

**DAMPAK *CUSTOMER EXPERIENCE*, *EASE OF USE*, DAN
TRUST TERHADAP ADOPTSI PENGGUNAAN *E-WALLET*
DANA DI JAKARTA**

(Studi Kasus Pada Pengguna *E-Wallet* DANA di Jakarta)

***THE IMPACT OF CUSTOMER EXPERIENCE, EASE OF USE,
AND TRUST TOWARDS ADOPTION OF E-WALLET USERS
DANA IN JAKARTA***

(Case Study on DANA E-Wallet Users in Jakarta)

Oleh:

Alda Ivanka

2018410248

SKRIPSI



PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2022

**DAMPAK *CUSTOMER EXPERIENCE*, *EASE OF USE*, DAN
TRUST TERHADAP ADOPTSI PENGGUNAAN *E-WALLET*
DANA DI JAKARTA**

(Studi Kasus Pada Pengguna *E-Wallet* DANA di Jakarta)

***THE IMPACT OF CUSTOMER EXPERIENCE, EASE OF USE,
AND TRUST TOWARDS ADOPTION OF E-WALLET USERS
DANA IN JAKARTA***

(Case Study on DANA E-Wallet Users in Jakarta)

DOSEN PEMBIMBING

Resa Nurlaela Anwar, S.E., M.M

Oleh:

Alda Ivanka

2018410248

SKRIPSI



PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2022

**DAMPAK *CUSTOMER EXPERIENCE*, *EASE OF USE*, DAN
TRUST TERHADAP ADOPTSI PENGGUNAAN *E-WALLET*
DANA DI JAKARTA**

(Studi Kasus Pada Pengguna *E-Wallet* DANA di Jakarta)

***THE IMPACT OF CUSTOMER EXPERIENCE, EASE OF USE,
AND TRUST TOWARDS ADOPTION OF E-WALLET USERS
DANA IN JAKARTA***

(Case Study on DANA E-Wallet Users in Jakarta)

Oleh:

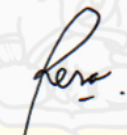
Alda Ivanka

2018410248


SKRIPSI

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing pada tanggal 10 Agustus 2022

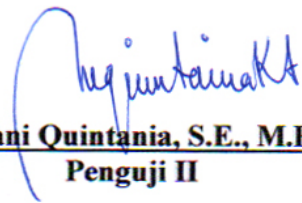
Jakarta, 10 Agustus 2022



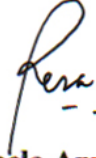
Resa Nurlaela Anwar, S.E., M.M
Dosen Pembimbing



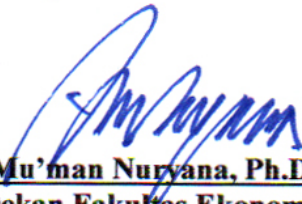
Drs. Fauzi Baisyir, M.M
Penguji I



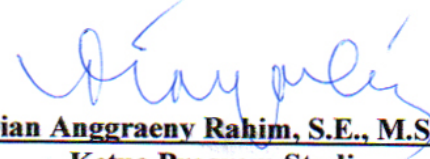
Melani Quintania, S.E., M.Pd
Penguji II



Resa Nurlaela Anwar, S.E., M.M
Penguji III



Mu'man Nuryana, Ph.D
Dekan Fakultas Ekonomi



Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si
Ketua Program Studi

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alda Ivanka

NIM : 2018410248

Jurusan/Peminatan : Manajemen / Pemasaran

Dengan ini menyatakan karya tulis yang dibuat dengan judul “Dampak *Customer Experience, Ease Of Use, dan Trust* terhadap Adopsi Penggunaan *E-wallet DANA di Jakarta*” yang di bimbing oleh Ibu Resa Nurlaela Anwar, S.E., M.M adalah benar merupakan bukti karya tulis murni saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya tulis orang lain. Apabila di kemudian hari saya terbukti melanggar, maka saya akan bersedia mempertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 06 April 2022

