

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN FITUR LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI DANA MELALUI
MINAT PENGGUNAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Peminatan :

Manajemen Pemasaran



Diajukan Oleh :

VANIA MIRANDA ZETA

NIM. 1921100026

**FAKULTAS EKONOMI & PSIKOLOGI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN**

Juni 2023

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : VANIA MIRANDA ZETA
NIM : 1921100026
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI DAN PSIKOLOGI

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

“PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI DANA MELALUI MINAT PENGGUNAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN” adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas plagiat. Hal-hal yang bukan merupakan karya saya dalam skripsi ini telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan ijazah dan pencabutan gelar sarjanan yang saya peroleh dari skripsi ini.

Klaten, **24 Juli 2023**

Penulis,



Vania Miranda Zeta



HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN FITUR LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI DANA MELALUI
MINAT PENGGUNAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN**

Diajukan Oleh:

VANIA MIRANDA ZETA

NIM 1921100026

Telah dipertahankan dan disetujui dihadapan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma Klaten dan diterima sebagai persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Pada tanggal 15 Juni 2023.

Ketua



H. Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd
NIK 690 098 194

Sekretaris



Sarwono Nursito, S.E., M.Sc
NIP 197612152005011001

Mengetahui

Penguji Utama



Dr. H. Abdul Hadi, M.Si
NIK 690 498 200

Penguji Pendamping



Dr. Arif Julianto SN, S.E., M.Si
NIK 690 301 250

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Psikologi



Dr. Arif Julianto SN, S.E., M.Si
NIK 690 301 250

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN FITUR LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI DANA MELALUI
MINAT PENGGUNAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN**

Diajukan Oleh:

VANIA MIRANDA ZETA

NIM 1921100026

Telah disetujui pembimbing untuk dipertahankan di hadapan Dewan Penguji
Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Psikologi

Universitas Widya Dharma Klaten

Pada tanggal 20 Mei 2023

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. H. Abdul Hadi, S.E., M.Si
NIK 690 498 200



Dr. Arif Julianto SN, S.E., M.Si
NIK 690 301 250

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



H. Abdul Haris, S.E., MM., M.Pd
NIK 690 098 194

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'amin, segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahan kepada Rasulullah Muhammad SAW, yang menjadi sari tauladan bagi umat Islam. Semoga kita diistiqomahkan dalam menjalankan Sunnah-sunnah beliau, Aamiin.

Penulis persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang senantiasa memberi semangat, membantu dan mendukung dalam proses meraih gelar Sarjana Manajemen, diantaranya:

1. Bapak Joko Sis Sumiyanto, Ibu Sri Lestari, Adek Febrian Yogi Pradana, dan keluarga besar atas segala doa, nasihat, motivasi, dan semangat serta dorongan yang tiada hentinya.
2. Untuk sahabat-sahabatku, Nita, Tanzila, Wanti, Tiara, Niken, Prilly, Arnetha atas dukungan, semangat, dan motivasi yang besar untuk penulis.
3. Segenap Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu dalam pendidikan penulis sejauh ini, dan dengan sabarnya dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi. Semoga ilmu yang telah diajarkan dapat bermanfaat untuk kemudian hari.
4. Bapak Dr. H. Arif Julianto SN, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma Klaten dan Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta dengan sabar dan ikhlas memberikan masukan, bimbingan, serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Dr. H. Abdul Hadi, SE,M.Si selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu serta dengan sabar dan ikhlas memberikan masukan, bimbingan, serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Jarot Prasetyo, SE, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dalam menjalani mata kuliah sampai akhir semester.
7. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Psikologi yang telah memberikan banyak ilmu dan pelayanan yang baik selama penulis menempuh pendidikan.
8. Keluarga besar Universitas Widya Dharma Klaten, khususnya teman-teman seperjuangan kami di Jurusan Manajemen atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya.

MOTTO

“Orang positif saling mendoakan, orang negatif saling menjatuhkan. Orang sukses mengerti pentingnya proses, orang gagal lebih banyak protes.”

Penulis

“Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya mulut tapi belum tentu punya pikiran.”

-Albert Einstei -

"Orang paling bijak itu boleh jadi paling banyak menelan kehidupan yang menyakitkan, tersakiti oleh sekitarnya. Tapi dia memilih menjadikannya pelajaran berharga."

-Tere Liye –

"Hadapi masa lalu tanpa penyesalan. Hadapi hari ini dengan tegar dan percaya diri. Siapkan masa depan dengan rencana yang matang dan tanpa rasa khawatir."

