

**PENGARUH *E-SECURITY*, *E-TRUST*, DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP
E-SATISFACTION PENGGUNA DANA**

***(Studi Kuantitatif Pengguna Layanan Keuangan Digital (DANA) Masyarakat Se-
Kabupaten Jember)***

SKRIPSI



Oleh : CAHYA KURNIAWAN RAMADHAN

20.1041.1230

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

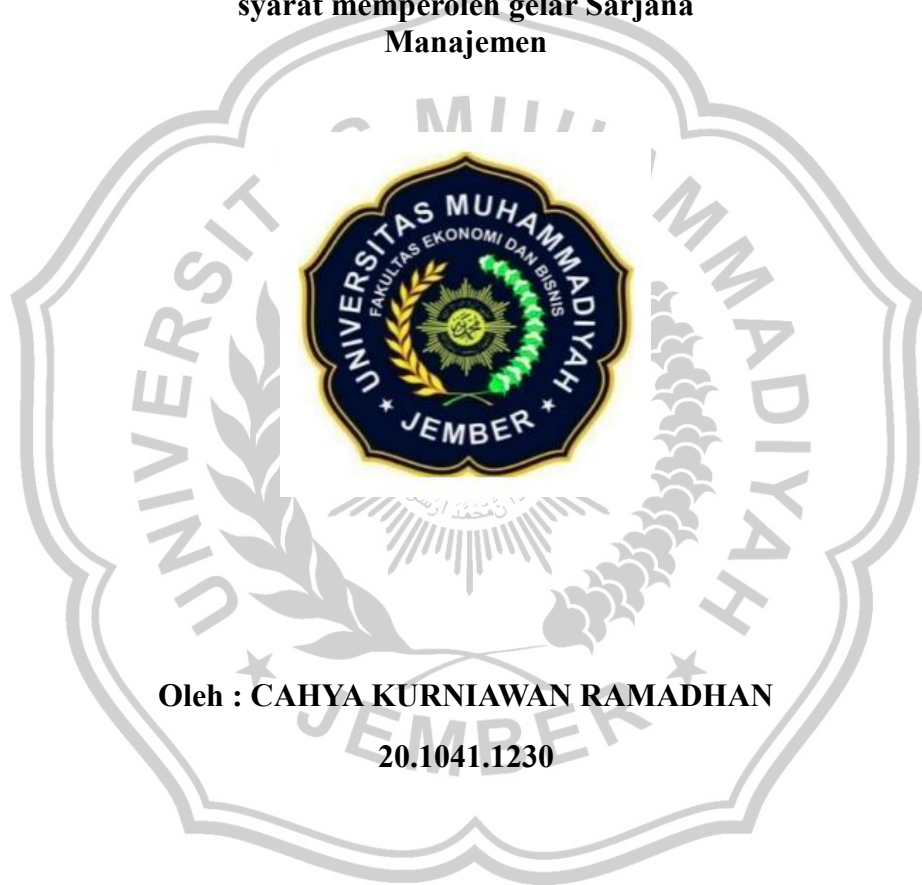
2025

**PENGARUH *E-SECURITY*, *E-TRUST*, DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP
E-SATISFACTION PENGGUNA DANA**

***(Studi Kuantitatif Pengguna Layanan Keuangan Digital (DANA) Masyarakat Se-
Kabupaten Jember)***

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu
syarat memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



**Oleh : CAHYA KURNIAWAN RAMADHAN
20.1041.1230**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : CAHYA KURNIAWAN RAMADHAN
NIM : 20.1041.1230
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa SKRIPSI/TABS yang berjudul: **PENGARUH E-SECURITY, E-TRUST, DAN PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP E-SATISFACTION PENGGUNA DANA (Studi Kuantitatif Pengguna Layanan Keuangan Digital (DANA) Masyarakat Se-Kabupaten Jember)**; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 30 April 2025



CAHYA KURNIAWAN RAMADHAN
NIM. 20.1041.1230

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH *E-SECURITY*, *E-TRUST*, DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA DANA

*(Studi Kuantitatif Pengguna Layanan Keuangan Digital (DANA) Masyarakat Se-
Kabupaten Jember)*

Oleh : CAHYA KURNIAWAN RAMADHAN

20.1041.1230



Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

: Ahmad izzuddin, SE., MM

Dosen Pembimbing Pendamping

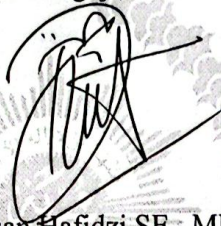
: Nursaidah, SE., MM

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh *E-Security*, *E-Trust*, dan *Perceived Ease Of Use* Terhadap *E-Satisfaction* Pengguna Dana (*Studi Kuantitatif Pengguna Layanan Keuangan Digital (DANA) Masyarakat Se-Kabupaten Jember*), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

