

**PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN KEPERCAYAAN  
KEAMANAN DATA PRIBADI TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA  
SHOPEEPAY**



**DISUSUN OLEH :**

Faiq Rizal A (202010160311347)

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

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN KEPERCAYAAN KEAMANAN DATA PRIBADI TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA SHOPEE PAY**

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Faiq Rizal Abidzar**

NIM : **202010160311347**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 18 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : **Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.**

Pembimbing II : **Dr. Yulist Rima Fiandari, S.P., M.M.**

Penguji I : **Prof. Dr. Widayat, M.M.**

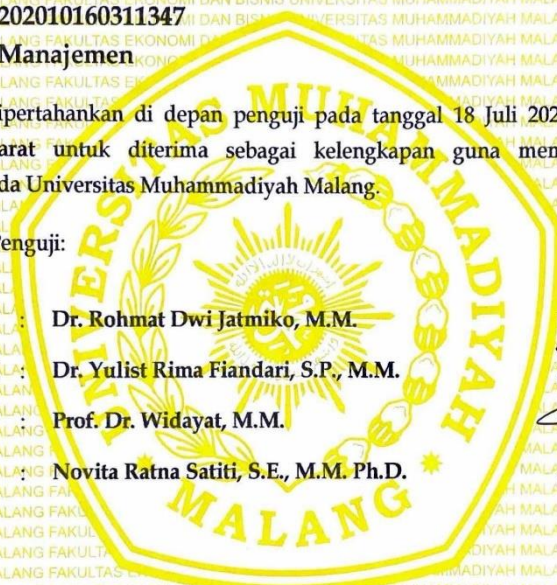
Penguji II : **Novita Ratna Satiti, S.E., M.M. Ph.D.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

**Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**



1. *[Signature]*  
2. *[Signature]*  
3. *[Signature]*  
4. *[Signature]*



*[Signature]*

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN KEPERCAYAAN KEAMANAN DATA PRIBADI TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA SHOPEE PAY**

Oleh :


**Faiq Rizal Abidzar**

202010160311347

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 18 Juli 2024

Pembimbing I,


Pembimbing II,


  
**Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.**

  
**Dr. Yulist Rima Fiandari, S.P., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

  
**Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

  
**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Faiq Rizal Abidzar

NIM : 202010160311347

Program Studi : Manajemen

Surel : faiqrizal50@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarisme) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/ sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 09 Agustus 2024



Faiq Rizal Abidzar

**PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN KEPERCAYAAN  
KEAMANAN DATA PRIBADI TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA  
SHOPEEPAY**

**Faiq Rizal Abidzar<sup>1</sup>, Rohmat Dwi Jatmiko<sup>2</sup>, Yulist Rima Fiandari<sup>3</sup>**

Management Study Program Faculty

Of Economic and Business University Muhammadiyah Malang

Jl Raya Tlogomas No. 246 Malang

Corresponding E-mail: [faiqrizal50@gmail.com](mailto:faiqrizal50@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari kemudahan transaksi dan kepercayaan keamanan data pribadi terhadap loyalitas pengguna ShopeePay. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan *Quota sampling*. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa dan mahasiswi di kota Malang yang menggunakan ShopeePay lebih dari 2 kali sebanyak 245 pengguna. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda dibantu dengan software SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pengguna ShopeePay. Kepercayaan keamanan data pribadi berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pengguna ShopeePay.

**Kata kunci:** kemudahan transaksi, harga, kepercayaan keamanan data pribadi, loyalitas pengguna ShopeePay

**PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN KEPERCAYAAN  
KEAMANAN DATA PRIBADI TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA  
SHOPEEPAY**

**Faiq Rizal Abidzar<sup>1</sup>, Rohmat Dwi Jatmiko<sup>2</sup>, Yulist Rima Fiandari<sup>3</sup>**

Management Study Program Faculty

Of Economic and Business University Muhammadiyah Malang

Jl Raya Tlogomas No.246 Malang

Corresponding E-mail: [faiqrizal50@gmail.com](mailto:faiqrizal50@gmail.com)