- Hary Tanoesoedibjo-

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Dana Melalui Minat Penggunaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Mahasiswa Universitas Widya Dharma Klaten”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Psikologi, Universitas Widya Dharma Klaten.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H.Triyono, M.Pd., selaku rektor Universitas Widya Dharma Klaten
2. Dr.H.Arif Julianto Sri Nugroho,SE,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma Klaten dan sekaligus Pembimbing II yang telah sabar membimbing penulis, dan banyak membantu serta memberikan ilmu kepada penulis selama belajar di Universitas Widya Dharma Klaten.
3. Bapak H.Abdul Haris,S.E,M.M.,M.Pd, selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Psikologi, Universitas Widya Dharma Klaten
4. Bapak Dr.H.Abdul Hadi,SE,M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar membimbing penulis, dan banyak membantu serta memberikan ilmu kepada penulis selama belajar di Universitas Widya Dharma Klaten.

5. Serta segenap Dosen Jurusan Manajemen Universitas Widya Dharma Klaten yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
6. Orang tua, saudara-saudara kami atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurahkan selama ini.
7. Keluarga besar Universitas Widya Dharma Klaten, khususnya teman-teman seperjuangan kami di Jurusan Manajemen atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Klaten,.....

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Alasan Pemilihan Judul	7
1.3 Penegasan Judul	8
1.4 Batasan Masalah.....	9
1.5 Rumusan Masalah	10
1.6 Tujuan Penelitian.....	10
1.7 Manfaat Penelitian.....	11
1.8 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Rerangka Pemikiran	33
2.4 Hipotesa Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Pendekatan Penelitian.....	43
3.2 Uji Instrumen Penelitian.....	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.2 Analisis Deskriptif.....	57
4.3 Uji Kualitas Instrumen dan Data	67
4.4 Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	69
4.5 Pengujian hipotesis.....	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Simpulan.....	85
5.2 Implikasi Praktis.....	87
5.3 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	58
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	59
Tabel 4. 3 Pendapatan Atau Uang Saku Perbulan	59
Tabel 4. 4 Skala Interval	61
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan Penggunaan	61
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Fitur Layanan.....	63
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Minat Penggunaan	64
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Penggunaan.....	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4. 10 Hasil Uji Realibilitas.....	68
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian <i>Outliers</i>	74
Tabel 4. 13 <i>Notes For Model</i>	77
Tabel 4. 14 Menilai <i>Goodness of Fit</i>	78
Tabel 4. 15 Pengaruh antar Variabel.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rerangka Pemikiran	33
Gambar 3. 1 Model Struktur Analisis Jalur	54
Gambar 4. 1 Logo Dana	57
Gambar 4. 2 Diagram Alur.....	70
Gambar 4. 3 Persamaan Struktural.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Kuesioner
- Lampiran 2** Tabulasi Data
- Lampiran 3** Distribusi Frekuensi Variabel
- Lampiran 4** Uji Validitas
- Lampiran 5** Uji Normalitas
- Lampiran 6** Uji Outlier
- Lampiran 7** *Degree Of Freedom*
- Lampiran 8** *Goodness Of Fit*
- Lampiran 9** Uji Hipotesa
- Lampiran 10.** Dokumentasi Pengisian Kuesioner

ABSTRAK

Vania Miranda Zeta, 1921100026, Program Studi Manajemen, Pengaruh Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Variabel Mediasi Pada Mahasiswa Universitas Widya Dharma Klaten.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan dan fitur layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi dana melalui minat penggunaan sebagai variabel mediasi pada mahasiswa Universitas Widya Dharma Klaten. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner pada responden. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan alat bantu AMOS versi 24.0. Analisis ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji outlier, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (H1) mempunyai nilai koefisien *estimate regression weight* sebesar 0,208 dan nilai C.R 2,667 dan nilai probabilitas 0,008 ($p < 0,05$), maka variabel kemudahan penggunaan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan (Y) di aplikasi Dana. (H2) mempunyai nilai koefisien *estimate regression weight* sebesar 0,194 dan nilai C.R 2,691 dan nilai probabilitas 0,007 ($p < 0,05$), maka variabel Fitur Layanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan (Y) di aplikasi Dana. (H3) Berdasarkan hasil analisis uji sobel diatas didapat nilai t hitung sebesar $2,386 > 1,96$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ (5%) membuktikan Minat Penggunaan menjadi variabel mediasi pada pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Penggunaan. (H4) Berdasarkan hasil analisis uji sobel diatas didapat nilai t hitung sebesar $2,406 > 1,96$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ (5%) membuktikan bahwa Minat Penggunaan menjadi variabel mediasi pada pengaruh Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan.