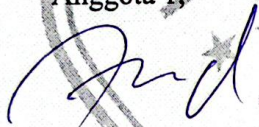
Nama : Cahya Kurniawan Ramadhan
Nim : 2010411230
Hari : Rabu
Tanggal : 30 April 2025
Tempat : Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM.
NPK.1986051411703796

Anggota 1,



Ahmad Izzuddin, SE., MM.
NPK.1990100711605780

Anggota 2,



Nursaidah, SE., MM.
NPK.1985060111509637

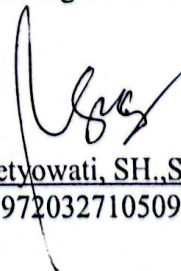
Mengesahkan

Dekan,



Mahenrika Sari, SE., MM.
NIP.197708112005012001

Ketua Program Studi,



Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.
NPK.1972032710509477

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasih-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan selama proses penyelesaian skripsi ini. Dengan penuh rasa hormat, saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Orang tua saya, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan tanpa henti. Tanpa mereka, saya tidak akan bisa mencapai titik ini.
2. Sahabat-sahabat saya, yang senantiasa memberikan semangat, tawa, dan kebersamaan dalam setiap langkah perjalanan saya. Terima kasih atas segala dukungan yang tak ternilai.
3. Teman-teman seangkatan, yang bersama-sama melewati berbagai tantangan dan berbagi ilmu dalam menyelesaikan studi ini.
4. Dosen pembimbing, yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan nasihat yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.

Tak lupa, saya juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan moral maupun material, baik yang langsung maupun tidak langsung. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen dan layanan keuangan digital.

Jember, 30 April 2025

Cahya Kurniawan Ramadhan

HALAMAN MOTO

**"ALLAH TIDAK MEMBEANI SESEORANG SESUAI DENGAN
KESANGGUPANNYA"**

AL BAQARAH 286

"JANGAN TAKUT GAGAL, TAPI TAKUTLAH TIDAK PERNAH MENCOBA"

ROY. T BENNETT



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Skripsi yang berjudul "Pengaruh *E-Security*, *E-Trust*, dan *Perceived Ease of Use* Terhadap *E-Satisfaction* Pengguna DANA (Studi Kuantitatif Pengguna Layanan Keuangan Digital (DANA) Masyarakat Se-Kabupaten Jember)" ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Muhammadiyah Jember.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor seperti *E-Security*, *E-Trust*, dan *Perceived Ease of Use* terhadap *E-Satisfaction* pengguna aplikasi DANA di Kabupaten Jember. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pemahaman mengenai layanan keuangan digital, khususnya di Indonesia. Sehubungan dengan itu, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan dukungan dan fasilitas untuk melaksanakan penelitian ini.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan bimbingan serta dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Dosen Pembimbing Utama, Bapak Ahmad Izzuddin, SE., MM., yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi yang sangat berharga selama proses penulisan skripsi ini.
4. Dosen Pembimbing Pendamping, Ibu Nursaidah, SE., MM., yang telah memberikan saran dan kritik yang konstruktif untuk perbaikan skripsi ini.
5. Rekan-rekan penulis dan seluruh karyawan Pemerintah Daerah Kabupaten Jember, yang telah banyak memberikan bantuan dan ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini.
6. Bunda dan Ayahanda tercinta, yang selalu memberikan dorongan yang kuat, kebijaksanaan, dan doa yang tidak pernah putus, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen dan layanan keuangan digital.