**ABSTRAK**

*This study was conducted to test the effect of ease of transactions and trust in personal data security on ShopeePay user loyalty. This study uses a quantitative approach. The sampling technique in this research used quota sampling. This research was conducted on students and students in the city of Malang who used ShopeePay more than twice, totaling 245 users. The data analysis method used in this research is multiple linear regression analysis assisted by SPSS software. The results of this research show that ease of transactions has a significant effect on ShopeePay User Loyalty. Trust in the security of personal data has a significant effect on ShopeePay User Loyalty.*

**Keywords**— *ease of transactions, trust in personal data security, loyalty of ShopeePay users*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas hidayah, rahmat dan taufiq-Nya, sehingga Skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan transaksi dan Kepercayaan Keamanan Data Pribadi Terhadap Loyalitas Pengguna ShopeePay”, dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk menimba ilmu di Universitas Muhammadiyah Malang
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk menimba ilmu di Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
4. Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang penuh dengan kesabaran dalam memberikan arahan, meluangkan waktunya serta memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik. Saya bersyukur bisa mendapatkan dosen pembimbing sebaik beliau.
5. Dr. Yulist Rima Fiandari., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk mengoreksi serta memberikan petunjuk hingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik. Saya bersyukur bisa mendapatkan dosen pembimbing sebaik beliau.
6. Terima kasih kepada Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Program Studi Manajemen yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini.

7. Kepada, Ayahanda yudo Hermawan. terima kasih selalu mendoakan dan berjuang untuk kehidupan penulis, serta kasih sayang, cinta, dukungan, motivasi dan nasihat yang tidak hentinya diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

8. Kepada pintu surgaku, Ibunda Veny Rosalina. yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memotivasi serta doa yang selalu dipanjatkan untuk penulis, terimakasih telah menjadi tempat pulang ternyaman ketika penulis merasa jatuh.

9. Terimakasih kepada kakak kandung penulis Nadya Salsabila sudah menjadi mood booster dan menjadi alasan penulis untuk pulang kerumah setelah beberapa bulan meninggalkan rumah demi menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.

10. My grandmother yang sangat ingin melihat penulis sampai kejenjang sarjana, beliau tak hentinya mengingatkan penulis untuk selalu rajin, tekun, selama menjalankan study ini, sehingga perkataan beliau yang selalu melekat diingatan penulis.

11. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Utari Nalurita terimakasih telah meluangkan waktunya mendukung maupun menghibur penulis pada saat masa – masa sulit dalam penyusunan skripsi, terimakasih telah menemani dan sabar menunggu penulis sampai saat ini.

12. Sahabat-sahabat penulis, Januar Rizki, Rifqi Baihaqi, Dinda Wahyu Denata, Bahrul Ulum Udin, Dendi Dwi Mahendra, Alfilla Rizky, Arief Nur Rahman, Rerista dea amelia dinata yang selalu menghibur, memberi semangat, mendengarkan, mendukung penulis sampai sejauh ini.

13. Kepada diri saya sendiri, terima kasih telah bertahan selama ini, telah berjuang sejauh ini, senantiasa menikmati setiap proses yang dibilang tidak mudah. Mampu mengendalikan diri tak pernah memutuskan menyerah sesulit apa pun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Terima kasih sekali lagi untuk diri saya.

Hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin Yaa Robbal Aallamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik yang konstruktif dan saran dari



semua pihak sangat saya harapkan untuk menyempurnakan karya-karya saya selanjutnya.  
Terima kasih.

Malang, 24 Juli 2024

Penyusun

Faiq Rizal Abidzar



PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN KEPERCAYAAN  
KEAMAANAN DATA PRIBADI TERHADAP LOYALITAS  
PENGGUNA SHOPEEPAY

ORIGINALITY REPORT

<b>12%</b> SIMILARITY INDEX	<b>10%</b> INTERNET SOURCES	<b>4%</b> PUBLICATIONS	<b>2%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

