

**PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN DAN GAYA HIDUP
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA GENERASI MILENIAL
DAN GENERASI Z PADA DOMPET DIGITAL DANA
(Studi Kasus di Kota Banjarmasin)**

SKRIPSI

**OLEH
HUMAIDA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2021 M/1443 H**

**PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN DAN GAYA HIDUP
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA GENERASI MILENIAL
DAN GENERASI Z PADA DOMPET DIGITAL DANA
(Studi Kasus di Kota Banjarmasin)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :
Humaida
170101050773**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2021 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Humaida
NIM : 170101050773
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 19 Januari 1998
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 30 Juni 2020

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Humaida

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas Layanan dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pengguna Generasi Milenial dan Generasi Z Pada Dompot Digital DANA (Studi Kasus di Kota Banjarmasin)

Ditulis oleh : Humaida

N I M : 170101050773

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2017

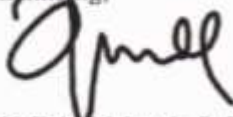
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 19 Januari 1998

Alamat : Jl. Mangga IV Baru Ujung No. 81 Kel. Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 1 Juli 2021

Pembimbing,



Dr. H. Zaki Mubarak, S. E., M. Si.
NIP. 197710312002121002

Mengetahui Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin,



Rohana Faridah, S. E., M. M.
NIP. 19780427200901201

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kemudahan Kualitas Layanan Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pengguna Generasi Milenial Dan Generasi Z Pada Dompot Digital DANA (Studi Kasus Di Kota Banjarmasin)", ditulis oleh Humaida, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 21 Juli 2021

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A+ (90,7)



Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Fathurrahman Azhari, MHI
NIP 1960060919880310003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si. (Ketua)	1.
2. Annisa Sayyid, M.S.I. (Anggota)	2.
3. H. Abdul Gafur, L.Ph., M.A. (Anggota)	3.
4. Muhammad Qamaruddin, M.E. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Humaida. 2021. *Pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan, Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pengguna Generasi Milenial Dan Generasi Z Pada Dompot Digital DANA (Studi Kasus Di Kota Banjarmasin)*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si.

Kata Kunci: Kemudahan, Kualitas Layanan, Gaya Hidup dan Keputusan Penggunaan.

Dompot digital DANA merupakan salah satu teknologi berbasis *fintech* yang didesain guna mempermudah transaksi pembayaran non tunai dan non kartu. Kemudahan, kualitas layanan dan gaya hidup merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan dan penting untuk diperhatikan demi mempertahankan pertumbuhan bisnis dalam persaingan global. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antara kemudahan, kualitas layanan dan gaya hidup baik secara simultan maupun parsial terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan bersifat kuantitatif, peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data dengan menggunakan pola skala Likert. Populasi dalam penelitian merupakan pengguna dompet digital DANA oleh generasi Milenial dan generasi Z di Kota Banjarmasin. Sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknis analisis yang digunakan untuk menguji data penelitian dilakukan dengan bantuan alat statistik SPSS 25 dan E-Views 9.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Secara simultan variabel kemudahan, kualitas layanan dan gaya hidup berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA oleh generasi Milenial dan generasi Z di Kota Banjarmasin. (2) Secara parsial, variabel gaya hidup yang berpengaruh signifikan, sedangkan variabel kemudahan dan kualitas layanan, tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan dompet digital DANA oleh generasi Milenial dan generasi Z di Kota Banjarmasin.

MOTTO

“ Jangan mengkhawatirkan tentang bagaimana akhirnya, jika kau belum mengawalinya. Kau tidak akan pernah tahu apa yang bisa kau lakukan sebelum kau mencobanya” (Sehun – EXO)

“Sekiranya telur dipecahkan oleh kekuatan luar, hidup akan berakhir, jika dipecahkan oleh kekuatan dalam, kehidupan akan bermula.
Perkara hebat selalu bermula dari dalam”

“Tidak ada balasan kebaikan kecuali kebaikan (pula)”
(QS. Ar-Rahman: 60)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa

Karya yang sederhana ini untuk:

Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Akhmad Dairoby dan Ibunda Maslun,

Kakak dan Adik ku tersayang, Abang, Kaka Mahmu, dan Hamdanah,

Yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang

yang tulus dan tiada ternilai besarnya.

Dosen pembimbing, Bapak Dr. H. Zaki Mubarak S.E., M.Si.,

Yang telah memberikan segenap perhatian, dukungan, didikan maupun bimbingan

serta ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat, baik secara langsung maupun tidak

langsung, sehingga aku sampai berada dititik ini.

Sahabat-sahabat terbaikku,

Alya dan Aghni, sahabat terbaik yang tidak akan bisa digantikan oleh siapapun,

Taci dan Aau, dua sahabat terbaik di masa bangku perkuliahan,

Yang selalu memberikan dorongan positif,

Yang selalu ada dalam suka maupun duka.

Juga kepada teman-teman rekan seperjuangan,

Yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengajar dan diajar.