Yang membuat pernyataan,

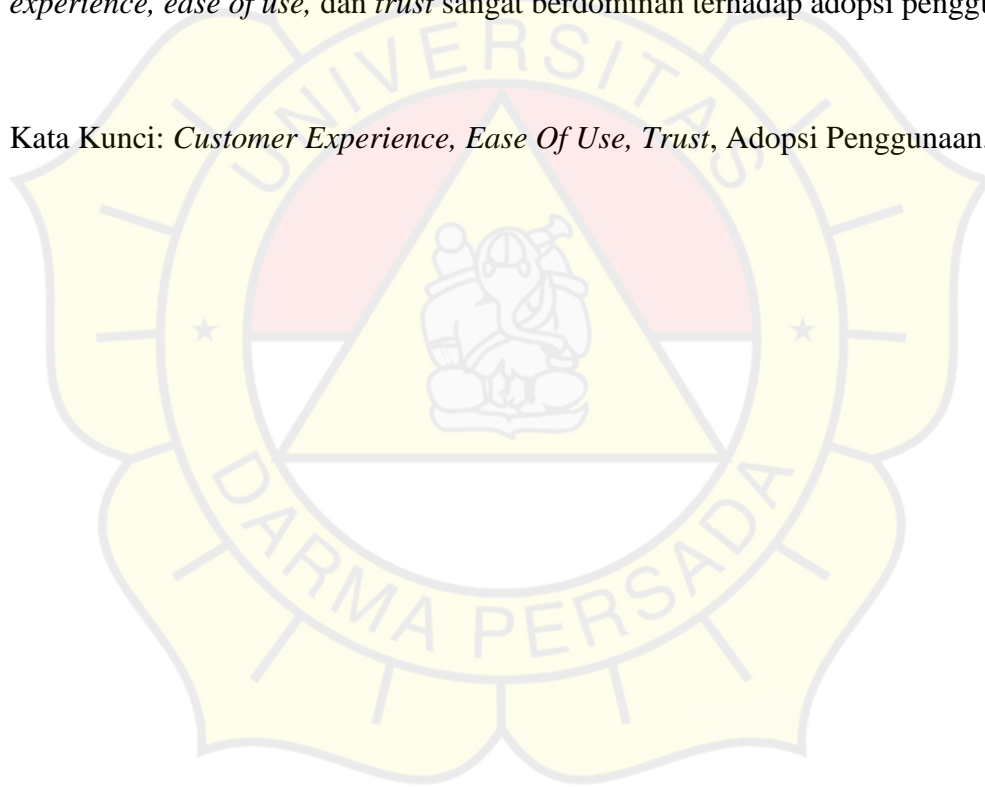


Alda Ivanka

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak *Customer Experience*, *Ease Of Use*, dan *Trust* terhadap Adopsi Penggunaan *E-wallet* DANA di Jakarta. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan kuesioner 100 responden konsumen aktif pengguna *e-wallet* DANA. Sampel diambil dengan menggunakan rumus kountur. Pengujian kualitas data di dalam penelitian ini menggunakan uji keabsahan data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Data di analisis menggunakan alat analisis regresi berganda dan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *customer experience*, *ease of use*, dan *trust* secara keseluruhan/simultan memiliki pengaruh terhadap adopsi penggunaan, hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi *customer experience* ($0,000 < 0,05$), *ease of use* ($0,000 < 0,05$), *trust* ($0,009 < 0,05$). Oleh karena itu *customer experience*, *ease of use*, dan *trust* sangat berdominan terhadap adopsi penggunaan.

