PENGARUH PROMOSI, KEAMANAN DAN REPUTASI TERHADAP MINAT PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI DOMPET DIGITAL LINKAJA DI JAKARTA)

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen

Oleh:

MAYA DAMAYANTI

23270060

UNIVERSITAS TRILOGI

Program Studi Magister Manajemen S2

Jakarta

2025

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama	:	Maya Damayanti
NIM	:	23270060
Jenjang Pendidikan	:	Strata-2
Program Studi	:	Magister Manajemen
Judul	:	Pengaruh Promosi, Keamanan Dan Reputasi Terhadap Minat Penggunaan Dompet Digital Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Dompet Digital LinkAja Di Jakarta)
Tanggal Sidang	:	12 Februari 2025

Disetujui Oleh:

(**Dr. Dendi Anggi Gumilang, SE., MM.**)

Dosen Pembimbing

Disahkan Oleh:

(**Dr. Aty Herawati, MS.**)

Dekan Fakultas

Ekonomi, Bisnis Dan Humaniora

Diketahui Oleh:

(**Drs. R. Dwi Sunu Kanto, M.Sc., Ph.D.**)

Ketua Program Studi

Magister Manajemen

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SIDANG TESIS

Pada hari, 12/02/2025 telah diselenggarakan Ujian Sidang Tesis dengan topik penelitian: "Pengaruh Promosi, Keamanan dan Reputasi terhadap Minat Penggunaan Dompet Digital dengan Kepercayaan sebagai Variabel mediasi (Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Dompet Digital Linkaja Di Jakarta)" untuk memenuhi sebagai prasyarat akademik guna memperoleh gelar Sarjana Magister Manajemen Universitas Trilogi, bagi mahasiswa:

Nama : Maya Damayanti
NIM : 23270060
Program Studi : Magister Manajemen

telah dinyatakan .....*lulus*..... oleh Dewan Penguji yang terdiri dari:

Nama	Status	Tanda tangan
1. Dr. Aty Herawati	- Penguji I (Ketua Sidang)	...
2. Drs. R. Dwi Sunu Kanto, M.Sc., Ph.D.	- Penguji II	.....
3. Dr. Dendi Anggi Gumilang, SE., MM.	- Dosen Pembimbing	.....

Universitas Trilogi
Teknopreneur, Kolaborasi dan Kemandirian

FR-FAK-07-06 (Rev.0: 01/03/2022)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya, yang bertandatangan di bawah ini, menyatakan bahwa tugas akhir yang saya serahkan untuk maju ujian sidang adalah murni hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiarsime (penjiplakan).

Apabila pada saat ujian sidang, diketahui dan terbukti bahwa tugas akhir ini merupakan hasil plagiarisme (penjiplakan) baik sebagian atau seluruh isi tugas akhir saya, maka Universitas Trilogi mempunyai hak dan wewenang untuk membatalkan isi dari tugas akhir yang telah saya (sebagai peneliti) tulis dan saya bersedia menerima sanksi *Drop Out* atau tidak dapat melanjutkan studi dari Universitas Trilogi.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan sadar tanpa adanya campur tangan ataupun tekanan dari pihak manapun juga.

Jakarta, 12 Februari 2025

Yang Menyatakan,



(Maya Damayanti)

NIM : 23270060

ABSTRAK

Pengaruh Promosi, Keamanan Dan Reputasi Terhadap Minat Penggunaan Dompet Digital Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Dompet Digital LinkAja Di Jakarta)

Oleh: Maya Damayanti

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi, keamanan dan reputasi terhadap minat penggunaan dompet digital dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Data primer yang digunakan berupa respond pengguna dompet digital LinkAja yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner. Populasi penelitian adalah pengguna dompet digital LinkAja, Sampel sejumlah 100 orang diambil dengan purposive sampling. Data dianlisis menggunakan SEM berbasis PLS. Hasil penelitian menunjukan bahwa keamanan dan reputasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa keamanan, kepercayaan, dan reputasi berpengaruh signifikan terhadap minat. Kepercayaan mampu memediasi hubungan keamanan terhadap minat, serta Kepercayaan mampu memediasi hubungan reputasi terhadap minat.

Kata Kunci: Promosi, Keamanan, Reputasi, Kepercayaan, Minat.

ABSTRACT

The Effect Of Promotion, Security And Reputation On Interest In Using Digital Wallets With Trust As A Mediating Variable (Case Study On Linkaja Digital Wallet Application Users In Jakarta)

By: **Maya Damayanti**

This study aims to determine the effect of promotion, security and reputation on interest in using digital wallets with trust as a mediating variable. Primary data was used in the form of LinkAja digital wallet user responses obtained through distributing questionnaires. The research population is LinkAja digital wallet users, a sample of 100 people was taken by purposive sampling. Data were analyzed using PLS-based SEM. The results showed that security and reputation have a significant effect on trust, this study also concluded that security, trust, and reputation have a significant effect on interest. Trust can mediate the relationship between security and interest, and trust can mediate the relationship between reputation and interest.

Keywords: Promotion, Security, Reputation, Trust, Interest.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada jujungan kita Nabi Muhammad SAW dan kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman, Aamiin.

Penulisan Tesis ini diajukan untuk menyelesaikan tugas akhir, guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Trilogi. Judul yang penulis ajukan adalah **"Pengaruh Promosi, Keamanan Dan Reputasi Terhadap Minat Penggunaan Dompet Digital Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Dompet Digital LinkAja Di Jakarta)"**.