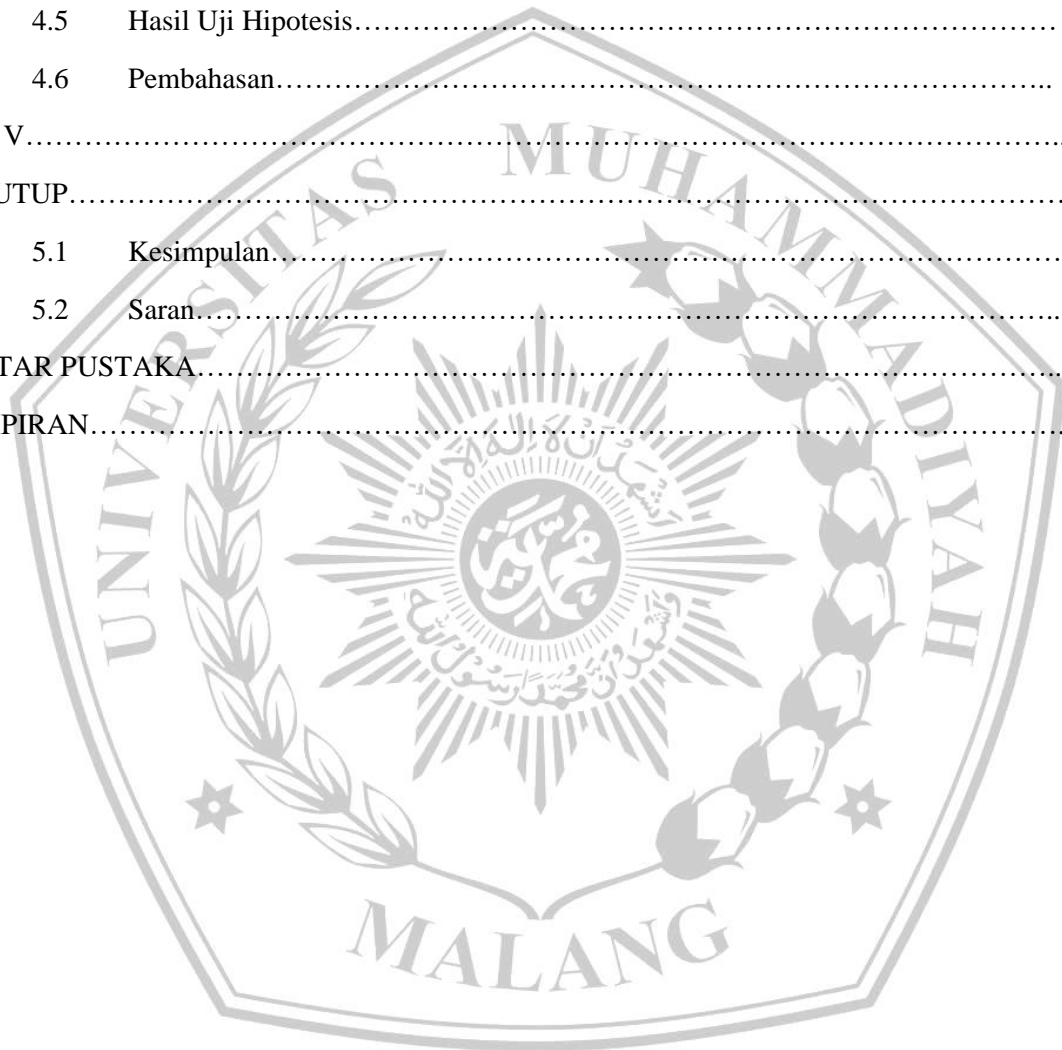
<b>1</b>	<b>karya.brin.go.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>www.journal.stieamkop.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>jurnal.itbsemarang.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to University of Muhammadiyah Malang</b> Student Paper	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repository.ar-raniry.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>www.researchgate.net</b> Internet Source	<b>2%</b>



## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	5
KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Loyalitas Pengguna Shopeepay.....	5
2.1.2 Kemudahan transaksi.....	6
2.1.3 kepercayaan.....	7
2.2 Penelitian Terdahulu.....	8
2.3 Kerangka Berpikir dan Hipotesis.....	17
BAB III.....	19
METODE PENELITIAN.....	19
3.1. Jenis Desain Penelitian.....	19
3.2. Lokasi/objek dan Waktu penelitian.....	19
3.3. Populasi dan Sampel.....	19
A. populasi.....	19
B. sampel.....	19
3.5 Pengembangan Instrumen Penelitian.....	21
3.6 Data dan Sumber Data.....	23
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.8 Teknik Pengukuran Variabel.....	23
3.9 Pengujian Instrumen.....	24
3.10. Metode Analisis Data.....	24

3.11 Uji Hipotesis.....	26
BAB IV.....	28
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Deskripsi Perusahaan.....	28
4.2 Hasil Uji Instrumen.....	29
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	31
4.4 hasil uji data.....	34
4.5 Hasil Uji Hipotesis.....	35
4.6 Pembahasan.....	36
BAB V.....	40
PENUTUP.....	40
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	42
LAMPIRAN.....	44



## DAFTAR PUSTAKA

- Alenda, D. A., Ramilah, S., Aprilda, G. P., & Yusuf, A. (2021). Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Shopee. *Accounting and Management Journal*, 5(2), 1–8. <https://doi.org/10.33086/amj.v5i2.1897>
- Arman, M., Ameliana, Y., & Arfah, A. (2023). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Pada Loyalitas Pengguna Fintech (Layanan Transaksi Online). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(2), 384–390.
- Barokah, N., & Nuridin, N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Botol Minum Herbalife Pada Online Shop. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 21(1), 21–34. <https://doi.org/10.35137/jei.v21i1.402>
- Hanif, R. (2022). Menentukan Loyalitas Pengguna Shopee Berdasarkan User Experience Dan Kepercayaan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 16(1), 164–172. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v16i1.969>
- Kee, D. M. H., Wawi, M. H. H., Zohri, M. H. A., Mok, H. X., Mok, M. N., Rafif, M. I., Lutfiani, L. S., Hafizh, U., & Priyambodo, H. G. (2023). Are You Satisfied With Shopee? A Study of Customer Satisfaction Towards Shopee. *International Journal of Tourism & Hospitality in Asia Pasific*, 6(2), 102–115. <https://doi.org/10.32535/ijthap.v6i2.2342>
- Mar'atul Fahimah, M. T. R. (2023). Loyalitas Nasabah dari Citra Merek dan Kepercayaan Merek Bank Syariah Indonesia cabang Jombang. *JoEMS (Journal of Education and Management)* ..., 6(3), 32–41. <http://ojs.unwaha.ac.id/index.php/joems/article/view/951%0Ahttps://ojs.unwaha.ac.id/index.php/joems/article/download/951/448>
- Rahma, T. I. F., Wulandari, A., & Maha, N. (2021). Pengaruh E-Commerce Shopee pada Kualitas Layanan Shopee terhadap Loyalitas Pengguna Shopee ( Studi Kasus Masyarakat Kota Medan ). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5, 8600–8606.
- Samara, A., & Susanti, M. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi DompelDigital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jura: Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 249–260. <https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JURA/article/view/700>

- Santosa, J., Mahendra, D., & Haryanto, A. T. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Promosi Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Pd Bpr Bank Daerah Klaten. *Excellent*, 6(2), 124–135. <https://doi.org/10.36587/exc.v6i2.591>
- Saragih, M. H., & Prayitta, A. D. (2023). Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan dan Branding Terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan Dompot Digital Shopeepay sebagai Metode dan Teknik Pembayaran. *Jurnal Simki Economic*, 6(1), 19–30. <https://doi.org/10.29407/jse.v6i1.156>
- Yasmin, S. N., Febrianty, R. N., Rasya, N. R., & ... (2021). Analisis loyalitas pengguna gopay. *Jurnal Manajemen*, 13(3), 492–502. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN/article/view/9125>
- Zaato, S. G., Zainol, N. R., Khan, S., Rehman, A. U., Faridi, M. R., & Khan, A. A. (2023). The Mediating Role of Customer Satisfaction between Antecedent Factors and Brand Loyalty for the Shopee Application. *Behavioral Sciences*, 13(7), 1–22. <https://doi.org/10.3390/bs13070563>