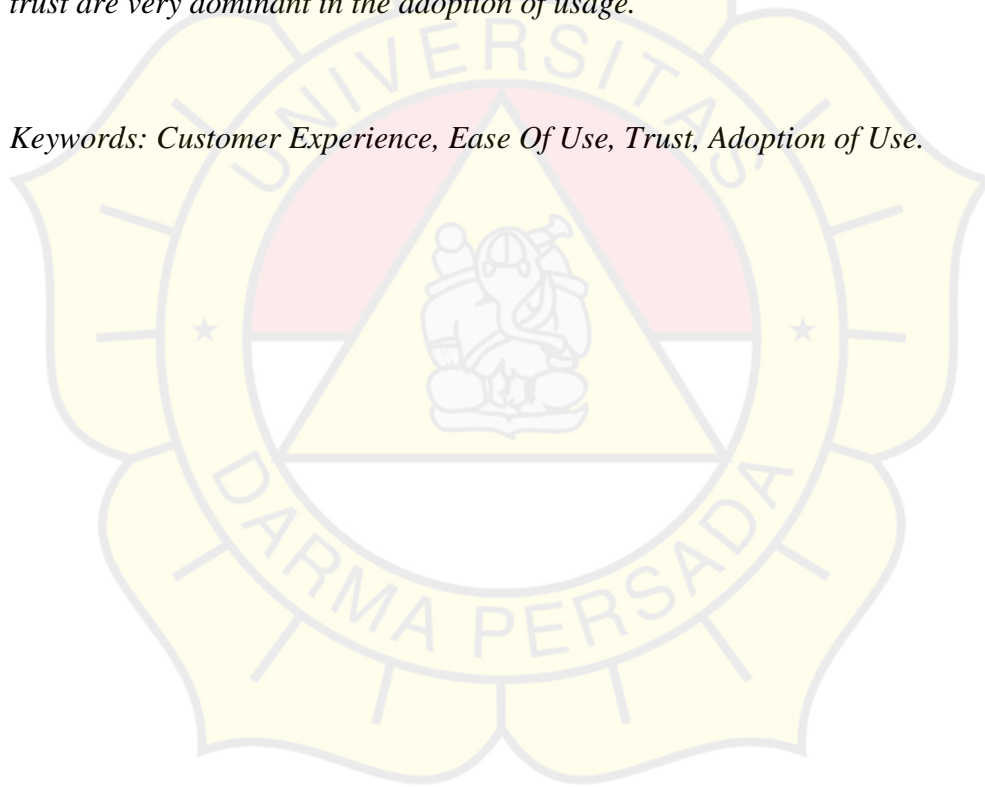
Kata Kunci: *Customer Experience*, *Ease Of Use*, *Trust*, Adopsi Penggunaan.



Abstract

The purpose of this study was to determine the impact of Customer Experience, Ease Of Use, and Trust on the Adoption of the DANA E-wallet in Jakarta. This research was conducted using a data collection method with a questionnaire of 100 active consumer respondents using DANA e-wallet. Samples were taken using the contour formula. Testing the quality of the data in this study used the validity of the data, namely the validity test and reliability test. The data were analyzed using multiple regression analysis tools and simple regression analysis. The results of this study indicate that customer experience, ease of use, and trust as a whole/simultaneously have an influence on the adoption of use, this is evidenced by the significance value of customer experience ($0.000 < 0.05$), ease of use ($0.000 < 0.05$), trust ($0.009 < 0.05$). Therefore, customer experience, ease of use, and trust are very dominant in the adoption of usage.

Keywords: Customer Experience, Ease Of Use, Trust, Adoption of Use.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat, hidayah dan inayah-nya serta ditambah semangat dan kerja keras, penulis mampu menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“DAMPAK *CUSTOMER EXPERIENCE, EASE OF USE, DAN TRUST* TERHADAP ADOPSI PENGGUNAAN *E-WALLET DANA* DI JAKARTA (Studi Kasus Pada Pengguna *E-Wallet Dana* di Jakarta)”. Proposal Skripsi ini merupakan tugas wajib yang harus diselesaikan oleh mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Darma Persada.**

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Resa Nurlaela Anwar, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan laporan skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan laporan skripsi.
2. Ibu Melani Quintania, S.E., M.Pd. selaku dosen Pembimbing Akademik.
3. Ibu Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu dalam proses belajar selama masa perkuliahan.
5. Seluruh staf Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu dalam mengurus surat menyurat.
6. Ibu Lisna Salvini dan Bapak Asrial selaku orang tua yang sangat penulis cintai sebagai motivasi utama yang selalu mendoakan tanpa henti serta membantu saya baik secara moril maupun materil sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Muhammad Aldi Pratama dan Sri Rahayu selaku kakak tersayang, serta Muhammad Yafizhan Abrar Syafiq selaku ponakan saya yang selalu memberikan semangat dalam penyusunan laporan skripsi ini.