Kata kunci : Kemudahan, Fitur Layanan, Keputusan Penggunaan, Minat Penggunaan Aplikasi Dana

ABSTRACT

Vania Miranda Zeta, 1921100026, Management Study Program, The Influence of Convenience and Service Features on the Decision to Use Fund Applications as a Mediation Variable in Widya Dharma University Students, Klaten.

This study aims to analyze the effect of convenience and service features on the decision to use funding applications through intention to use as a mediating variable in Widya Dharma Klaten University students. Methods of data collection is done through distributing questionnaires to respondents. The data obtained was then processed using the AMOS version 24.0 tool. This analysis includes validity test, reliability test, normality test, outlier test, and hypothesis test.

The results of this study indicate that (H1) has an estimated regression weight coefficient of 0.208 and a CR value of 2.667 and a probability value of 0.008 ($p < 0.05$), so the ease of use variable (X1) has a positive and significant effect on the decision to use (Y) in Funds application. (H2) has a coefficient estimate regression weight of 0.194 and a CR value of 2.691 and a probability value of 0.007 ($p < 0.05$), so the Service Features variable (X2) has a positive and significant effect on the decision to use (Y) in the Fund application, (H3) Based on the result of the Sobel test analysis above, it is obtained that the t value is $2.386 > 1.96$ with a significance level of $0.000 < 0.05$ (5%) proving Interest in Use is a mediating variable on the effect of Ease of Use on Decisions to Use. (H4) Based on the results of the Sobel test analysis above, it is obtained that the t value is $2.406 > 1.96$ with a significance level of $0.000 < 0.05$ (5%) proving that Interest in Use is a mediating variable in the effect of Service Features on Usage Decisions.

Keywords : Convenience, Service Features, Decision to Use, Interest in Using the Fund Application

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini perkembangan teknologi sudah mengalami kemajuan yang sangat pesat bagi masyarakat di berbagai aspek kehidupan, diantaranya dari segi sosial, budaya pendidikan dan juga ekonomi yang tentunya memudahkan mereka dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Selain itu teknologi dan komunikasi yang sangat canggih telah membantu memajukan perusahaan dalam bisnis *online*. Seiring dengan perkembangan teknologi, kegiatan transaksi yang biasanya dilakukan secara tunai, sekarang bisa dilakukan secara non-tunai. Selain itu, seiring berjalannya waktu pasca pandemik covid 2019 yang telah berlalu, banyak kalangan masyarakat yang telah terbiasa menggunakan metode pembayaran secara elektronik.

Tetapi, walaupun aplikasi non tunai sudah sedemikian rupa canggih, masih ada juga masyarakat yang masih tetap menggunakan metode pembayaran secara tunai. Hal itu dikarenakan masyarakat menganggap bahwa dengan metode pembayaran secara tunai mereka bisa bertemu langsung serta berinteraksi langsung dengan penjual maupun pembeli. Berbagai inovasi digital pada berbagai bidang membuktikan bahwa masyarakat juga turut andil dalam perkembangan zaman yang semakin modern. Dari awal mulanya masyarakat menggunakan uang tunai sebagai alat pembayaran mereka dalam bertransaksi di kegiatan penjualan maupun pembelian, kini masyarakat mulai beralih ke pembayaran yang lebih efektif.

Menurut Pram (2016) *E-payment* merupakan metode pembayaran yang memiliki fasilitas internet sebagai sarana perantara. Sehingga sistem *E-payment* sangat memudahkan dalam membantu masyarakat dalam melakukan pembayaran pada semua jenis transaksi kapan pun dan dimanapun. Menurut Gaol (2012) sistem pembayaran elektronik khusus telah dikembangkan untuk bisa menangani pembayaran barang-barang secara elektronik melalui internet. Sistem pembayaran elektronik untuk internet adalah sistem pembayaran kartu kredit, tunai digital, sistem akumulasi total pembelian digital, sistem pembayaran nilai tersimpan, cek elektronik dan sistem pembayaran tagihan elektronik.

Sedangkan definisi *e-commerce* menurut David Baum dalam (Novriansyah, *et al.*, 2022) adalah satu set teknologi, aplikasi-aplikasi dan proses bisnis yang dinamis untuk menghubungkan perusahaan, konsumen, dan masyarakat melalui transaksi elektronik dan pertukaran barang, pelayanan, dan informasi yang dilakukan secara elektronik. Menurut Turban dan King (2012) *e-commerce* merupakan perdagangan elektronik yang mencakup proses pembelian, penjualan, transfer, pertukaran produk, layanan atau informasi melalui jaringan komputer atau internet.