Jember, 30 April 2025

Penulis

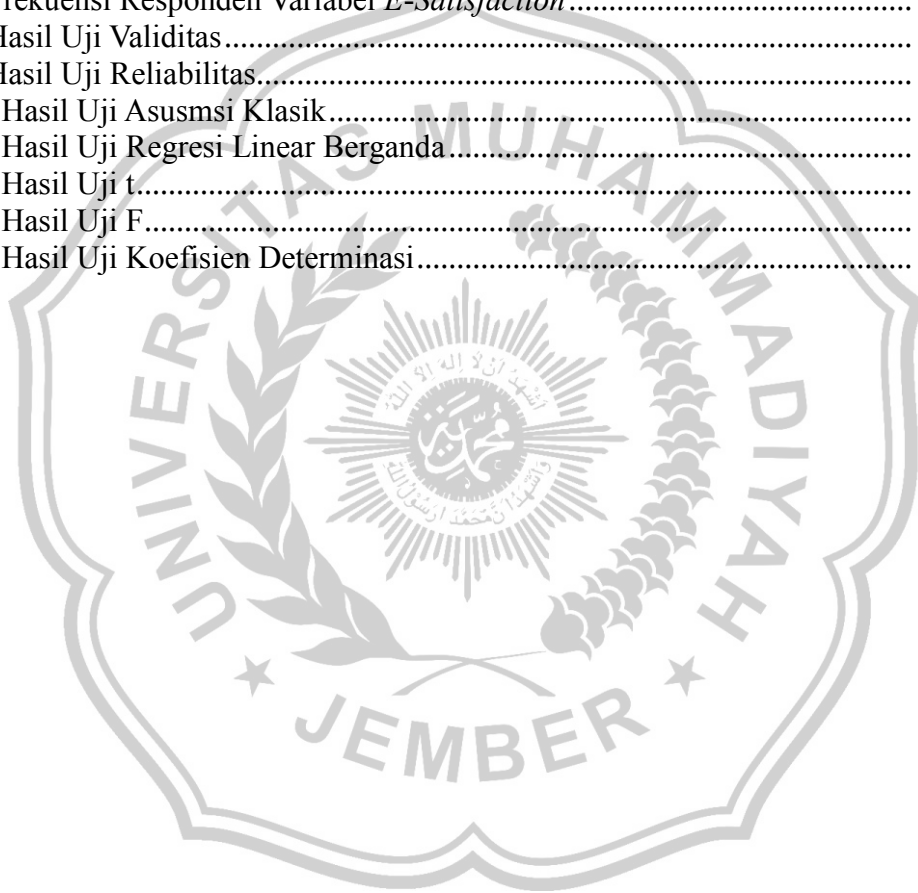
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTO	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.2 Teori Perilaku Konsumen.....	8
2.3 <i>Extended Technology Acceptance Model (Extended TAM)</i>	8
2.4 Kepuasan	8
2.4.1 Indikator Kepuasan.....	8
2.5 Keamanan.....	9
2.5.1 Indikator Keamanan	9
2.6 Kepercayaan.....	10
2.6.1 Indikator Kepercayaan	10
2.7 Persepsi Kemudahan	11
2.7.1 Indikator Persepsi Kemudahan.....	11
2.8 Penelitian Terdahulu.....	12
2.9 Kerangka Konseptual.....	14
2.10 Pengembangan Hipotesis	14
2.10.1 Pengaruh <i>E-security</i> Terhadap <i>E-satisfaction</i>	14
2.10.2 Pengaruh <i>E-trust</i> Terhadap <i>E-satisfaction</i>	14
2.10.3 Pengaruh <i>Perceived ease of use</i> Terhadap <i>E-satisfaction</i>	15
2.10.4 Pengaruh <i>E-security, E-trust, Perceived ease of use</i> Terhadap <i>E-satisfaction</i>	15
BAB 3. METODE PENELITIAN	16
3.1 Desain Penelitian.....	16
3.2 Definisi Operasional	16
3.2.1 Variabel <i>E-security</i>	16
3.2.2 Variabel <i>E-trust</i>	16
3.2.3 Variabel <i>Perceived Easy of Use</i>	17
3.2.4 Variabel <i>E-satisfaction</i>	17
3.3 Populasi dan Sampel	18

3.4 Metode Pengumpulan Data	19
3.5 Metode Analisis Data	19
3.5.1 Analisis Deskriptif	19
3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	20
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	20
3.5.4 Regresi Linear Berganda	20
3.5.5 Uji Hipotesis (Uji t)	21
3.5.6 Uji F	21
3.5.7 Koefisien Determinasi	22
BAB 4. METODE PENELITIAN	23
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	23
4.1.1 Aplikasi DANA	23
4.1.2 Karakteristik Responden	24
4.1.3 Deskripsi Jawaban Responden	25
4.2 Analisis Data	28
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	28
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	29
4.2.3 Regresi Linear Berganda	30
4.2.4 Hasil Uji t	31
4.2.5 Hasil Uji F	32
4.2.6 Koefisien Determinasi	33
4.3 Pembahasan	34
4.3.1 Pengaruh X1 (<i>E-Security</i>) terhadap Y (<i>E-Satisfaction</i>)	34
4.3.2 Pengaruh X2 (<i>E-Trust</i>) terhadap Y (<i>E-Satisfaction</i>)	34
4.3.3 Pengaruh X3 (<i>Perceived Ease of Use</i>) terhadap Y (<i>E-Satisfaction</i>) ...	35
4.3.4 Pengaruh Simultan X1 (<i>E-Security</i>), X2 (<i>E-Trust</i>), dan X3 (<i>Perceived Ease of Use</i>) terhadap Y (<i>E-Satisfaction</i>)	35
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	36
5.1 Kesimpulan	36
5.2 Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN	42

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Kriteria Pemilihan Sampel.....	18
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	24
Tabel 4.3 Frekuensi Penggunaan Aplikasi DANA oleh Responden.....	25
Tabel 4.4 Frekuensi Responden <i>E-Security</i>	25
Tabel 4.5 Frekuensi Responden Variabel <i>E-Trust</i>	26
Tabel 4.6 Frekuensi Responden Variabel <i>Perceived Easy of Use</i>	26
Tabel 4.7 Frekuensi Responden Variabel <i>E-Satisfaction</i>	27
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	28
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	28
Tabel 4.10 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	29
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	30
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	32
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	32
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	33



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	13
Gambar 4.1 Logo Aplikasi DANA.....	23



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner.....	42
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuisisioner.....	44
Lampiran 3. <i>Output</i> SPSS.....	51