8. Indah Permata Sari, Mayang Fatimah Sari, dan Siska Regita Salsabila yang selalu meluangkan waktu dan memberikan semangat serta dukungan selama penyusunan sampai terselesaikan laporan skripsi.
9. Sahabat terbaik yang senantiasa memberikan semangat dalam penyelesaian laporan skripsi ini.
10. Teman teman Angkatan 2018 Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada yang telah mendukung dan memotivasi secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan laporan proposal skripsi ini.

Terima kasih atas bantuan dan dukungan semua pihak yang sungguh amat tidak ternilai, sehingga Allah SWT membalasnya dengan yang lebih baik. Demikian laporan skripsi ini dibuat, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga laporan skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 5 Desember 2021

Alda Ivanka

DAFTAR ISI

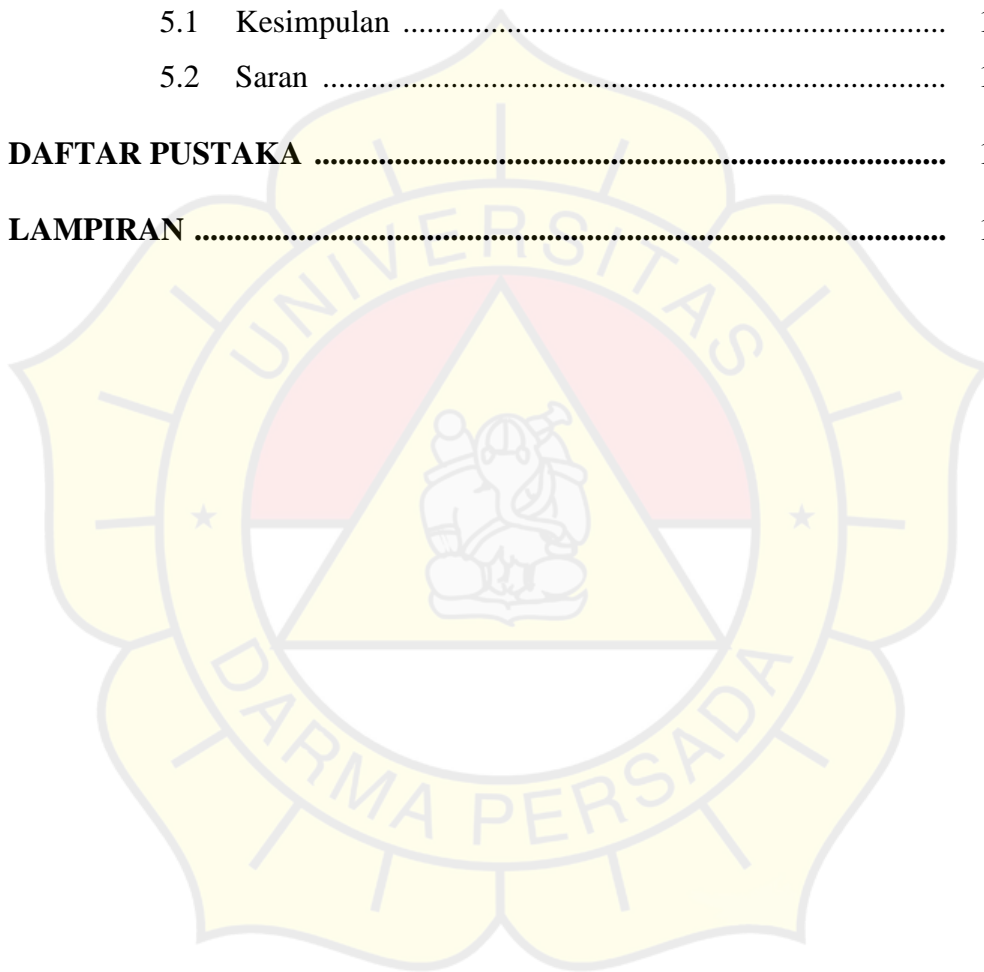
	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi, Batasan, dan Rumusan Masalah	26
1.3 Tujuan Penelitian	27
1.4 Manfaat Penelitian	27
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	29
2.1 Manajemen Pemasaran	29
2.2 <i>Customer Experience</i> (Pengalaman Pelanggan)	30
2.2.1 Definisi <i>Customer Experience</i>	30
2.2.2 Dimensi <i>Customer Experience</i>	31
2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Customer Experience</i>	31
2.3 <i>Ease Of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	32