Di era saat ini masyarakat Indonesia sudah tidak asing lagi menggunakan transfer Dana digital atau sering disebut juga dengan dompet digital dan merupakan salah satu teknologi berbentuk aplikasi yang dapat melakukan berbagai transaksi pembayaran secara *online*. Menurut Kuganathan & Wikramanayake (2014) *e-wallet* adalah layanan pembayaran

yang dioperasikan dibawah regulasi keuangan dan dilakukan melalui perangkat mobile. Pada umumnya *e-wallet* berupa aplikasi yang berbasis di server dan dalam proses pemakaiannya memerlukan sebuah koneksi terlebih dahulu dengan penerbitnya (Wijaya & Mulyana, 2018).

Secara sederhana, uang elektronik definisikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik dimana nilai uang disimpan dalam media elektronik tertentu. Uang elektronik diciptakan untuk membantu konsumen agar dapat bertransaksi dengan lebih mudah, transaksi pembayaran menjadi lebih cepat dan efisien, pencatatan data keuangan personal secara otomatis, lebih aman dan memudahkan *e-commerce*. Produk-produk alat pembayaran elektronik saat ini hadir dalam bentuk berbasis chip dan server. Di Indonesia pada saat ini terdapat alat pembayaran *e-wallet* yang dapat memudahkan transaksi konsumen terus berkembang, diantaranya yaitu ovo, Gopay, LinkAja, Dana, *I-Saku* dan Doku (Nena Zakiah, 2019).

Kini di Indonesia sudah banyak masyarakat mulai beralih dari metode pembayaran tunai ke metode pembayaran elektronik, penggunaan uang elektronik sudah populer di kalangan masyarakat dan mengalami peningkatan, salah satu aplikasi *e-wallet* resmi yang ada di Indonesia yaitu Dana. *Platform* yang dipilih ialah Dana sebuah *startup* yang berdiri pada tahun 2017 dan diperkenalkan secara resmi pada tanggal 21 Maret 2018 sebagai salah satu layanan pembayaran digital di Indonesia.

Adapun yang menjadi alasan meneliti Dana ialah karena capaian yang fantastis sekalipun masih pemula. Dalam melakukan keputusan untuk menggunakan suatu produk atau aplikasi, konsumen akan melalui beberapa tahap. Selanjutnya konsumen mengevaluasi serta mencari manfaat tertentu dari suatu produk bagi kebutuhan mereka, hingga akhirnya konsumen akan membentuk preferensi atas produk tersebut dan berujung pada keputusan penggunaan (Kotler & Keller, 2007). Peter dan Olson (2013) mengungkapkan keputusan penggunaan sebagai suatu proses integrasi yang digunakan untuk mengkombinasikan pengetahuan dan mengevaluasi dua atau lebih alternatif dan memilih salah satu diantaranya.

Sedangkan menurut Nugroho (2013) keputusan penggunaan jasa adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasi sikap pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif, dan memilih salah satu diantaranya. Jadi, keputusan penggunaan yaitu sikap yang dilakukan konsumen untuk memilih satu diantara beberapa alternatif pilihan yang ada. Hal ini menunjukkan semakin banyak masyarakat yang memutuskan untuk menggunakan *e-wallet* Dana di banding *e-wallet* lain yang sedang beredar dengan cara mempertimbangkan faktor-faktor yang saat ini sedang ditawarkan oleh *e-wallet* Dana.

Yang mungkin membuat hati pengguna Dana tertarik untuk menggunakan ialah kemudahan penggunaannya. Sehingga kemudahan dalam penggunaan aplikasi ini juga dapat membuat sebagian besar pengguna Dana menjadi lebih bersemangat lagi. Menurut Davis (1989)

kemudahan merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan terhadap suatu sistem merupakan hal yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha berat dari pemakaiannya untuk bisa menggunakannya. Menurut Jogiyanto (2007) kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah pengoperasiannya (Jogiyanto,2007). Kemudahan aplikasi yang diberikan inilah yang membuat para pengguna aplikasi Dana bersemangat untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan penjelasan pada penelitian Kristianti (2017) dengan judul Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Tingkat Keamanan, dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Mahasiswa di DKI Jakarta. Menjelaskan yakni persepsi kemudahan pengaruhnya pada ketertarikan ulang memakai mobile banking. Pada variabel fitur layanan tersebut pengaruhnya secara signifikan pada minat ulang digunakannya internet banking.