Tanpa mereka, karya ini mungkin tidak akan pernah tercipta. Terima kasih.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	be
ت	ta'	T	te
ث	s\`a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	h}a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	z\`al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	ge

ف	fa'	F	ef
ق	qaf	Q	qi
ك	kaf	K	ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	we
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>maktabah</i>



(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	fathah	ditulis	a
---	--------	---------	---

	kasrah	ditulis	i
	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	Au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lām

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>as}~s}ubh}u</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Kualitas Layanan Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pengguna Generasi Milenial Dan Generasi Z Pada Dompot Digital DANA (Studi Kasus Di Kota Banjarmasin)”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Rohana Faridah, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin, .
4. Ibu Erissa Nilasari, S.P., M.P., selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin,

yang telah membantu peneliti untuk dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi.

5. Bapak Dr. H. Zaki Mubarak S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
6. Bapak M. Zakiyyul Fuad Rasyid, M.B.A., selaku dosen pengampu mata kuliah Seminar Penelitian dan Metodologi penelitian, serta Ibu Haifa Safitri, M.E.K., selaku dosen pengampu mata kuliah Ekonometrika, yang telah banyak membantu penulis dalam pengerjaan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Kedua orang tua ku, juga kakak-kakak dan adikku tersayang. Terima kasih atas seluruh doa, pengorbanan serta cinta yang tidak pernah ada habisnya dan terus menerus diberikan kepada penulis.
9. Sahabat terbaik ku, Alia Rizka Mansyur (Alya) dan Aghni Zahratuz Zakiyah (Aghni), yang selalu memberikan segala bentuk dukungan, juga pemberian 4000 lembar saham ERAA yang telah diberikan kepada penulis guna penulis tetap bersemangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Sahabat kampus tersayang, Fatimah (Taci) dan Aulia Fitriani (Aau), serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas hari-hari yang sudah kita lalui bersama. Terimakasih atas semangat, canda dan tawa, selalu memberikan penulis pelajaran dan bantuan semasa kuliah hingga mampu berada ditahap pengerjaan skripsi ini.

11. Musisi-musisi nasional dan internasional yang telah menyanyikan lagu-lagu dan karya-karya mereka, yang menjadi salah satu sumber penyemangat dalam pengerjaan tugas akhir ini. *Thank you for sharing your good music, insights and advices which indirectly encourages the writer to keep doing her best during this moment.* Terkhusus kepada para member EXO yang selalu memotivasi dan memberikan energi positif kepada penulis untuk selalu giat dalam belajar dan pantang menyerah untuk terus mengejar mimpi. *We Are One, EXO. Saranghaja.*

12. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for just being me at all times.* Terus berjuang dan jangan mudah membanggakan diri dengan pencapaian mu yang masih sedikit ini. Selamat berjuang kembali.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari para pembaca. Akhir kata, penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 06 Juni 2021
Penulis,

(Humaida)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Definisi Operasional.....	12
F. Penelitian Terdahulu	13
G. Kerangka Pemikiran.....	17
H. Hipotesis Penelitian.....	18
I. Sistematika Pembahasan	20
BAB II KEPUTUSAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL DANA.....	22
A. Keputusan Penggunaan	22
B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan	24
1. Kemudahan.....	24
2. Kualitas Layanan	27
3. Gaya Hidup.....	30
C. E-Money dan E-Wallet.....	33
D. Generasi.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	47
B. Lokasi Penelitian	49
C. Subjek dan Objek Penelitian	49
D. Data dan Sumber Data.....	50
E. Metode Pengumpulan Data	51
F. Teknik Analisis Data.....	55
G. Teknik Analisis Data.....	56
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	64

A. Penyajian Data.....	64
B. Analisis Data	64
C. Karakteristik Responden	73
D. Uji Asumsi Klasik	87
E. Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
1. Uji Regresi Linier Berganda.....	90
2. Koefisien Determinasi	93
3. Uji F.....	94
4. Uji T.....	96
F. Pembahasan.....	100
BAB V PENUTUP.....	108
A. Simpulan.....	108
B. Saran-saran	108
DAFTAR PUSTAKA	111

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Susunan Peringkat Skala Likert	54
Tabel 3. 2 Tingkatan Reliabilitas	56
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kemudahan	69
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	70
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Gaya Hidup	71
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Keputusan penggunaan	71
Tabel 4. 5 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia..	73
Tabel 4. 7 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4. 8 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	76
Tabel 4. 9 Distribusi responden Berdasarkan Generasi (Generasi Milenial dan Generasi Z)	77
Tabel 4. 10 Skor Variabel Kemudahan (X 1)	77
Tabel 4. 11 Skor Variabel Kualitas Layanan (X 2)	80
Tabel 4. 12 Skor Variabel Gaya Hidup (X 3)	83
Tabel 4. 13 Skor Variabel Keputusan Penggunaan (Y)	85
Tabel 4. 14 Uji Multikolinieritas	89
Tabel 4. 15 Uji Heteroskedastisitas	90
Tabel 4. 16 Uji Regresi Linier Berganda	91
Tabel 4. 17 Koefisien Determinasi	93
Tabel 4. 18 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)	95
Tabel 4. 19 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji T)	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Hasil Survei Penetrasi Pengguna Internet berdasarkan Umur .	3
Gambar 1. 3 Daftar E-wallet Terbesar Di Indonesia.....	7
Gambar 1. 4 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 4. 1 Uji Normalitas.....	88