	Halaman
2.3.1 Definisi <i>Ease Of Use</i>	32
2.3.2 Dimensi <i>Ease Of Use</i>	33
2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemudahan Penggunaan	34
2.4 <i>Trust</i> (Kepercayaan)	35
2.4.1 Definisi <i>Trust</i> (Kepercayaan)	35
2.4.2 Dimensi <i>Trust</i> (Kepercayaan)	36
2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	37
2.5 Adopsi Penggunaan	38
2.5.1 Definisi Adopsi Penggunaan	38
2.5.2 Dimensi Adopsi Penggunaan	39
2.6 <i>E-wallet</i>	40
2.7 Penelitian Terdahulu	41
2.8 Kerangka Pemikiran	44
2.9 Hipotesis Penelitian	46
2.10 Paradigma Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Metode Yang Digunakan	48
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	49
3.3 Operasional Variabel	49
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data	62
3.4.1 Sumber dan Jenis Data	62
3.4.2 Cara Penentuan Data	63
3.5 Teknik Pengumpulan Data	66
3.5.1 Skala <i>Likert</i>	67
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	69
3.6.1 Uji Keabsahan Data	69
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	71

	Halaman
3.6.3 Uji Hipotesis	75
3.7 Alat Analisis Data	76
3.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda	76
3.7.2 Analisis Regresi Linear Sederhana	77
3.7.3 Koefisien Korelasi Berganda (R)	78
3.7.4 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	79
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	81
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	81
4.2 Hasil Penelitian dan Karakteristik Responden	83
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	84
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	85
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	85
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	86
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Konsumen menggunakan <i>E-wallet</i> DANA.....	87
4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan Aplikasi <i>E-wallet</i> DANA	88
4.2.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pemakaian <i>E-wallet</i> DANA dalam Satu Bulan .	89
4.2.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Transaksi menggunakan E-wallet DANA	89
4.2.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Ketertarikan Menggunakan E-wallet DANA	90
4.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel	91

	Halaman
4.3.1 Variabel <i>Customer Experience</i> pada <i>e-wallet</i> DANA di Jakarta	91
4.3.2 Variabel <i>Ease Of Use</i> pada <i>e-wallet</i> DANA di Jakarta	103
4.3.3 Variabel <i>Trust</i> pada <i>e-wallet</i> DANA di Jakarta	110
4.3.4 Variabel Adopsi Penggunaan pada <i>e-wallet</i> DANA di Jakarta	120
4.4 Uji Keabsahan Data	132
4.4.1 Uji Validitas	132
4.4.2 Uji Reliabilitas	135
4.5 Uji Asumsi Klasik	136
4.5.1 Uji Normalitas	137
4.5.2 Uji Multikolinieritas	139
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	140
4.5.4 Uji Autokorelasi	141
4.6 Alat Analisis	142
4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda	142
4.6.2 Analisis Regresi Linier Sederhana	144
4.6.3 Koefisien Korelasi Ganda (R)	147
4.6.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	147
4.7 Uji Hipotesis	151
4.7.1 Uji Simultan (Uji F)	151
4.7.2 Uji Parsial (Uji T)	152
4.8 Pembahasan dan Pemecahan Masalah	155
4.8.1 Pengaruh <i>Customer Experience</i> , <i>Ease Of Use</i> , dan <i>Trust</i> terhadap Adopsi Penggunaan	156
4.8.2 Pengaruh <i>Customer Experience</i> (Pengalaman Pelanggan) terhadap Adopsi Penggunaan	157