Ada beberapa fitur *e-wallet* yang tersedia di aplikasi Dana *E-Wallet*. Kelengkapan fitur pembayaran *E-Wallet* Dana disediakan oleh aplikasi dengan kecanggihan teknologi dan keamanan yang diperlukan untuk melakukan transaksi sambil menyediakannya. Layanan ini tidak memerlukan interaksi dengan *customer service* atau petugas *teller*, dan penggunaan *E-Wallet* Dana dapat menggunakannya baik untuk transaksi

online maupun *offline*. Fasilitas yang ada di dalam Dana antara lain, fitur Kirim Dana, atau Send Dana, fitur Minta Dana, fitur *Nearby*, fitur *Top Up*, dan fitur Dana *News*. Fitur layanan dari aplikasi Dana membutuhkan fitur yang lengkap agar kebutuhan dari pengguna dapat melakukan transaksi agar bisa terpenuhi dan memiliki keamanannya tinggi saat menggunakan *E-Wallet*.

Oleh karena itu setelah adanya kemudahan serta fitur layanan yang diberikan oleh Dana maka pengguna lebih mengerti akan aplikasi Dana. Davis (2014) menjelaskan bahwa minat perilaku adalah tingkatan seorang agar dapat melakukan perilaku tertentu dengan adanya keinginan dari diri sendiri. Chandra (2016) menjelaskan minat menggunakan merupakan keadaan yang dimana seseorang akan memperhatikan suatu kebutuhan dalam kegiatan yang akan dilakukan sehingga tidak akan memperhatikan proses selanjutnya yang akan dilakukan.

Dari banyaknya masyarakat terutama pada kalangan mahasiswa tentulah mereka menginginkan suatu aplikasi yang mudah mereka jangkau serta mudah penggunaannya. Disisi lain kecanggihan alat komunikasi beserta aplikasi-aplikasi yang mendukung kebutuhan sehari-hari mereka guna untuk memudahkan dan membantu kegiatan transaksi mereka. Di kalangan mahasiswa begitu banyak kegiatan transaksi yang mereka lakukan secara *online*, selain mudah penggunaannya juga keunggulan aplikasi tersebut yang membuat mereka tertarik untuk menggunakannya.

Berdasarkan uraian diatas maka dilakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEMUDAHAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI DANA MELALUI MINAT PENGGUNAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN.**

1.2 Alasan Pemilihan Judul

Dalam penelitian ini penulis mempunyai alasan tertentu dalam pengambilan judul tersebut. Adapun alasannya sebagai berikut :

1.1.1 Alasan subyektif

1. Menambah wawasan pengetahuan dasar penulis mengenai pengaruh kemudahan, fitur layanan, keputusan penggunaan dan minat penggunaan.
2. Mengetahui persepsi masyarakat genenasi milenial mengenai pengaruh kemudahan, dan fitur layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi dana melalui minat penggunaan.

1.1.2 Alasan obyektif

1. Menganalisis apakah ada pengaruh kemudahan dan fitur layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi dana melalui minat penggunaan pada mahasiswa Universitas Widya Dharma Klaten.
2. Menganalisis seberapa besar pengaruh kemudahan dan fitur layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi dana melalui minat penggunaan pada mahasiswa Universitas Widya Dharma Klaten.

1.3 Penegasan Judul

Adapun yang mendukung pemilihan judul ini adalah :

1. Aplikasi

Aplikasi adalah program yang memiliki aktivitas pemrosesan perintah yang diperlukan untuk melaksanakan permintaan pengguna dengan tujuan tertentu (Supriyanto (2005). Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu.

2. Kemudahan

Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2007). Kemudahan penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah pengoperasiannya (Jogiyanto, 2007).

3. Fitur layanan

Fitur merupakan sarana untuk membedakan dengan produk lain sedangkan layanan adalah kegiatan yang ditujukan oleh pada sifat yang tidak berwujud dan tidak mempunyai kepemilikan dari pesaing yang lainnya. Rithmaya (2016) Fitur layanan adalah salah satu faktor dari pesaing yang akan membuktikan suatu kepercayaan untuk konsumen dalam melakukan transaksi baik secara *online* atau *offline*.