Di dalam proses penulisan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Pramono Hari Adi, MS., selaku Rektor Universitas Trilogi atas kesempatan yang diberikan kepada saya untuk menimba ilmu di kampus ini.
2. Bapak Dr. Dendi Anggi Gumilang, SE., MM., Selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar mau meluangkan waktunya dan memberikan arahan, bimbingan, dorongan dan saran bagi penulis.
3. Ibu Dr. Aty Herawati, MS., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Bisnis Dan Humaniora Universitas Trilogi.
4. Bapak Drs. R. Dwi Sunu Kanto, M.Sc., Ph.D., Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Trilogi.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Seluruh Karyawan dan Staf Universitas Trilogi, yang telah membantu memberikan informasi serta pelayanan selama perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Program Studi Magister Manajemen, yang telah memberikan Pendidikan dan Ilmu Pengetahuan yang bermanfaat selama kegiatan perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu saran beserta kritikan yang membangun sangat diharapkan. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, 12 Februari 2025

Maya Damayanti

NIM: 23270060

UNIVERSITAS TRILOGI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN TESIS ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SIDANG TESIS ..... **iii**
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 5
1.3 Batasan Masalah 5
1.4 Rumusan Masalah 6
1.5 Tujuan Penelitian 6
1.6 Manfaat Penelitian 7
1.7 Sistematika Penulisan 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **9**
2.1 Minat 9
2.1.1 Indikator Minat 9
2.2 Kepercayaan 9
2.2.1 Indikator Kepercayaan 10
2.3 Promosi 10
2.3.1 Indikator Promosi 10
2.4 Keamanan 11
2.4.1 Indikator Keamanan 11
2.5 Reputasi 12
2.5.1 Indikator Reputasi 12
2.6 Penelitian Terdahulu 12

2.7 *Research GAP* 16
BAB III KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 18
3.1 Model Penelitian 18
3.2 Pengembangan Hipotesis 19
3.2.1 Pengaruh Promosi Terhadap Kepercayaan 19
3.2.2 Pengaruh Promosi Terhadap Minat 20
3.2.3 Pengaruh Keamanan Terhadap Kepercayaan 20
3.2.4 Pengaruh Keamanan Terhadap Minat 20
3.2.5 Pengaruh Reputasi Terhadap Kepercayaan 21
3.2.6 Pengaruh Reputasi Terhadap Minat 21
3.2.7 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat 21
BAB IV METODE PENELITIAN 22
4.1 Jenis Penelitian 22
4.2 Objek Penelitian 22
4.3 Variabel Dan Definisi Operasional Variabel 22
4.4 Teknik Pengumpulan Sampel 24
4.4.1 Populasi 24
4.4.2 Sampel 24
4.5 Teknik Pengumpulan Data 25
4.6 Teknik Analisis Data 26
4.6.1 Analisis Deskriptif 26
4.6.2 Uji *Partial Least Square* 27
4.6.2.1 Analisis *Outer Model* 27
4.6.2.2 Analisis *Inner Model* 28
4.6.2.3 Pengujian Hipotesa 29
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 30
5.1 Karakteristik Responden 30
5.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin 30
5.1.2 Responden Menurut Usia 31
5.1.3 Responden Menurut Frekuensi Transaksi Di Aplikasi Dompet Digital LinkAja (Per Bulan) 32
5.1.4 Responden Menurut Pekerjaan 34

5.1.5 Responden Menurut Pendapatan (Per Bulan) 35
5.1.6 Responden Menurut Lama Menjadi Pengguna Aplikasi Dompet Digital LinkAja 36
5.2 Hasil Penelitian 38
5.2.1 Promosi 38
5.2.2 Keamanan 41
5.2.3 Reputasi 43
5.2.4 Kepercayaan 45
5.2.5 Minat 47
5.3 Minat, Kepercayaan, Promosi, Keamanan Dan Reputasi 48
5.3.1 Hasil Model Algoritma 49
5.3.2 Uji Model Pengukuran (*Evaluation Outer Model*) 49
5.3.2.1 *Conveirgeint Validity* 49
5.3.2.2 *Discriminant Validity* 51
5.3.2.3 *Reiliability* 53
5.3.3 Hasil *Model Bootstrapping* 54
5.3.4 Uji Model Struktural (*Evaluation Inner Model*) 55
5.3.5 Pembahasan 58
5.3.5.1 Pengaruh Promosi Terhadap Kepercayaan Menggunakan Dompet Digital LinkAja 58
5.3.5.2 Peingaruh Promosi Terhadap Minat Menggunakan Dompet Digital LinkAja 59
5.3.5.3 Pengaruh Keamanan Terhadap Kepercayaan Menggunakan Dompet Digital LinkAja 59
5.3.5.4 Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Dompet Digital LinkAja 60
5.3.5.5 Pengaruh Reputasi Terhadap Kepercayaan Menggunakan Dompet Digital LinkAja 61
5.3.5.6 Pengaruh Reputasi Terhadap Minat Menggunakan Dompet Digital LinkAja 61
5.3.5.7 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Dompet Digital LinkAja 62

5.3.5.8 Pengaruh Promosi Terhadap Minat Dengan Dimediasi Oleh Kepercayaan Menggunakan Dompet Digital LinkAja 63
5.3.5.9 Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Dengan Dimediasi Oleh Kepercayaan Menggunakan Dompet Digital LinkAja 63
5.3.5.10 Pengaruh Reputasi Terhadap Minat Dengan Dimediasi Oleh Kepercayaan Menggunakan Dompet Digital LinkAja 64
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN 65
6.1 Simpulan 65
6.2 Saran 65
6.2.1 Saran Terhadap Perusahaan Aplikasi Dompet Digital LinkAja 66
6.2.2 Peneliti Selanjutnya 66
DAFTAR PUSTAKA 67
LAMPIRAN 73