	Halaman
4.8.3 Pengaruh <i>Ease Of Use</i> (Kemudahan Penggunaan) terhadap Adopsi Penggunaan	157
4.8.4 Pengaruh <i>Trust</i> (Kepercayaan) terhadap Adopsi Penggunaan	158
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	159
5.1 Kesimpulan	159
5.2 Saran	160
DAFTAR PUSTAKA	161
LAMPIRAN	167



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Uang Elektronik Beredar	1
Tabel 1.2 Faktor Pendorong Adopsi <i>E-Wallet</i>	3
Tabel 1.3 Ulasan Positif terhadap Layanan <i>E-wallet</i> DANA	9
Tabel 1.4 Ulasan Negatif terhadap layanan <i>e-wallet</i> DANA	11
Tabel 1.5 Ulasan Netral terhadap Layanan <i>E-wallet</i> DANA	15
Tabel 1.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Experience E-wallet</i> DANA di Jakarta	22
Tabel 1.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Ease Of Use E-wallet</i> DANA di Jakarta	23
Tabel 1.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Trust E-wallet</i> DANA di Jakarta	23
Tabel 1.9 Tanggapan Responden terhadap Adopsi Penggunaan <i>E-wallet</i> DANA di Jakarta	24
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1 Operasional Variabel	50
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	67
Tabel 3.3 Rentang Skala	68
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi	80
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	84
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	85

	Halaman
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	86
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	86
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Alasan Konsumen Menggunakan <i>E-wallet</i> DANA	87
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan Aplikasi <i>E-wallet</i> DANA	88
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Pemakaian <i>E-wallet</i> DANA dalam Satu Bulan	89
Tabel 4.9 Responden Berdasarkan Jenis Transaksi dalam Menggunakan <i>E-wallet</i> DANA	90
Tabel 4.10 Responden Berdasarkan Ketertarikan Menggunakan <i>E-wallet</i> DANA	90
Tabel 4.11 Saya menggunakan <i>e-wallet</i> DANA karena melihat lingkungan sekitar	91
Tabel 4.12 Desain <i>e-wallet</i> DANA menarik	92
Tabel 4.13 <i>E-wallet</i> DANA mempunyai berbagai promo yang menarik	93
Tabel 4.14 Saya menggunakan <i>e-wallet</i> DANA karena merasa aman saat bertransaksi	94
Tabel 4.15 Saya merasa puas bertransaksi menggunakan <i>e-wallet</i> DANA	94
Tabel 4.16 Saya merasa puas bertransaksi menggunakan <i>e-wallet</i> DANA	95
Tabel 4.17 Layanan yang ditawarkan <i>e-wallet</i> DANA sudah sesuai dengan kebutuhan konsumen	96

	Halaman
Tabel 4.18 Layanan <i>e-wallet</i> DANA mudah digunakan	97
Tabel 4.19 Saya merasa <i>e-wallet</i> DANA adalah salah satu aplikasi transaksi terbaik saya	98
Tabel 4.20 <i>E-wallet</i> DANA merupakan pilihan saya ketika menggunakan transaksi <i>online</i>	98
Tabel 4.21 Saya merasa mudah untuk melakukan transaksi di <i>e-wallet</i> DANA	99
Tabel 4.22 Promo yang ditawarkan <i>e-wallet</i> DANA berbeda dengan <i>e-wallet</i> lainnya	100
Tabel 4.23 <i>E-wallet</i> DANA mempermudah saya dalam melakukan pembayaran	101
Tabel 4.24 Saya merasa senang mengajak teman atau kerabat untuk menggunakan <i>e-wallet</i> DANA	101
Tabel 4.25 Saya akan menceritakan pengalaman menggunakan <i>e-wallet</i> DANA kepada teman	102
Tabel 4.26 Saya mudah memahami layanan <i>e-wallet</i> DANA	103
Tabel 4.27 Akses layanan masuk <i>e-wallet</i> DANA mudah dipahami	104
Tabel 4.28 Fitur layanan <i>e-wallet</i> DANA jelas	105
Tabel 4.29 <i>E-wallet</i> DANA mudah diunduh pada <i>AppStore</i> atau <i>PlayStore</i>	105
Tabel 4.30 Saya mudah mendapatkan kode keamanan <i>e-wallet</i> DANA	106
Tabel 4.31 Promo <i>e-wallet</i> DANA mudah didapatkan	107