4. Keputusan penggunaan

Keputusan penggunaan dapat diartikan sebagai memilih dari dan di antara dua atau lebih opsi yang tersedia untuk dipilih seseorang. Menurut Arta & Azizah (2020), keputusan menggunakan ialah sebuah keputusan pengguna tentang apa, kapan, dimana dan bagaimana penggunaannya akan melakukan pilihan alternatif yang dipilih oleh pengguna tergantung dengan kebutuhan yang dapat mendorong mereka untuk menentukan sebuah pilihan yang tepat seperti memilih menggunakan aplikasi.

5. Minat penggunaan

Wibowo (2007) minat merupakan kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Minat ialah sebuah sikap yang dirasakan pada seseorang terhadap ketertarikan untuk menggunakan dari dalam lubuk hati yang terdalam. Kusumah dalam Rahayu (2009), mendefinisikan bahwa minat ialah sebuah ciri psikis pada seseorang yang mendorong seseorang untuk mencapai tujuan tertentu.

1.4 Batasan Masalah

Agar permasalahan penelitian tidak terlalu luas dan penelitian tetap fokus untuk dilakukan, maka peneliti memberikan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada variabel Pengaruh Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Dana Terhadap Keputusan Penggunaan Melalui Minat Penggunaan Sebagai Variabel Mediasi.

2. Penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa di Universitas Widya Dharma Klaten.

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Ada Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Dana?
2. Apakah Ada Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Dana?
3. Apakah Minat Penggunaan Aplikasi Dana Memediasi Hubungan Antara Kemudahan Penggunaan Dan Keputusan Penggunaan Aplikasi Dana?
4. Apakah Minat Penggunaan Aplikasi Dana Memediasi Hubungan Antara Fitur Layanan Dan Keputusan Penggunaan?

1.6 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Dana.
2. Untuk menguji pengaruh fitur layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Dana.
3. Untuk menguji minat penggunaan memediasi hubungan antara kemudahan penggunaan dan keputusan penggunaan aplikasi Dana.
4. Untuk menguji minat penggunaan memediasi hubungan antara fitur layanan dan keputusan penggunaan aplikasi Dana.

1.7 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Penelitian ini adalah hasil dari ilmu yang di dapatkan selama peneliti menduduki bangku perkuliahan. Maka dari itu perlu juga tambahan wawasan dari peneliti supaya dapat menambah wawasan tentang dunia kerja sesungguhnya yang berkenaan dengan beberapa aspek yang di teliti peneliti saat ini.

2. Bagi aplikasi Dana

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi aplikasi Dana yang diteliti dalam rangka mengetahui seberapa besarkah kemudahan dan fitur layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Dana melalui minat penggunaan sebagai variabel mediasi. Selain itu pihak Dana juga dapat menggunakan sebagai acuan untuk terus meningkatkan performanya supaya lebih baik lagi untuk ke depannya sehingga masyarakat akan selalu menggunakan aplikasi Dana.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi apabila mereka akan melakukan penelitian di lain waktu. Selain itu sebagai bahan informasi juga untuk masyarakat yang ingin lebih mengetahui tentang seberapa besarkah pengaruh kemudahan dan fitur layanan yang ada di dalam aplikasi Dana terhadap keputusan penggunaan aplikasi Dana.

1.8 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang, alasan pemilihan judul, penegasan judul, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, rerangka pemikiran, dan hipotesa penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai pendekatan penelitian dan uji instrumen penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, analisis deskriptif, uji kualitas instrumen dan data, hasil penelitian, dan pengujian hipotesis.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian, implikasi praktis, dan saran yang diberikan berkaitan dengan penelitian.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari pengaruh kemudahan penggunaan dan fitur layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi dana melalui minat penggunaan sebagai variabel mediasi pada mahasiswa Universitas Widya Dharma Klaten dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan (Y) di aplikasi Dana. Hal ini terbukti nilai Parameter estimasi nilai koefisien *estimate regression weight* diperoleh sebesar 0,208 dan nilai C.R 2,667, hal ini menunjukkan bahwa hubungan Kemudahan Penggunaan dengan Keputusan Penggunaan berpengaruh. Hal ini berarti semakin kuat pengaruh Kemudahan Penggunaan maka akan meningkatkan Keputusan Penggunaan. Pengujian signifikansi pengaruh antara kedua variabel tersebut menunjukkan nilai *probabilitas* 0,008 ($p < 0,05$), sehingga (H1) “Kemudahan Penggunaan (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan (Y)”.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Fitur Layanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan (Y) di aplikasi Dana. Hal ini terbukti nilai Parameter estimasi nilai

koefisien *estimate regression weight* diperoleh sebesar 0,194 dan nilai C.R 2,691 hal ini menunjukkan bahwa hubungan Fitur Layanan dengan Keputusan Penggunaan. Hal ini berarti semakin kuat pengaruh Fitur Layanan maka akan meningkatkan Keputusan Penggunaan. Pengujian signifikansi pengaruh antara kedua variabel tersebut menunjukkan nilai *probabilitas* 0,007 ($p < 0,05$), sehingga (H2) “Fitur Layanan (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan (Y)”.

