. 1, pp. 24–30, 2017, doi: 10.1016/j.kjss.2016.08.012.
- [16] L. Purwianti and K. Tio, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Behavioural Intention,” *J. Manaj. Maranatha*, vol. 17, no. 1, pp. 15–32, 2017, doi: 10.28932/jmm.v17i1.415.
- [17] H. Kusuma and R. Pramunita, “The effect of risk and trust on the behavioral intention of using E-procurement system,” *Eur. J. Econ. Financ. Adm. Sci.*, no. 40, pp. 138–145, 2011.
- [18] F. D. Davis, R. P. Bagozzi, and P. R. Warshaw, “User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models,” *Inst. Oper. Res. Manag. Sci.*, no. July 2018, 1989.
- [19] ISO/IEC, *Systems and software engineering — Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) — Measurement of quality in use*, 1st ed. Switzerland, 2016.

- [20] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- [21] D. Budiastuti and A. Bandur, *Validitas dan Realibilitas Penelitian: Dengan Analisis dengan NVIVO, SPSS dan AMOS*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.
- [22] Suhar Janti, “Analisis Validitas dan Reliabilitas dengan Skala Likert terhadap Pengembangan SI/TI dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning pada Industri Garmen,” *Pros. Semin. Nas. Apl. Sains Teknol.*, no. November, pp. 155–160, 2014.
- [23] P. I. Santosa, *Metode Penelitian Kuantitatif - Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS*. Yogyakarta: ANDI, 2018.
- [24] I. Ghozali and H. Latan, *Partial Least Square. Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0*, 2nd ed. Universitas Diponegoro: Badan Penerbit, 2015.
- [25] A. Salim, M. L. Singgih, and E. Nurmianto, “Pengukuran Kualitas Layanan Menggunakan Servqual dan Confirmatory Factor Analysis (CFA) (Studi Kasus pada Jurusan Teknik Industri Universitas XYZ),” *Pros. Semin. Nas. Manaj. Teknol. XIII*, pp. 1–8, 2011.
- [26] M. M. Efendi and J. D. T. Purnomo, “Analisis Faktor Konfirmatori untuk Mengetahui Kesadaran Berlalu Lintas Pengendara Sepeda Motor di Surabaya Timur,” *J. Sains dan Seni ITS*, vol. 1, no. 1, pp. D106–D111, 2012, [Online]. Available: http://ejournal.its.ac.id/index.php/sains_seni/article/download/965/270.
- [27] J. F. Hair, M. C. Howard, and C. Nitzl, “Assessing Measurement Model Quality in PLS-SEM using Confirmatory Composite Analysis,” *J. Bus. Res.*, vol. 109, no. August 2019, pp. 101–110, 2020, doi: 10.1016/j.jbusres.2019.11.069.
- [28] ISO/IEC, *Systems and software engineering — Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuARE) — Measurement of system and software product quality*, 1st ed. Switzerland, 2016.
- [29] J. Nielsen, “10 Usability Heuristics for User Interface Design,” 1994. <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/> (accessed Oct.

- 02, 2019).
- [30] Y. S. Chen, “The drivers of green brand equity: Green brand image, green satisfaction, and green trust,” *J. Bus. Ethics*, vol. 93, no. 2, pp. 307–319, 2010, doi: 10.1007/s10551-009-0223-9.
- [31] E. P. Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- [32] Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Edisi 1. Jakarta: Kencana, 2016.
- [33] D. Psikologi, “Perkembangan Psikologi Masa Dewasa Dini,” 2019. <https://dosenpsikologi.com/perkembangan-psikologi-masa-dewasa-dini> (accessed Nov. 22, 2019).
- [34] B. University, “Uji Validitas dan Reliabilitas.” <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/> (accessed Jan. 30, 2020).

LAMPIRAN

1. Tampilan kuisisioner langsung (*offline*)
2. Tampilan kuisisioner tidak langsung (*online*)

TAMPILAN KUISIONER ONLINE

Kuisisioner Penggunaan Dompot Digital

Section 1 : Pertanyaan dasar tentang responden dan kecenderungan menggunakan dompet digital

* Required

Jenis kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Berapa umur Anda *

Your answer _____

Dari mana asal Anda *

Your answer _____

Apa pekerjaan Anda *

Your answer _____

Apa saja dompet digital yang pernah Anda pakai *

Gopay

KUESIONER PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL

Responden yang terhormat,

Dalam rangka untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas penggunaan terhadap keinginan untuk menggunakan dompet digital, memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk meluangkan sedikit waktu dalam mengisi kuesioner ini sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Sdr/i. Atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,
Windy Rahmadia P.

PETUNJUK

Kuesioner ini memiliki 5 bagian yaitu pertanyaan dasar tentang responden dan kecenderungan menggunakan dompet digital, kualitas dari dompet digital, kepuasan menggunakan dompet digital, risiko penggunaan dompet digital, dan keinginan menggunakan dompet digital. Bapak/Ibu/Sdr/i dimohon memberikan tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan keterangan berikut :

Keterangan

- 1 : Tidak Setuju
- 2 : Kurang Setuju
- 3 : Cukup Setuju
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat Setuju

Pertanyaan Dasar Tentang Responden dan Kecenderungan Menggunakan Dompot Digital

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Umur :

Asal :

Pekerjaan :

Jenis dompet digital yang pernah Anda dipakai (jawaban boleh lebih dari 1) :

- OVO
- Gopay
- Dana
- Lain-lain

Seberapa sering Anda menggunakan dompet digital :

- Jarang (misal dari 5 transaksi hanya menggunakan 1 kali)
- Sering (misal dari 5 transaksi menggunakan 2-4 kali)
- Sangat Sering (misal dari 5 transaksi menggunakan 5 kali)

Kualitas Dari Dompot Digital

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		1	2	3	4	5
1	Tampilan awal aplikasi dompet digital membantu saya dalam mempercepat pencarian kebutuhan penggunaan seperti top up, pembayaran, pembelian pulsa, dan lain-lain					
2	Penempatan pengisian otomatis sesuai sehingga mempercepat saya dalam melakukan transaksi seperti pengisian no hp otomatis pada isi ulang pulsa					

3	Penjelasan pesan error yang diberikan oleh aplikasi dompet digital dapat saya mengerti					
4	Bahasa yang digunakan aplikasi dompet digital tidak berlebihan dan dapat saya mengerti					
5	Terdapat petunjuk bantuan disetiap menu sehingga mempermudah saya memahami penggunaan setiap menu yang ada pada aplikasi dompet digital					
6	Tombol yang ada pada aplikasi dompet digital penempatannya konsisten sehingga tidak membingungkan dalam penggunaan (tombol next, back, save)					
7	Pesan klarifikasi yang diberikan aplikasi dompet digital dapat saya mengerti					
8	Aplikasi dompet digital menyediakan tombol kembali untuk mempermudah saya dalam penggunaan					
9	Aplikasi dompet digital menyediakan tombol cancel untuk mencegah saya melakukan kesalahan saat proses transaksi					
10	Pemberitahuan error pada aplikasi dompet digital berhasil mencegah saya melakukan kesalahan yang sama					
11	Bantuan yang diberikan aplikasi dompet digital membantu saya dalam memulihkan kesalahan yang saya perbuat					
12	Desain aplikasi dompet digital memuaskan dan tidak berlebihan (dari penggunaan warna, bentuk huruf, ukuran huruf)					

13	Aplikasi dompet digital menyediakan bahasa selain bahasa yang saya gunakan sehingga mempermudah warga asing saat menggunakannya					
14	Aplikasi dompet digital memperlihatkan status transaksi yang saya lakukan secara real time					
15	Aplikasi dompet digital efisien dan mudah saya gunakan					

Kepuasan Menggunakan Dompet Digital

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		1	2	3	4	5
1	Dengan menggunakan aplikasi dompet digital, saya dapat melakukan transaksi dengan cepat					
2	Penggunaan aplikasi dompet digital meningkatkan efektivitas bertransaksi saya					
3	Saya merasa puas saat menggunakan aplikasi dompet digital					
4	Saya tidak merasakan kesulitan saat menggunakan aplikasi dompet digital					
5	Saya merasa nyaman saat menggunakan aplikasi dompet digital					
6	Aplikasi dompet digital merespon dengan cepat semua perintah yang saya masukkan					
7	Aplikasi dompet digital membantu saya menyelesaikan transaksi yang saya lakukan					
8	Saya dapat cepat memahami penggunaan aplikasi dompet digital					

9	Aplikasi dompet digital dapat dengan mudah memulihkan kesalahan yang saya perbuat saat proses transaksi					
---	---	--	--	--	--	--

Risiko Penggunaan Dompet Digital

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		1	2	3	4	5
1	Jika terjadi error pada aplikasi dompet digital, saya tidak khawatir saldo akan berkurang tanpa sebab					
2	Jika terjadi kasus kehilangan uang, saya tetap dapat melakukan transaksi menggunakan aplikasi dompet digital (kondisi saldo mencukupi)					
3	Saya tidak merasa khawatir menggunakan aplikasi dompet digital untuk melakukan transaksi					
4	Penggunaan aplikasi dompet digital memiliki risiko yang relatif kecil terutama yang berhubungan dengan kecepatan bertransaksi					
5	Aplikasi dompet digital memiliki risiko yang relatif kecil pada fungsi penggunaan karena semua transaksi memiliki bukti dan riwayat transaksi					

Keinginan Menggunakan Dompot Digital

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		1	2	3	4	5
1	Saya akan menggunakan aplikasi dompet digital pada transaksi berikutnya					
2	Saya akan menggunakan aplikasi dompet digital setiap transaksi yang saya lakukan					
3	Saya akan menggunakan aplikasi dompet digital pada masa depan					
4	Saya akan mengatakan hal yang positif terhadap penggunaan aplikasi dompet digital					
5	Saya akan merekomendasi penggunaan aplikasi dompet digital kepada orang lain					

TERIMA KASIH

BIODATA PENULIS



Windy Rahmadia Pradanita merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Anak dari Rahmat Sunaryadi dan Pudji Rahaju. Penulis menempuh pendidikan di TK Rina Surabaya (1999-2001), SD Negeri Jombang II (2001-2007), SMP Negeri II Jombang (2007-2010), SMA Negeri II Jombang (2010-2013), dan Program Studi S1 Pendidikan Teknologi Informasi Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya (2013-2018). Saat menempuh skripsi, penulis mengambil minat Rekayasa Perangkat Lunak (RPL) dan mengangkat topik tentang pengembangan game edukasi bertipe RPG pada mata pelajaran Desain Multimedia di SMK. Karena telah memiliki basic pada bidang ilmu pendidikan sebelumnya, penulis memutuskan melanjutkan studi di Pascasarjana Teknik Informatika ITS untuk lebih memperdalam bidang ilmu informatika. Penulis memiliki ketertarikan dalam penelitian pada bidang game development, software quality and testing.