Tabel 4.32 <i>E-wallet</i> DANA memudahkan saya melakukan transaksi antar Bank	108
Tabel 4.33 Layanan <i>e-wallet</i> DANA memiliki tampilan yang mudah untuk saya pahami	108
Tabel 4.34 <i>Scan barcode</i> lebih memudahkan saya dalam bertransaksi	109
Tabel 4.35 Saya percaya bahwa transaksi yang dilakukan melalui <i>e-wallet</i> DANA aman	110
Tabel 4.36 Pelayanan pada <i>customer service e-wallet</i> DANA memiliki kinerja yang baik	111
Tabel 4.37 <i>E-wallet</i> DANA selalu mengutamakan kepentingan konsumen	112
Tabel 4.38 Saya merasa bahwa penyedia <i>e-wallet</i> DANA memiliki kemampuan untuk melindungi privasi data saya	113
Tabel 4.39 <i>E-wallet</i> DANA mampu mengatasi masalah yang dihadapi konsumen	114
Tabel 4.40 <i>E-wallet</i> DANA mampu menerima keluhan yang dihadapi konsumen	114
Tabel 4.41 Saya percaya bahwa menggunakan <i>e-wallet</i> DANA dapat mempermudah dalam bertransaksi	115
Tabel 4.42 Saya percaya terhadap integritas perusahaan <i>e-wallet</i> DANA	116
Tabel 4.43 Layanan yang disediakan <i>e-wallet</i> DANA telah sesuai dengan harapan saya	117
Tabel 4.44 Saya sudah terbiasa dalam menggunakan <i>e-wallet</i> DANA	118

Halaman

Tabel 4.45	Saya percaya bertransaksi melalui <i>e-wallet</i> DANA sehingga siap menerima apapun konsekuensi yang diberikan	118
Tabel 4.46	Saya bersedia menggunakan <i>e-wallet</i> DANA sesuai ketentuan yang telah ditetapkan	119
Tabel 4.47	DANA merupakan <i>e-wallet</i> yang sudah dikenal memiliki banyak <i>merchant</i> /toko	120
Tabel 4.48	Saya menggunakan <i>e-wallet</i> DANA untuk transaksi	121
Tabel 4.49	Rasa penasaran dari lingkungan sekitar membuat saya menggunakan <i>e-wallet</i> DANA	122
Tabel 4.50	Saya lebih memilih menggunakan <i>e-wallet</i> DANA dari pada <i>e-wallet</i> lainnya	123
Tabel 4.51	Promo yang diberikan oleh DANA membuat saya senang bertransaksi menggunakan <i>e-wallet</i> DANA	123
Tabel 4.52	<i>E-wallet</i> DANA memungkinkan saya melakukan pembayaran yang relatif murah	124
Tabel 4.53	Melalui informasi yang saya dapat dari media sosial DANA adalah <i>e-wallet</i> terpercaya	125
Tabel 4.54	Orang dilingkungan sekitar saya menyarankan untuk menggunakan <i>e-wallet</i> DANA	126
Tabel 4.55	Saya menggunakan <i>e-wallet</i> DANA karena merupakan transaksi yang populer saat ini	127
Tabel 4.56	Saya menggunakan <i>e-wallet</i> karena mudah	127
Tabel 4.57	Saya menggunakan <i>e-wallet</i> DANA berulang kali atau lebih dari satu kali	128

Halaman

Tabel 4.58 Saya harus menggunakan <i>e-wallet</i> DANA untuk bertransaksi	129
Tabel 4.59 Saya merekomendasikan <i>e-wallet</i> DANA kepada orang sekitar saya	130
Tabel 4.60 Saya menggunakan <i>e-wallet</i> DANA karena dorongan dari kerabat terdekat	130
Tabel 4.61 Saya merasakan kepuasan saat bertransaksi yang memungkinkan saya untuk menganjurkan ke kerabat terdekat	131
Tabel 4.62 Hasil Uji Validitas	133
Tabel 4.63 Hasil Uji Reliabilitas <i>Customer Experience</i> (X1)	135
Tabel 4.64 Hasil Uji Reliabilitas <i>Ease Of Use</i> (X2)	135
Tabel 4.65 Hasil Uji Reliabilitas <i>Trust</i> (X3)	136
Tabel 4.66 Hasil Uji Reliabilitas Adopsi Penggunaan (Y)	136
Tabel 4.67 Uji Normalitas	138
Tabel 4.68 Uji Multikolinearitas	139
Tabel 4.69 Hasil Uji Autokorelasi	142
Tabel 4.70 Hasil Uji Linier Berganda	143
Tabel 4.71 Hasil Anova Linier Berganda	143
Tabel 4.72 Parameter Kuantitatif Variabel <i>Customer Experience</i> terhadap Adopsi Penggunaan	144
Tabel 4.73 Parameter Kuantitatif Variabel <i>Ease Of Use</i> terhadap Adopsi Penggunaan.....	145

Halaman

Tabel 4.74 Parameter Kuantitatif Variabel <i>Trust</i> terhadap Adopsi Penggunaan	146
Tabel 4.75 Hasil Korelasi Ganda	147
Tabel 4.76 Parameter Kuantitatif Korelasi <i>Customer Experience, Ease Of Use</i> , dan <i>Trust</i> terhadap Adopsi Penggunaan	148
Tabel 4.77 Parameter Kuantitatif Korelasi <i>Customer Experience</i> terhadap Adopsi Penggunaan	149
Tabel 4.78 Parameter Kuantitatif Korelasi <i>Ease Of Use</i> terhadap Adopsi Penggunaan	149
Tabel 4.79 Parameter Kuantitatif Korelasi <i>Trust</i> terhadap Adopsi Penggunaan	150
Tabel 4.80 Hasil Uji F	151
Tabel 4.81 Parameter Kuantitatif Uji T Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap Adopsi Penggunaan	152
Tabel 4.82 Parameter Kuantitatif Uji T Pengaruh <i>Ease Of Use</i> terhadap Adopsi Penggunaan	153
Tabel 4.83 Parameter Kuantitatif Uji T Pengaruh <i>Trus</i> terhadap Adopsi Penggunaan	154
Tabel 4.84 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	155

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Daftar Dompok Digital Terbesar di Indonesia Kuartal IV 2017– Kuartal II 2019	6
Gambar 1.2 Hasil Keseluruhan Pra Survey	25
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	45
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian	47
Gambar 4.1 Logo DANA	81
Gambar 4.2 Analisis Grafik Hasil Uji Normalitas	137
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	141

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Persetujuan	168
Lampiran 2 Kuesioner Pra Survey	169
Lampiran 3 Data Profil Responden Kuesioner Pra Survey	173
Lampiran 4 Hasil Tabulasi Pra Survey	174
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian	178
Lampiran 6 Profil Responden	186
Lampiran 7 Hasil Tabulasi Data Variabel <i>Customer Experience</i> (Pengalaman Pelanggan) (X1)	196
Lampiran 8 Hasil Tabulasi Data Variabel <i>Ease Of Use</i> (Kemudahan Penggunaan) (X2)	200
Lampiran 9 Hasil Tabulasi Data Variabel <i>Trust</i> (Kepercayaan) (X3) ...	204
Lampiran 10 Hasil Tabulasi Data Variabel Adopsi Penggunaan (Y)	208
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas	212
Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas	221
Lampiran 13 Hasil Uji Asumsi Klasik	222
Lampiran 14 Hasil Analisis Regresi Berganda	223
Lampiran 15 Hasil Analisis Regresi Sederhana	226
Lampiran 16 Tabel R	227
Lampiran 17 Tabel Durbin-Watson	228
Lampiran 18 Tabel F	229

	Halaman
Lampiran 19 Tabel T	230
Lampiran 20 Bukti Penyebaran Kuesioner Secara <i>Online</i>	231
Lampiran 21 Ulasan-ulasan Pengguna <i>E-wallet</i> DANA di PlayStore	233
Lampiran 22 Daftar Riwayat Hidup	238