3. Berdasarkan hasil analisis uji sobel diatas didapat nilai t hitung sebesar $2,386 > 1,96$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ (5%) maka membuktikan bahwa Minat Penggunaan menjadi variabel mediasi pada pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Penggunaan. Dengan demikian (H3) yang menyatakan “Kemudahan Penggunaan (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan (Y) melalui variabel Minat Penggunaan (Z)”.
4. Berdasarkan hasil analisis uji sobel diatas didapat nilai t hitung sebesar $2,406 > 1,96$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ (5%) maka membuktikan bahwa Minat Penggunaan menjadi variabel mediasi pada pengaruh Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan. Dengan demikian (H4) yang menyatakan “Fitur Layanan (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan (Y) melalui variabel Minat Penggunaan (Z)”

5.2 Implikasi Praktis

Kemudahan penggunaan berpengaruh pada penggunaan aplikasi Dana karena sebagian besar pengguna aplikasi Dana adalah mereka yang memiliki tingkat pendidikan yang relatif tinggi (yaitu masih bersekolah atau telah menyelesaikan pendidikan tinggi) dan juga mereka yang menganggap server mudah digunakan. Penyebaran informasi aplikasi Dana membutuhkan kemudahan penggunaan agar dengan nyaman mengoperasikan dan mengikuti instruksi dengan mudah, maka demikian mereka yang lebih tinggi status pendidikan mampu memahami dan melaksanakan instruksi.

Manajemen aplikasi Dana harus mempertimbangkan untuk menambah jumlah dan kualitas (dengan memasang perangkat yang kuat dan terkini serta melakukan pemeriksaan rutin dan pemeliharaan) server untuk fitur yang dapat mempermudah kenyamanan pengguna aplikasi Dana.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan kesimpulan yang diambil dalam penelitian ini maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk peneliti selanjutnya dapat memilih studi kasus diluar dari Universitas Widya Dharma Klaten dengan populasi yang lebih besar dan memperbanyak jumlah responden.
2. Peneliti selanjutnya diharap untuk menguji variabel lain, yang diduga kuat dapat mempengaruhi keputusan penggunaan seperti kepercayaan penggunaan,
3. Hendaknya peneliti selanjutnya melakukan penggalian lebih dalam lagi mengenai pengaruh kemudahan penggunaan dan fitur layanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi dana melalui minat penggunaan sebagai variabel mediasi.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan wawancara dengan memberikan arahan tentang pemahaman dari setiap item pernyataan untuk variabel bebas, agar responden dapat memahami maksud dari item pernyataan dan memberikan hasil jawaban yang sesuai dengan kondisi yang dialami responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N. D. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, Vol 8. No 3, pp: 1006-1012
- Agustina, H. (2017). Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri). *Jurnal Manajemen Kinerja*, pp:24-29.
- Agustino, L., & Yousida, I. (2021). Pengaruh Promosi, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna E-Wallet Di Kota Banjarmasin. *Kindai*, 17(3), pp: 401-422.
- Alistriwahyuni, N. (2019). Pengaruh Promosi Penjualani, Kemudahan Penggunaan, Dan Fitur Layanan I-Saku Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna I-Saku Di Indomaret (Studi Pada Pengguna I-Saku Indomaret Kecamatan Watulimo Trenggalek). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, Vol 7. No 2.
- Anggraini, A. P. dan F. U. N. (2022). Pengembangan Wawasan Nusantara Sebagai Mantan Pendidikan Kewarganegaraan Generasi Muda Melalui Pemanfaatan Internet. 14(1)
- Arriza, U. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Serta Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet Dana (pada Mahasiswa Manajemen Feb Unisma).
- Bangkara, R. P., & Mimba, N. P. S. H. (2016). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use pada minat penggunaan internet banking dengan attitude toward using sebagai variabel intervening. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(3), pp: 2408-2434
- Davis, F. D. (2014). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information Systems Research Center*, pp:319-340.
- Gaol CJL. (2008). *Sistem Informasi Manajemen: Pemahaman dan Aplikasi*. Jakarta: Grasindo
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Penerbit Undip
- Hamidah, S., & Anita, D. (2013). Analisis Persepsi Citra Merek, Desain, Fitur Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Produk Handphone Samsung Berbasis Android (Studi Kasus Stie Pelita Indonesia). *Jurnal*

Ekonomi, 1-20. https://media.neliti.com/media/publications/8706_-ID-analisis-persepsi-citra-merek-desain-fitur-dan-pengaruhnya-terhadap-keputusan-pe.pdf

- Hamonangan, F. (2021). Pengaruh Promosi, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Linkaja pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara.
- Indrawati, L., & Pattinama, M. M. (2021). Brand Image, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Dalam Pengaruhnya Terhadap Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Dana. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol 8. No 1, pp: 16-21.
- Istiarni, P. R. D., & Hadiprajitno, P. B. (2014). Analisis pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan kredibilitas terhadap minat penggunaan berulang internet banking dengan sikap penggunaan sebagai variabel intervening (studi empiris: nasabah layanan internet banking di Indonesia). *Diponegoro Journal of Accounting*, 3(2), pp: 888-897.
- Jogiyanto. (2007). Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Karimi, S., Papamichail, K. N., & Holland, C. P. (2015). The Effect Of Prior Knowledge And Decision-Making Style On The Online Pur-Chase Decision-Making Process: A Typology Of Consumer Shopping Behaviour. *Decision Support Systems*, 137–147. Retrieved September 04, 2019, From Science Direct:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167923615001189>
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid 1. Jakarta: PT.Indeks
- _____. (2012). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*, Jakarta : Erlangga
- Kuganathan, K. V. & Wikramanayake, G. N. (2014). Next Generation Smart Transaction Touch Points. International Conference on Advances in ICT for Emerging Regions (ICTer). 96-102.
- Limakrisna, Purba. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Edisi Ketiga Mitra Wacana Media
- Marchelina, D., & Pratiwi, R. (2018). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan E-Money (Studi Kasus Pada Pengguna E-Money Kota Palembang). *Jurnal Akuntansi*, pp: 1-17.
- Mulyana A and Wijaya H. (2018). “E-Payment System Design in E-Wallet Using Android-Based on QR Codes”. *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 7(2)

- Nadia, A. (2020). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Fintech Dana (Studi Pada Pengguna Dana Di Wilayah Jakarta Utara)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta (STEI)).
- Novriansyah, M. A., Navida, E. T., Zulkarnaen, R., & Nurfaizah, E. (2022, February). Sistem Penjualan Perikanan Menggunakan Woocommerce Wordpress: Sistem Penjualan Perikanan Menggunakan Woocommerce Wordpress. In *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Mekatronika, dan Ilmu Komputer (SENTIMETER)* (Vol. 1, No. 1).
- Nugroho, A. W., & Sudaryanto, B. (2013). Pengaruh kinerja layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang. *Diponegoro Journal Of Management*, 1-9
- Nurzanita, R., & Marlana, N. (2020). Pengaruh persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan gopay di surabaya dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. *Akuntabel*, 17(2), pp: 277-288.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2013). *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran. Jakarta: Salemba Empat.*
- Pram (2016) *Layanan E-payment Bakal Marak di Indonesia, Berita Bethel.* Available at: <https://www.beritabethel.com/artikel/detail/892> (Accessed: 1 April 2023)
- Pramadita, P. C. (2021). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Discount, dan Perilaku Konsumtif terhadap Minat Penggunaan Berulang Aplikasi Dana Pada Mahasiswa Di Kota Depok Tahun 2021 [Politeknik Negeri Jakarta
- Rismalia, R., & Sugiyanto, S. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Dana Di Universitas Esa Unggul. *Sinomika Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi dan Akuntansi*, 1(3), pp: 561-588.
- Rithmaya, C. L. (2016). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Bca Dalam Menggunakan Ininternet Banking. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, pp: 160-177.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen (Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian.* Yogyakarta: Cv Andi Offset
- Saputra, A. A. (2022). *Pengaruh Pengalaman Pengguna, Kemudahan Transaksi, Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Dana (Studi Pengguna Aplikasi Dana Di Jakarta Pusat)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ek onomi Indonesia Jakarta).

- Supriyanto. (2005). *Perancangan Aplikasi*. Surabaya : Widyastana.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anatasia. Pemasaran, 2016. Pemasaran, Esensi & Aplikasi Ed.1. Andi. Yogyakarta
- Turban E, King D, Lee J, Liang T-P, Turban D. (2012). *Electronic Commerce 2012 : Managerial and Social Networks Perspectives*
- Wibowo, A. (2007). *Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*. Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur