



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik **UIN Suska Riau**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Oleh :

**DIAN PUTRIA DEWI**

**NIM : 12170121116**

**KONSENTRASI PEMASARAN  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2025**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH E-TRUST, USER EXPERIENCE DAN EASE OF USE**  
**TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN BANK DIGITAL SEA BANK**  
**DI KOTA PEKANBARU**

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen (S1) Pada program studi S1 manajemen fakultas ekonomi dan ilmu sosial universitas islam negri sultan syarif kasim Riau*



Hak Cipta Dilindungi Undang  
1. Dilarang menghargai dan menyebarkan karya tulis ini tanpa izin.  
Nama \_\_\_\_\_  
Nim \_\_\_\_\_  
Program Studi \_\_\_\_\_  
Konsentrasi \_\_\_\_\_  
Fakultas \_\_\_\_\_  
Semester \_\_\_\_\_  
Judul \_\_\_\_\_  
a. Pengutipan hanya untuk keperluan akademik.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

: Dian Putria Dewi  
: 12170121116  
: S1 Manajemen  
: Pemasaran  
: Ekonomi dan Ilmu Sosial  
: VIII (Delapan)  
: Pengaruh *E-trust, User Experience dan Ease Of Use* Terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital SeaBank di Kota Pekanbaru

Disetujui Oleh:

DOSEN PEMBIMBING

Saipul Al Sukri M.Si

NIP. 198601082019031007

Mengetahui

KETUA PRODI

S1 Manajemen

Astuti Meflinda, S.E., M.M

NIP. 19720513 200701 2 018

DEKAN  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Drs. H. Mahyarni, S.E., M.M  
NIP. 19700826 199903 2 001

University of Sultan Syarif Kasim Riau



UN SUSKA RIAU

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi  
Nama  
Nim  
Program Studi

Fakultas  
Jadwal

Tanggal Ujian

: Dian Putria Dewi  
: 12170121116  
: S1 Manajemen  
: Ekonomi dan Ilmu Sosial  
: Pengaruh *E-Trust, User Experience Dan Ease Of Use* Terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital SeaBank di Kota Pekanbaru  
: 24 Juni 2025

### TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si  
NIP. 19781025 200604 1 002

Sekretaris

Arie Noer Wahidah, S.E., M.M  
NIP. 19780105 200710 2 002

Penguji 1

Ainun Mardhiah, S.E., M.M  
NIP. 19781203 200604 2 001

Penguji 2

Nurrahmi Hayani, S.E., M.BA  
NIP. 19830324 201503 2 003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

1. Nama : Dian Putria Dewi

NIM : 12170121116

Tempat/Tgl. Lahir : Sidoarjo 10 Agustus 2003

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Manajemen

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Pengaruh E-trust, user experience dan ease of use terhadap

keputusan penggunaan Bank Digital Seabank di Kota Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

5. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
6. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
7. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
8. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 3 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Dian Putria Dewi

12170121116

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

**“PENGARUH E-TRUST, USER EXPERIENCE DAN EASE OF USE TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN BANK DIGITAL SEA BANK DI KOTA PEKANBARU”**

OLEH :

DIAN PUTRIA DEWI

12170121116

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *E-trust*, *user experience* dan *ease of use* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan bank digital seabank di kota pekanbaru. Teknik pengumpulan data menggunakan kusioner. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pekanbaru yang menggunakan bank digital Seabank. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah metode regresi linier berganda dan menggunakan Program SPSS 24. hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial *ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan bank digital SeaBank dikota Pekanbaru.Namun, secara parsial *e-trust* dan *user experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan bank digital SeaBank di kota Pekanbaru. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa *e-trust*, *user experience* dan *ease of use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan bank digital SeaBank di kota Pekanbaru. Nilai R Square sebesar 0,603 atau 60,3% menunjukkan bahwa variable *e-trust*, *user experience* dan *ease of use* secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 60,3% terhadap keputusan penggunaan, sedangkan sisanya 39,7% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

*Kata kunci : E-trust, user experience dan ease of use dan keputusan penggunaan*



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAC

### ***“THE EFFECT OF E-TRUST, USER EXPERIENCE AND EASE OF USE ON THE DECISION TO USE SEA BANK DIGITAL BANK IN PEKANBARU CITY”***

BY:

**DIAN PUTRIA DEWI**

**12170121116**

*The purpose of this study was to determine the effect of E-trust, user experience and ease of use on the decision to use the Seabank digital bank in Pekanbaru city. The data collection technique used a questionnaire. The population in this study was all Pekanbaru people who use the Seabank digital bank. The sampling method in this study used the purposive sampling method. The data analysis method used was the multiple linear regression method and used the SPSS 24 program. The results of this study indicate that partially ease of use does not have a significant effect on the decision to use the SeaBank digital bank in Pekanbaru city. However, partially e-trust and user experience have a positive and significant effect on the Decision to Use the SeaBank digital bank in Pekanbaru city. The results of simultaneous testing show that e-trust, user experience and ease of use have a positive and significant effect on the decision to use the SeaBank digital bank in Pekanbaru city. The R Square value of 0.603 or 60.3% indicates that the e-trust, user experience and ease of use variables as a whole have an influence of 60.3% on the decision to use, while the remaining 39.7% is influenced by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** E-trust, user experience and ease of use and usage decisions



## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan petunjuk-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, sosok pembawa rahmat bagi seluruh alam yang telah membimbing umat manusia keluar dari masa kegelapan menuju peradaban yang berlandaskan nilai-nilai Islam. Semoga jejak perjuangan beliau senantiasa menjadi penerang dalam menapaki kehidupan, sehingga kita semua memperoleh keselamatan di dunia maupun di akhirat

Skripsi ini berjudul Pengaruh *E-trust, user experience* dan *ease of use* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan bank digital SeaBank di kota Pekanbaru. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Jurusan Manajemen Konsentrasi Pemasaran Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis mengucapkan terimakasih banyak untuk kedua orang tua tercinta yaitu Alm Bapak Sunaryo dan Ibu Ramlah yang tidak pernah berhenti mendoakan, mendukung dan mencukupi segala kebutuhan materi maupun non materi dalam pembuatan skripsi ini beserta nasehat-nasehat yang selalu memotivasi penulis.

Penulis juga menyadari tanpa bantuan, bimbingan, saran dan fasilitas berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Prof. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M Si. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Hj. Julina, S.E., M.Si. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, sekaligus Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, membuka pikiran penulis, memberikan motivasi, bimbingan, arahan, saran-saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
6. Ibu Astuti Meflinda, S.E., M.M. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Fakhrurrozi, S.E., M.M. Selaku sekretaris prodi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Saipul Al Sukri, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis.
9. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis selama masa perkuliahan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Untuk (Alm) bapak Sunaryo cinta pertama saya yang belum sempat saya berikan kebahagiaan dan rasa bangga. terimakasih telah menjadi bapak yang sangat luar biasa untuk saya selalu mendukung, selalu mendoakan, memberi kasih sayang yang luar biasa sampai akhir hidup beliau sehingga selalu ada motivasi untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini sebagai tanda bahwa perjuangan bapak saya untuk memberikan pendidikan tinggi untuk anaknya tidak sia-sia.
11. Skripsi ini saya persembahkan untuk ibu tercinta saya pintu surga saya ibu Ramlah yang tidak henti-hentinya memberikan kasih dan sayangnya dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta do'a hingga saya mampu menyelesaikan studi saya sampai sarjana .
12. Untuk saudara saya kakak tercinta saya Chici Nurhasanah serta abang saya Suriadi dan adik tersayang saya Elsa Fadhillah Az-Zakia yang selalu mendukung dan mendoakan saya hingga menuju gelar sarjana saya.
13. Sahabat-sahabat saya yang saya sayangin, keluarga kedua saya dikos, yang telah membantu serta mendukung saya baik bantuan tenaga, waktu, semangat, dukungan, pikiran, dan doa yang telah diberikan kepada saya dalam meyelesaikan skripsi ini.
14. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan mengisi kuesioner penelitian dengan jujur.

Kepada seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, memotivasi, dan menyadarkan penulis melalui kritikan dan saran.



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perlu disadari bahwa dengan segala keterbatasan, skripsi ini masih jauh dari sempurna. Sehingga kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini kedepan. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca. Atas kata penulis mengucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

**Pekanbaru 26 mei 2025**

**Dian Putria Dewi**  
**NIM 12170121116**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAC .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Teori <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	13
2.2 <i>E-Trust</i> .....	15
2.3 <i>User Experience</i> .....	17
2.4 <i>Ease of Use</i> .....	19
2.5 Keputusan Penggunaan .....	21
2.6 Pandangan Dalam Islam Terkait Variabel Yang Di Teliti .....	24
2.7 Penelitian Terdahulu .....	27
2.8 Pengaruh Antar Variabel Dan Pengembangan Hipotesis .....	32
2.8.1 <i>E-Trust</i> Terhadap Keputusan Penggunaan .....	32
2.8.2 <i>User Experience</i> Terhadap Keputusan Penggunaan .....	33
2.8.3 <i>Ease of Use</i> Terhadap Keputusan Penggunaan .....	34
2.8.4 Pengaruh <i>E-Trust</i> , <i>User Experience</i> dan <i>Ease Of Use</i> Terhadap Keputusan Penggunaan .....	34
2.9 Kerangka Pemikiran .....	36
2.10 Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	39

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	
3.2 Sumber Data .....	39
3.2.1 Data Primer .....	39
3.2.2 Data Sekunder.....	39
3.3 Populasi dan Sampel.....	40
3.3.1 Populasi.....	40
3.3.2 Sampel .....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.5 Teknik Analisis Data .....	43
3.5.1 Skala Pengukuran Data.....	43
3.5.2 Analisis Kuantitatif.....	43
3.5.3 Analisis Deskriptif.....	44
3.6 Uji Kualitas Data .....	44
3.6.1 Uji Validitas .....	44
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	45
3.7 Uji Asumsi Klasik .....	46
3.7.1 Uji Normalitas.....	46
3.7.2 Uji Multikolinieritas .....	47
3.7.3 Uji Heteroskedasitisitas .....	47
3.7.4 Uji Autokorelasi.....	48
3.7.5 Analisis Linear Berganda.....	49
3.8 Uji Hipotesis .....	50
3.8.1 Uji T (Uji Parsial) .....	50
3.8.2 Uji F ( Uji Simultan) .....	51
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
4.1 Sejarah Perusahaan .....	53
4.2 Visi dan Misi .....	55
4.3 Logo .....	55
4.4 Fitur-fitur SeaBank .....	56
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
5.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	58
5.2 Identitas Responden.....	58
5.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
5.2.2 Responden Berdasarkan Status .....	59

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>© Hak Cipta milik UIN Suska Riau</b>	
5.2.3 Responden Berdasarkan Domisili.....	59
5.3 Deskripsi Responden .....	61
5.3.1 Variabel <i>E-Trust (X1)</i> .....	61
5.3.2 Variabel <i>User Experience (X2)</i> .....	62
5.3.3 Variabel <i>Ease Of Use (X3)</i> .....	63
5.3.4 Variabel Keputusan Penggunaan (Y) .....	65
5.4 Uji Kualitas Data .....	66
5.4.1 Uji Validitas .....	66
5.4.2 Uji Reliabilitas .....	68
5.5 Uji Asumsi Klasik .....	69
5.5.1 Uji Normalitas .....	69
5.5.2 Uji Multikolinieritas .....	70
5.5.3 Uji Multikolinearitas .....	72
5.5.4 Uji Heterokedastisitas.....	73
5.5.5 Uji Autokorelasi .....	74
5.6 Analisis Regresi Linear Berganda .....	75
5.7 Uji Hipotesis .....	77
5.7.1 Uji T(Uji Parsial).....	77
5.7.2 Uji F (Uji Simultan) .....	79
5.7.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	80
5.8 Pembahasan .....	81
5.8.1 Pengaruh <i>E-Trust</i> Terhadap Keputusan Penggunaan .....	82
5.8.2 Pengaruh <i>User Experience</i> Terhadap Keputusan Penggunaan .....	82
5.8.3 Pengaruh <i>Ease Of Use</i> Terhadap Keputusan Penggunaan .....	83
5.8.4 Pengaruh <i>E-Trust, User Experience, dan Ease Of Use</i> Terhadap Keputusan Penggunaan .....	84
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>85</b>
6.1 Kesimpulan.....	85
6.2 Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 2.2: Tabel Defensi Operasional Variabel .....	38
Tabel 3.1: Instrumen skala likers .....	43
Tabel 3.2: Tabel Tingkat Korelasi dan Nilai R .....	52
Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Status .....	59
Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Lama Pemakaian .....	60
Tabel 5. 4 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap <i>E-Trust</i> (X1) .....	61
Tabel 5.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap <i>User Experience</i> (X2) .....	62
Tabel 5. 6 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap <i>Ease Of Use</i> (X3) ....	64
Tabel 5.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Keputusan Penggunaan (Y).....	65
Tabel 5. 8 Uji Validitas .....	67
Tabel 5. 9 Uji Reliabilitas .....	69
Tabel 5. 10 Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov .....	71
Tabel 5. 11 Uji Multikolinearitas .....	72
Tabel 5. 12 Uji Autokorelasi .....	75
Tabel 5. 13 Analisis Regresi Berganda .....	76
Tabel 5. 14 Hipotesis Uji Parsial (T) .....	78
Tabel 5. 15 Hipotesis Uji Simultan (F) .....	80
Tabel 5.16 Tabel Tingkat Korelasi dan Nilai R .....	80
Tabel 5. 17 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	81

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Gambar 1.1: Jumlah Bank dan Kantor Cabang Bank Konvesional .....	2
Gambar 1.2: Data peningkatan transaksi perbankan digital tahun 2024 .....	3
Gambar 1.3 : Hasil Data Survei Penggunaan Bank Digital .....	6
Gambar 1.4 : Fitur pada aplikasi seabank .....	7
Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran .....	37
Gambar 4.1 Logo Aplikasi Bank Digital SeaBank .....	55
Gambar 5.1 Uji Normalitas Garis P-P Plot .....	71
Gambar 5.2 Uji Heteroskedastisitas (Uji Gletser).....	74



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1.....	92
LAMPIRAN 2.....	97
LAMPIRAN 3.....	103

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam beberapa tahun terakhir, teknologi digital telah membawa perubahan signifikan di berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Bank digital muncul sebagai solusi untuk memenuhi kebutuhan akan layanan perbankan yang lebih cepat, mudah, dan efisien melalui pemanfaatan teknologi terkini. Dasar dari operasional bank digital mencakup berbagai inovasi, seperti aplikasi mobile banking, sistem pembayaran elektronik, yang secara keseluruhan telah mengubah cara bank beroperasi dan melayani nasabahnya. Selain itu, teknologi yang menawarkan sistem transaksi terdesentralisasi dan aman mulai diadopsi oleh beberapa bank digital, guna meningkatkan transparansi dan mengurangi risiko penipuan dalam transaksi keuangan.

Perbankan digital merujuk pada pemanfaatan internet, ponsel, dan berbagai media elektronik lainnya sebagai saluran untuk menyampaikan layanan perbankan. Layanan ini mencakup semua layanan tradisional, seperti pemeriksaan saldo, pencetakan laporan, transfer dana antar rekening, serta pembayaran tagihan. Selain itu, perbankan digital juga menawarkan inovasi baru, seperti pengiriman dan pembayaran tagihan secara elektronik, tanpa perlu datang langsung ke bank.

Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi dan pergeseran gaya hidup, tuntutan konsumen pun semakin meningkat. Mereka kini mengharapkan layanan yang cepat, mudah, dan dapat diakses kapan saja. Menurut Dian Ediana Rae, Kepala Eksekutif Pengawas Perbankan OJK, nasabah saat ini lebih memilih

## © Hak Cipta milik UIN Suska Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

alternatif layanan yang memungkinkan mereka melakukan transaksi tanpa perlu repot-repot pergi ke kantor cabang fisik.



Gambar 1.1: Jumlah Bank dan Kantor Cabang Bank Konvesional

Sumber : [www.finansial.bisnis.com](http://www.finansial.bisnis.com)

Dikutip dari [www.finansial.bisnis.com](http://www.finansial.bisnis.com), berdasarkan data Statistik

Perbankan Indonesia yang dirilis Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jumlah kantor bank di Indonesia pada juni 2024 mencapai 24.170 unit. Dalam setahun jumlahnya menyusut sangat drastis. Sementara, dalam lima tahun terakhir, jumlah kantor bank susut 6.819 unit. Ini dikarenakan munculnya bank digital yang membuat banyak masyarakat beralih ke bank digital yang lebih memudahkan pengguna.

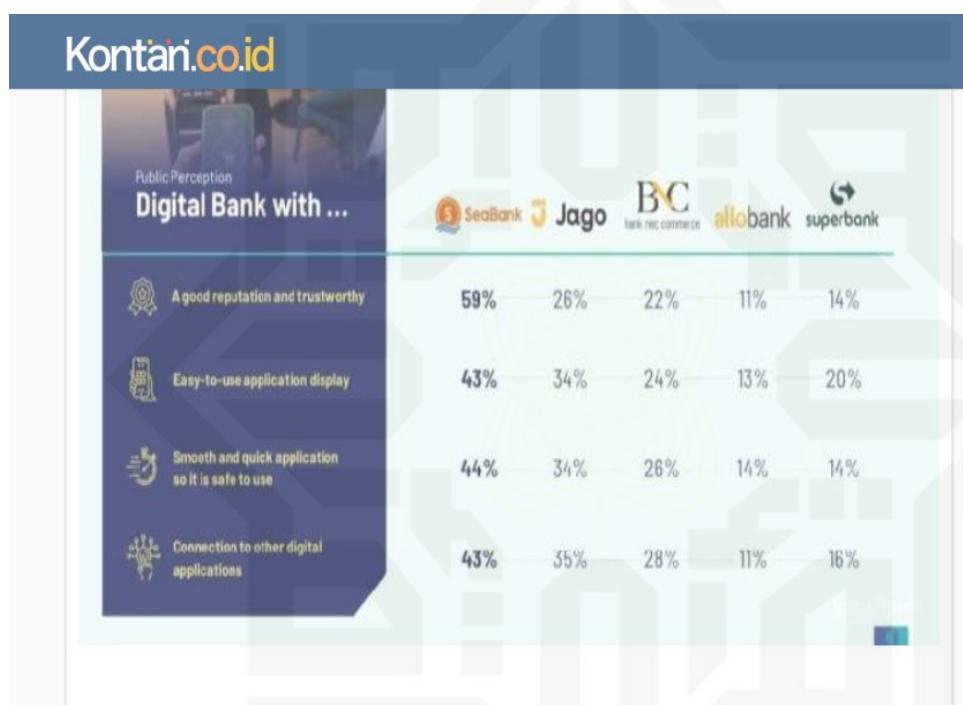
Salah satu Bank konvesional yang megalami penyusutan seperti PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (BBRI) yang mengalami penurunan jumlah cabang sebanyak 273 cabang dari 8.028 cabang pada Maret 2023 menjadi 7.755

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

cabang pada Maret 2024. Para analis memperkirakan tren penutupan cabang akan terus berlanjut karena orang semakin beralih ke layanan digital.

Seiring dengan berkembangnya teknologi, Seabank hadir sebagai solusi digital yang mengurangi kebutuhan akan kantor cabang fisik. Kini, banyak cabang bank yang tutup, namun pengalaman perbankan semakin mudah diakses secara online



Gambar 1.2: Data peningkatan transaksi perbankan digital tahun 2024

Sumber : ([kontan.co.id](https://www.kontan.co.id))

Menurut data diatas melaporkan bahwa terdapat kenaikan sebesar 54,89% dalam transaksi perbankan digital pada basis tahunan hingga bulan September 2024, menunjukkan bahwa penerapan teknologi keuangan semakin berkembang. Dalam penelitian ini, SeaBank muncul sebagai bank digital yang paling efisien dan aman menurut 44% partisipan. Selain itu, SeaBank juga mendapat penilaian

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

tinggi karena antarmuka pengguna yang mudah dipahami (43%) dan integrasinya dengan ekosistem digital (43%). Secara keseluruhan, 59% partisipan menganggap SeaBank sebagai bank digital yang paling mereka percaya, jauh mengungguli pesaing-pesaingnya seperti Bank Jago (26%) dan Neobank (22%). Keberlangsungan performa disebut sebagai elemen penting dalam memperkuat pandangan positif terhadap aplikasi ini di tengah kompetisi yang sengit dalam layanan keuangan digital.

Meskipun bank digital tumbuh pesat, bank konvensional masih memiliki pangsa pasar yang besar dan stabil dalam hal simpanan dan pinjaman, serta terus berinovasi melalui pengembangan aplikasi super untuk meningkatkan layanan kepada nasabah. Bank Digital di Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan yang positif dan semakin kompetitif. Di sisi lain, bank konvensional masih mempertahankan dominasi mereka dalam sektor mobile banking dan memiliki infrastruktur yang kuat. Dengan perkembangan ini, baik bank digital maupun konvensional akan terus beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah di era digital.

Salah satu bank yang menawarkan kemudahan dalam pengelolaan aktivitas finansial sehari-hari adalah PT Bank SeaBank Indonesia. SeaBank merupakan aplikasi perbankan digital yang dirancang untuk membantu nasabah dalam berbagai aktivitas keuangan, mulai dari menabung hingga melakukan transaksi melalui ponsel, kapan saja dan di mana saja. Dengan menawarkan rekening tabungan yang memberikan bunga tinggi, SeaBank menjadi solusi ideal untuk memenuhi kebutuhan finansial.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

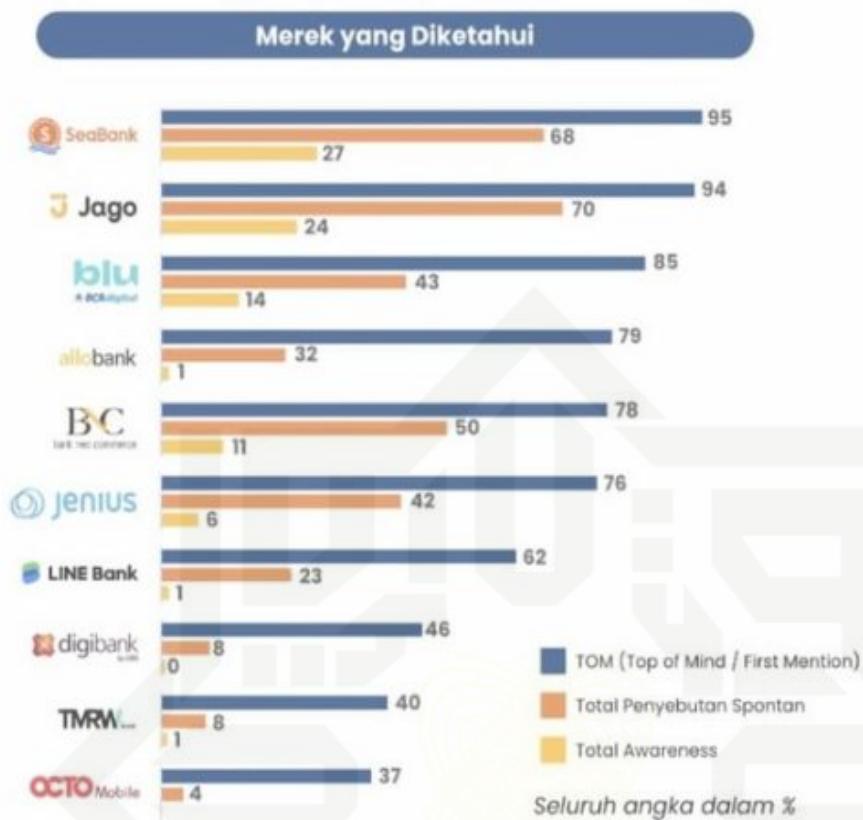
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain itu, SeaBank juga menyediakan berbagai layanan lain, termasuk kartu kredit, asuransi, dan produk investasi. Kartu kredit yang ditawarkan menjadi favorit di kalangan nasabah, dengan berbagai opsi yang disesuaikan dengan kebiasaan belanja dan gaya hidup yang berbeda (Mario Saskara dan Moch Rizal, 2023). Produk asuransi bank memberikan perlindungan kepada nasabah dari kejadian tak terduga seperti kecelakaan, penyakit, atau pencurian, sehingga memberikan ketenangan pikiran. Sementara itu, produk investasi membantu nasabah dalam meningkatkan kekayaan mereka dari waktu ke waktu, dengan pilihan menarik seperti reksa dana dan sekuritas pendapatan tetap. Dengan tim profesional yang berdedikasi, SeaBank dikenal memiliki reputasi yang kuat dalam memberikan layanan kepada nasabah, berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan finansial mereka dengan sebaik-baiknya. (Harahap et al., 2023)

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 1.3 : Hasil Data Survei Penggunaan Bank Digital

 Sumber : [www.Studi-populix.com](http://www.Studi-populix.com)

Dikutip dari (*Studi Populix, 2024*) berdasarkan data terbaru per bulan Januari 2023 terdapat 10 aplikasi bank digital yang paling banyak diunduh oleh pengguna bank digital di Indonesia, dan yang berada pada posisi teratas terbanyak di unduh ialah Seabank. (**Eti Yulianti & Nurhadi, 2024**)

Selain itu Sea Bank merupakan layanan inovatif dari Shopee yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi online. Dengan sejumlah keunggulan yang ditawarkannya, layanan ini menjadi pilihan ideal bagi pengguna Shopee.

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 1.4 : Fitur pada aplikasi sebank

Sumber : [www.Seabank.com](http://www.Seabank.com)

SeaBank menawarkan beragam keunggulan dibandingkan dengan bank digital lainnya. Salah satu yang paling menarik adalah suku bunga tabungan yang kompetitif, mencapai 3,5% per tahun, tanpa syarat minimum saldo, serta tanpa biaya administrasi. Di samping itu, aplikasi SeaBank dirancang dengan kemudahan pengguna dalam pikiran, memungkinkan akses 24/7 dan transaksi yang cepat dan efisien. Proses pembuatan akun juga dibuat sederhana dan cepat, memungkinkan pengguna untuk segera menikmati fitur-fitur yang ditawarkan (*Fitur Pada Aplikasi SeaBank, 2025*).

Dalam hal kemudahan pembayaran, SeaBank Shopee menyediakan berbagai metode seperti transfer bank, virtual account, dan e-wallet. Hal ini memberikan fleksibilitas bagi pengguna untuk memilih cara yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka saat bertransaksi online. Keamanan juga menjadi prioritas utama di SeaBank Shopee. Layanan ini memanfaatkan teknologi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keamanan terbaru untuk melindungi transaksi pengguna, serta menjalin kerjasama dengan sejumlah bank terkemuka di Indonesia, sehingga pengguna dapat bertransaksi dengan tenang tanpa khawatir akan masalah keamanan.

Keputusan penggunaan aplikasi atau layanan digital dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Model ini menyatakan bahwa dua faktor utama, yaitu perceived usefulness (kegunaan yang dirasakan) dan perceived ease of use (kemudahan penggunaan), secara signifikan mempengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi teknologi. Penelitian oleh Utami dan Trifyanto (2022) menambahkan bahwa e-trust juga memainkan peran penting dalam keputusan penggunaan aplikasi, terutama dalam konteks aplikasi perbankan digital seperti SeaBank.

Menurut Siregar (2019), pelanggan lebih cenderung mempercayai website yang memiliki tingkat kegunaan (usability) tinggi. Usability merujuk pada sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien, serta memenuhi kepuasan mereka dalam proses penggunaan. Kualitas ini menjadi kriteria penting dalam mengevaluasi seberapa mudah antarmuka pengguna dapat digunakan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh El-Mal (2023), ditemukan bahwa elemen-elemen seperti kepercayaan, kegunaan, dan pengalaman pengguna memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SeaBank. Namun, penelitian tersebut tidak secara eksplisit menunjukkan bagaimana variabel ketiga berinteraksi untuk mempengaruhi keputusan penggunaan secara keseluruhan, terutama dalam konteks demografi dan budaya

pengguna di Pekanbaru. Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan adopsi aplikasi perbankan digital, masih terdapat keraguan dari pengguna terkait keamanan dan privasi yang mungkin mempengaruhi e-trust mereka terhadap aplikasi tersebut. (Pokhrel, 2024)

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membahas masalah pengaruh *e trust, user experience* dan *ease of use* terhadap keputusan penggunaan pengguna Bank Digital SeaBank dikota Pekanbaru. Penulis memilih judul **“Pengaruh E-trust, User Experience dan Ease of use Terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital SeaBank Di Kota Pekanbaru”**

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis menguraikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *E-Trust* berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan bank digital SeaBank di Pekanbaru?
2. Apakah *User Experience* berpengaruh terhadap kepuatan penggunaan bank digital SeaBank di Pekanbaru?
3. Apakah *Ease Of Use* berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan bank digital SeaBank di Pekanbaru?
4. Apakah *E-Trust, User Experience* dan *Ease Of Use* berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan bank digital SeaBank di Pekanbaru?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis, secara praktis maupun secara akademis. Adapun manfaat tersebut ialah :

##### 1. Secara teoritis

Penelitian ini dapat memperkaya literatur yang ada mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks aplikasi perbankan digital. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut yang mengkaji aspek lain dari pengalaman pengguna aplikasi digital.

##### Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi pengembang aplikasi SeaBank dan bank digital lainnya dalam meningkatkan layanan mereka. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan, pengembang dapat memperkuat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepercayaan pengguna, meningkatkan pengalaman pengguna melalui antarmuka yang lebih baik, serta mengoptimalkan fitur-fitur yang bermanfaat. Selain itu, pemilik usaha dapat mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif berdasarkan preferensi dan kebutuhan pengguna Kota Pekanbaru.

Secara akademis

Penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi pada pengetahuan teoritis tetapi juga mendukung pengembangan kompetensi akademik di kalangan mahasiswa. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lain dalam menyusun skripsi atau tesis mereka yang berkaitan dengan topik serupa. Penelitian ini juga membuka peluang untuk kolaborasi antara akademisi dan industri dalam mengembangkan program-program pelatihan atau seminar yang membahas tren terbaru dalam teknologi perbankan digital.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pemahaman keseluruhan proposal ini, maka penulis telah merangkum sistematika penulisan proposal sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan teori yang digunakan untuk membahas permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yang terdiri dari

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB III**

kajian teori, penelitian terdahulu, konsep operasional dan kerangka pemikiran.

**: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan meliputi lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data penelitian, Teknik pengumpulan data, dan validitas data serta teknik analisis data.

**BAB IV****: GAMBARAN UMUM**

Bab ini akan mengulas objek penelitian secara umum yang diperlukan untuk pemahaman dasar. Penjelasan akan mencakup sejarah singkat objek penelitian, kegiatan yang terkait dengan objek tersebut, serta struktur organisasi yang ada di dalamnya.

**BAB V****: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis membahas dan menguraikan analisis data dan hasil dari penelitian.

**BAB VI****: PENUTUP**

Pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan, hasil penelitian dan saran kepada PT Sea Bank sesuai kemampuan penulis.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

*Technology Acceptance Model* (TAM) atau Technology Acceptance Model merupakan teori penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umum digunakan untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap penggunaan sistem yang Digunakan (Jogiyanto), 2008). Model ini pertama kali diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986 dan telah menjadi kerangka kerja yang fundamental dalam penelitian mengenai adopsi teknologi. (Tam et al., 2024)

TAM menggambarkan hubungan sebab akibat antara keyakinan (manfaat sistem informasi dan kemudahan penggunaan) dan perilaku, kebutuhan, dan pengguna sistem informasi Tujuan TAM adalah untuk mendeskripsikan dan menyebarkan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi TAM berfungsi sebagai dasar untuk menentukan hubungan antara persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan TI (teknologi informasi) yang menjadi perhatian pengguna TAM merupakan teori yang menjelaskan persepsi pengguna teknologi. (Tjiptono et al., 2020)

Ada lima karakteristik dalam penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Davis (1998) yaitu:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- a. **Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*):** Karakteristik ini mengacu pada sejauh mana teknologi baru dianggap lebih baik dibandingkan dengan teknologi yang sudah ada. Jika pengguna merasa bahwa teknologi baru menawarkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas, atau manfaat lainnya, maka mereka akan lebih cenderung untuk menerimanya. Misalnya, jika aplikasi perbankan digital seperti Sea Bank memberikan kemudahan dalam transaksi dibandingkan metode tradisional, keuntungan relatif ini akan mendorong pengguna untuk beralih.
- b. **Kesesuaian (*Compatibility*):** Kesesuaian merujuk pada sejauh mana teknologi baru konsisten dengan nilai-nilai, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan pengguna. Teknologi yang sesuai dengan praktik sosial dan norma yang ada akan lebih mudah diterima. Sebagai contoh, jika aplikasi perbankan digital dirancang dengan mempertimbangkan kebiasaan dan preferensi pengguna di Pekanbaru, maka kemungkinan besar aplikasi tersebut akan diterima dengan baik.
- c. **Kompleksitas (*Complexity*):** Kompleksitas adalah ukuran sejauh mana pengguna merasa bahwa teknologi baru sulit untuk dipahami dan digunakan. Semakin kompleks suatu teknologi, semakin kecil kemungkinan pengguna untuk mengadopsinya. Oleh karena itu, aplikasi yang memiliki antarmuka yang sederhana dan intuitif akan lebih mudah diterima oleh pengguna.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. ***Trialability***: *Trialability* merujuk pada kemampuan pengguna untuk mencoba teknologi baru sebelum mengadopsinya secara penuh. Jika pengguna memiliki kesempatan untuk berekspeten dengan aplikasi tanpa risiko, mereka lebih mungkin untuk merasa nyaman dan akhirnya menerima teknologi tersebut. Misalnya, jika SeaBank menawarkan versi demo atau fitur percobaan gratis, ini dapat meningkatkan kepercayaan dan minat pengguna.

e. ***Observability***: *Observability* adalah sejauh mana hasil dari penggunaan teknologi dapat diamati dan dievaluasi oleh orang lain. Jika manfaat dari teknologi baru dapat dilihat secara jelas oleh orang lain, maka hal ini dapat mendorong adopsi lebih lanjut. Dalam konteks aplikasi perbankan, jika pengguna merasakan manfaat nyata seperti penghematan waktu atau peningkatan keamanan dalam transaksi mereka, mereka akan lebih cenderung merekomendasikan aplikasi tersebut kepada orang lain.

## **2.2 E-Trust**

Menurut Kaveh (2021), kepercayaan atau *trust* berkaitan erat dengan persepsi pelanggan mengenai apakah suatu pengalaman terasa menguntungkan atau tidak. Ketika pelanggan merasa diuntungkan, mereka cenderung untuk percaya. Sebaliknya, jika mereka merasa bahwa apa yang diterima tidak menguntungkan, maka rasa percaya untuk berbelanja akan menurun.(Nilasari, 2019)

Nurlita (2017) mengidentifikasi beberapa faktor yang dapat meningkatkan kepercayaan pembeli dalam berbelanja online, antara lain

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemahaman tentang teknologi informasi, keberadaan situs web yang terpercaya, dan kualitas perusahaan itu sendiri. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap niat membeli. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Saleem, Zahra, dan Yaseen (2017) juga menemukan bahwa kepercayaan berperan penting dalam mempengaruhi niat untuk melakukan pembelian kembali. Setyorini dan Prima (2015) menambahkan bahwa kepercayaan pelanggan secara signifikan dapat memengaruhi niat mereka untuk melakukan pembelian kembali.(Nilasari, 2019)

Menurut Siregar (2019), *E-trust* atau kepercayaan elektronik merupakan aspek mendasar dalam bisnis online yang memungkinkan konsumen merasa aman dan nyaman saat bertransaksi. *E-Trust* melibatkan kepercayaan konsumen terhadap kemampuan, integritas, dan kemauan penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Siregar menunjukkan bahwa *E-trust* memainkan peran kunci dalam membangun loyalitas pelanggan terhadap layanan mobile banking, dan kepercayaan konsumen mempengaruhi keputusan mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut. (Rianto & Hapsari, 2022)

Kepercayaan elektronik, menurut Kotler dan Keller (2016) serta (Mutiara & Wibowo, 2020), terdiri dari empat indikator utama. Pertama, Benevolence atau kesungguhan, yang mencerminkan keyakinan konsumen terhadap penjual untuk berperilaku baik. Kedua, Ability atau kemampuan, yang berkaitan dengan evaluasi konsumen terhadap kapasitas penjual dalam

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

meyakinkan pembeli mengenai jaminan kepuasan selama transaksi. Ketiga, Integrity atau integritas, yang menunjukkan tingkat keyakinan konsumen terhadap kejujuran penjual dalam menjaga dan memenuhi kesepakatan yang telah disepakati. Terakhir, Willingness to depend atau kesediaan untuk bergantung, yang menggambarkan sikap konsumen yang bersedia mempercayai penjual dalam menghadapi risiko atau konsekuensi negatif yang mungkin timbul.

*E-Trust* merujuk pada kepercayaan yang dimiliki pengguna terhadap suatu situs atau aplikasi online yang dirancang untuk mendukung pelanggan (Fajar et al. , 2019). Dalam pandangannya, Kim menekankan bahwa *E-trust* adalah indikator utama dari efektivitas suatu sistem online.(Kristhiofan & Fadli, 2023)

### 2.3 User Experience

Pengalaman pengguna, atau *user experience*, merupakan salah satu faktor penting yang diperhatikan oleh pengguna saat menggunakan platform tertentu, seperti Shopee. Faktor ini melampaui sekadar penilaian merek terhadap penerimaan teknologi. Pengalaman yang dialami konsumen, termasuk bagaimana mereka merasakan, berpikir, bertindak, dan berinteraksi, memiliki pengaruh besar terhadap keputusan mereka untuk membeli produk atau jasa tertentu. User experience dapat didefinisikan secara luas yang mencakup semua interaksi yang dialami pelanggan dengan berbagai elemen dalam lingkungan yang diciptakan oleh penyedia layanan (Wardani & Pebrianggara, 2021). Ketika pelanggan merasa puas dan memiliki

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pandangan positif terhadap suatu penyedia layanan, hal ini cenderung mendorong pelanggan lain untuk melakukan pembelian yang sama.

Jesse James Garrett dalam bukunya "*The Elements of User Experience*" mengemukakan bahwa pengalaman pengguna (UX) terdiri dari lima elemen penting yang saling berhubungan. Berikut adalah kelima elemen tersebut: **(Munawaroh, 2021)**

- Strategic Plane* (Bidang Strategis): Elemen ini mencakup tujuan dan kebutuhan pengguna serta tujuan bisnis. Ini adalah dasar dari semua keputusan desain yang akan diambil.
- Scope Plane* (Bidang Lingkup): Pada tahap ini, batasan dan kebutuhan konten ditentukan. Ini melibatkan pemahaman tentang apa yang harus ada dalam produk dan bagaimana informasi akan disajikan.
- Structure Plane* (Bidang Struktur): Menyusun arsitektur informasi dan interaksi pengguna. Ini termasuk bagaimana pengguna akan berinteraksi dengan produk dan bagaimana informasi akan diorganisir.
- Skeleton Plane* (Bidang Rangka): Elemen ini melibatkan desain antarmuka, pengaturan elemen visual, dan navigasi. Ini adalah tahap di mana struktur informasi diterapkan ke dalam layout.
- Surface Plane* (Bidang Permukaan): Merupakan elemen visual akhir dari produk, termasuk warna, tipografi, dan elemen desain lainnya yang menciptakan pengalaman sensorik bagi pengguna.

Ungkapan "pengalaman pengguna" merujuk pada kesan keseluruhan yang dirasakan oleh pengguna terhadap suatu platform, produk, layanan, atau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

interaksi tertentu. Pengalaman pengguna ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli. Beberapa indikator mendukung pengukuran pengalaman pengguna tersebut, antara lain:

- 1) *Usability* (Kegunaan) yakni aplikasi mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna sekalipun untuk yang pertama kali menggunakan
- 2) *Valuable* (Bernilai) yakni fitur yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna
- 3) *Adoptability* (adaptabilitas) yakni kemudahan proses unduh dan akses aplikasi
- 4) *Desirable* (Menarik) yakni pengalaman yang diciptakan saat mengakses fitur teknologi.

## 2.4 Ease of Use

*Ease of Use* atau kemudahan penggunaan mencakup sejauh mana teknologi dianggap relatif mudah dipahami dan digunakan, terutama dalam konteks operasional transaksi online. Ketika konsumen pertama kali melakukan transaksi secara online, mereka sering mengalami kesulitan akibat faktor keamanan dan kurangnya pemahaman tentang proses transaksi tersebut. Akibatnya, banyak konsumen yang akhirnya memilih untuk membatalkan niat mereka untuk bertransaksi secara online (**Wijaya & Warnadi, 2019**)

Menurut (**Oentario et al., 2017**) kemudahan pengguna (*Ease of Use*) dapat diartikan sebagai keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi akan memerlukan usaha yang minimal. Ketika seseorang merasa bahwa media

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informasi mudah digunakan, mereka cenderung akan memanfaatkannya. Sebaliknya, jika mereka menganggap media informasi tersebut sulit digunakan, kemungkinan besar mereka akan menghindarinya. (**Kusuma et al., 2024**)

Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) dapat diartikan sebagai kompleksitas yang terkait dengan penggunaan sistem informasi tertentu. Dengan munculnya generasi baru dalam Teknologi Informasi (IT), orang mulai mempertimbangkan nilai dan biaya saat memutuskan untuk menggunakan. Jika operasi IT terlalu rumit dan memerlukan waktu yang lama untuk dipelajari, orang akan cenderung meninggalkan teknologi tersebut karena biaya yang dikeluarkan lebih besar daripada nilai yang didapat. Sebaliknya, individu akan bersedia menggunakan teknologi tersebut hanya apabila biayanya lebih rendah dibandingkan dengan manfaat yang diterima. (**Mariati Tirta Wiyata et al., 2020**).

Dikutip dari Maulidiyah, Sakinah (2017), Adapun indikator terhadap kemudahan penggunaan menurut Davis dalam Jogiyanto, yaitu sebagai berikut : (**Adolph, 2016**)

- a. Jelas dan mudah dimengerti.
- b. Fleksibel.
- c. Mudah digunakan.

Terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi kemudahan penggunaan (*ease of use*) dari sebuah teknologi, seperti yang dijelaskan oleh (**Kumala et al., 2020**) Aspek-aspek tersebut meliputi:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) *Easy to learn:* Jika individu dapat mempelajari teknologi dengan relatif mudah, mereka cenderung menganggap teknologi tersebut mudah digunakan. Sebaliknya, jika seseorang kesulitan dalam mempelajari suatu teknologi, mereka akan menganggapnya sulit digunakan.
- 2) *Easy to understand:* Individu yang merasa bahwa sebuah teknologi mudah dipahami akan menganggapnya mudah digunakan. Sebaliknya, jika mereka merasa teknologi tersebut sulit dipahami, persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan juga akan menurun.
- 3) *Effortless:* Ketika individu merasa bahwa mereka dapat menggunakan teknologi dengan cara yang efisien dan ringkas, mereka akan menganggapnya mudah digunakan. Namun, bila penggunaan teknologi tersebut terasa rumit dan tidak efisien, persepsi akan kemudahan penggunaannya pun akan berkurang.
- 4) *Easy to use:* Jika seseorang merasa bahwa suatu teknologi benar-benar mudah digunakan, tingkat kepercayaan mereka terhadap teknologi tersebut akan meningkat. Sebaliknya, jika mereka merasa kebingungan dalam menggunakan teknologi, kepercayaan mereka akan menurun.

## 2.5 Keputusan Penggunaan

Menurut Mangkunegara (2018), perilaku konsumen yang dipengaruhi oleh lingkungan mencerminkan tindakan yang diambil oleh individu,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kelompok, atau organisasi dalam membuat keputusan untuk membeli, menggunakan, atau membayar suatu produk atau layanan. Sementara itu, Reza Ferdiandinata (2021) menjelaskan bahwa sebelum melakukan pembelian, pelanggan perlu mengidentifikasi masalah yang dihadapi, selanjutnya melakukan riset tentang merek atau produk tertentu, dan terakhir mengevaluasi sejauh mana pilihan tersebut dapat menyelesaikan masalah yang ada. (**Marsalin & Hendratmoko, 2023**)

(Aprilia & Susanti, 2022) menyatakan bahwa keputusan penggunaan merupakan langkah dimana calon pembeli menentukan pilihan dan berniat menggunakan produk. Keputusan penggunaan adalah proses memutuskan apakah akan menggunakan suatu produk atau layanan (Trivedi & Yadav, 2020). Keputusan pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa didasarkan pada munculnya persepsi pelanggan, yang mempengaruhi pencarian informasi lebih dalam mengenai produk dan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

**(Rahmad Surgawan & Susila, 2024)**

Hartono (2015) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan teknologi berfungsi sebagai indikator kepercayaan seseorang terhadap penerapan teknologi dalam kegiatan usaha. Semakin tinggi persepsi seseorang mengenai kemudahan penggunaan teknologi, semakin besar pula tingkat pemanfaatan teknologi yang akan diperoleh. Oleh karena itu, masyarakat umumnya cenderung mencari informasi terkait layanan kesehatan, terutama yang disertai dengan promosi menarik dan kemudahan dalam penggunaannya. Hal

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

ini akan membantu mereka dalam mengambil keputusan mengenai pemanfaatan serta keuntungan yang bisa didapatkan. (**Herawati, 2023**)

Diduktip dari (**Fish, 2020**) menurut Joan dan Sitinjak (2019), terdapat tiga indikator dalam proses pengambilan keputusan terkait penggunaan, yaituu

1. Pertimbangan alternatif .
2. Aksesibilitas informasi .
3. Kepuasan terhadap layanan
4. Rekomendasi (tingkat kepuasan pengguna).

Proses pengambilan keputusan dalam penggunaan dipengaruhi oleh dua faktor utama: (1) sikap orang lain dan (2) situasi yang tidak terduga.

Sikap orang-orang di sekitar dapat memberikan dampak signifikan bagi individu dalam menentukan pilihan mereka. Konsumen cenderung mempertimbangkan seberapa kuat sikap negatif yang mungkin dimiliki orang lain terhadap pilihan yang mereka sukai. Semakin besar intensitas sikap negatif tersebut dan semakin dekat hubungan orang tersebut dengan konsumen, semakin besar pula kemungkinan konsumen akan menyesuaikan minat belinya.

Muharam dan Soliha (2017) dalam (**Rianto & Hapsari, 2022**) menyatakan bahwa indikator yang dapat mengukur keputusan penggunaan adalah: (**Rianto & Hapsari, 2022**)

- 1) Pilihan produk, yaitu konsumen dapat memutuskan apakah akan membeli suatu barang atau jasa atau menggunakan uangnya untuk keperluan lain.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) *Brand Choice* yaitu konsumen harus dapat memutuskan merek mana yang ingin dibelinya.
- 3) *Viewer Seller* yaitu konsumen harus dapat memutuskan penyedia jasa mana yang ingin dikunjunginya.
- 4) Purchase timing, konsumen keputusan untuk memutuskan kapan membeli.
- 5) Frekuensi pembelian, yaitu keputusan konsumen mengenai berapa banyak barang dan jasa yang akan dibeli

## 2.6 Pandangan Dalam Islam Terkait Variabel Yang Di Teliti

Dalam surah Q.S An-Nisa ayat 59 di jelaskan bahwa:

يَا أَيُّهَا الَّذِي هَنَّ أَمْنُوْهَا أَطِيْعُوا اللَّهَ وَأَطِيْعُوا الرَّسُوْلَ وَأُولَئِكَ هُنَّ الْمُرْتَبُونَ  
مِنْ كُمْمَنْ فَإِنْ تَنَازَعُوْمُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُوْهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُوْلِ إِنْ  
كُنُّمْمَنْ تُؤْمِنُوْنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَّأَحْسَنُ  
تَأْوِيْلًا ۝۵۹

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nabi Muhammad) serta ululamri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (sunahnya) jika kamu beriman kepada Allah dan hari Akhir. Yang demikian itu lebih baik (bagimu) dan lebih bagus akibatnya (di dunia dan di akhirat) .

Didalam QS An-Nisa Ayat 59 merupakan petunjuk yang sangat relevan dalam membuat keputusan, termasuk dalam konteks menggunakan bank digital.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Ayat ini memberikan instruksi tentang cara mengambil keputusan yang bijaksana dan adil dalam komunitas Muslim.

Ayat 59 dari Surah An-Nisa menegaskan betapa pentingnya ketaatan yang mutlak kepada perintah Allah dan sunnah Nabi Muhammad SAW. Selain itu, ayat ini juga mengajarkan pentingnya merujuk pada sumber utama saat menghadapi perselisihan. Dalam konteks penggunaan bank digital, prinsip-prinsip ini sangat relevan. Kita perlu memastikan integritas data, menggunakan sumber yang terpercaya untuk memverifikasi kredibilitas informasi, serta berkonsultasi dengan ahli agama jika masih ada keraguan. Semua langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan mendorong perilaku etis dalam interaksi kita dengan teknologi canggih seperti bank digital.

di jelaskan bahwa: Dalam surah Q.S Al-Baqarah ayat 278-279

يٰ أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذْ أَنْتُمْ مُّؤْمِنُونَ ۝ ۲۷۸

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَإِذْنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۝ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ ۝ لَا

تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ۝ ۲۷۹

Artinya : (278) Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang mukmin. (279) Jika kamu tidak melaksanakannya, ketahuilah akan terjadi perang (dahsyat) dari Allah dan Rasul-Nya. Akan tetapi, jika kamu bertobat, kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan).

Dalam QS. Al-Baqarah ayat 278-279, Allah memberikan peringatan yang jelas kepada umat Islam mengenai larangan riba. Pada ayat 278, Allah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyerukan kepada orang-orang beriman untuk bertakwa dan meninggalkan sisasisa riba yang belum dipungut, menekankan bahwa tindakan ini adalah wujud dari keimanannya mereka. Riba di sini dipandang sebagai praktik yang tidak hanya merugikan pihak lain, tetapi juga bisa menjerumuskan pelakunya ke dalam dosa besar.

Ayat 279 melanjutkan peringatan ini dengan ancaman serius bagi siapa saja yang tetap melanjutkan praktik riba setelah mendengar peringatan tersebut. Allah menegaskan bahwa jika mereka tidak menghentikan praktik riba, mereka akan menghadapi perang dari Allah dan Rasul-Nya. Namun, bagi mereka yang bertobat dan meninggalkan riba, Allah menjamin hak atas pokok harta mereka tanpa merugikan orang lain. Ini menunjukkan bahwa dalam Islam, keadilan dan anti-zaliman adalah prinsip utama dalam transaksi keuangan.

Dalam konteks ini, keputusan untuk menggunakan bank digital perlu dipikirkan secara mendalam. Jika bank digital menawarkan produk yang mengandung elemen riba, seperti bunga, maka penggunaannya bisa bertentangan dengan prinsip-prinsip yang terkandung dalam QS. Al-Baqarah ayat 278-279. Oleh karena itu, diharapkan umat Islam bijaksana dalam memilih lembaga keuangan yang sesuai dengan syariah dan tidak melanggar larangan terhadap riba, agar tetap berada di jalur iman dan takwa.

Dengan demikian Dalam pandangan islam, penyedia layanan seperti SeaBank dapat mengambil pelajaran berharga untuk selalu memberikan yang terbaik bagi para pelanggan, sekaligus mengandalkan pertolongan Allah dalam setiap langkah yang diambil. memberikan panduan yang penting untuk memahami

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin UIN Suska Riau.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajib.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
penerapan prinsip kemudahan dalam pengambilan keputusan terkait penggunaan aplikasi SeaBank yang sesuai dengan kaidah islam untuk selalu mengutamakan kepercayaan pengguna.menerapkan prinsip ini dengan menawarkan antarmuka yang ramah pengguna dan proses transaksi yang sederhana. Dengan kemudahan ini, pengguna akan merasa lebih nyaman dan percaya diri saat menggunakan aplikasi.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu**

No	Nama, tahun dan Judul Penelitian	Sumber Jurnal	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian	Hasil Penelitian
1	Yuliani Dwi Rahmawati dan Rahmi Yuliana (2020) dengan judul Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Pada Mahasiswa STIE BANK BPD JATENG	(Rahmawati & Yuliana, 2020)	Perbedaannya terletak pada objek penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sama-sama fokus pada pengaruh kemudahan (<i>Ease of use</i>) terhadap keputusan penggunaan</li> <li>• Menggunakan penelitian kuantitatif</li> </ul>	Hasil menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet pada mahasiswa.
2	Rizky Ramadhan Sito Putri (2021) dengan judul : Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> dan <i>Perceived</i>	(Sito Putri & Iriani, 2021)	Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan variabel lain seperti <i>Perceived</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sama-sama fokus pada pengaruh kemudahan (<i>Ease of use</i>) terhadap keputusan penggunaan</li> </ul>	<i>This study found that perceived ease of use has a positive and significant effect on trust and actual system use. Perceived</i>

<p>1. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepemilikan atau hak cipta.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>Usefulness Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Tokopedia Melalui <i>Trust</i> Sebagai Variabel Intervening</p> <p>Hak Cipta Diberikan Untuk UIN SUSKA RIAU</p>	<p>©</p>	<p>Usefulness dan <i>Trust</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan penelitian kuantitatif</li> </ul>	<p><i>usefulness has a positive and significant effect on trust but does not affect actual system use. Moreover, trust has a positive and significant effect on actual system use.</i></p>
<p>3. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepemilikan atau hak cipta.</p>	<p>Muhammad Bagas Wicaksono, Diana Triwardhani dan Heni Nastiti (2021)</p> <p>Dengan judul Penelitian “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan M-Banking Mandiri di Jakarta Selatan”</p>	<p>(Wicaksono et al., 2022)</p>	<p>Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan variabel lain yaitu kualitas layanan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sama-sama fokus pada pengaruh <i>Kepercayaan (Trust)</i> terhadap keputusan penggunaan</li> <li>• Menggunakan penelitian kuantitatif</li> </ul>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.</p>
<p>4. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepemilikan atau hak cipta.</p>	<p>Rismalia dan Sugiyanto (2022)</p> <p>dengan Judul Penelitian Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Dana Di Universitas</p>	<p>(Priansa, 2022)</p>	<p>Perbedaannya terletak pada objek dan variabel lain yaitu manfaat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sama-sama fokus pada Pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan</li> <li>• Menggunakan penelitian kuantitatif</li> </ul>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan Dana di Universitas Esa Unggul, persepsi kemudahan, manfaat dan kepercayaan yang dirasakan berpengaruh terhadap sikap pengguna Dana di Universitas Esa Unggul, dan sikap</p>

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>Esa Unggul"</p> <p>1. Barang mengutip sebagian atau seluruh tulisannya yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>Esa Unggul"</p> <p>1. Barang mengutip sebagian atau seluruh tulisannya yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>Delfian dan Abdul Yusuf (2022) dengan judul "The Effect Of Ease Of Use And E-Trust On User Purchase Decisions"</p> <p>6</p>	<p><b>(Delfian &amp; Yusuf, 2022)</b></p>	<p>Perbedaannya terletak pada objek penelitian</p>	<p>tidak berpengaruh sebagai variabel intervening antara variabel persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan Dana di Universitas Esa</p>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sama-sama fokus pada kemudahan (<i>easy of use</i>) dan kepercayaan (<i>E-trust</i>) terhadap keputusan penggunaan</li> <li>• Menggunakan penelitian kuantitatif</li> </ul>	<p><i>The results showed that Ease of Use Dana, E-Trust Dana, and Purchase Decisions Dana was in a good category. There is a correlation between Ease of Use and E-Trust, there is a partial effect between Ease of Use and E-Trust on Purchase Decisions, and there is a simultaneous effect between Ease of Use and E-Trust on Purchase Decisions.</i></p>	
		<p>Faisal Kholilurrohman, Muinah Fadhillah dan Lusia Trihatmanti Hutami (2023), dengan judul : "User Interface, User Experience, Gratis Ongkir Terhadap</p>	<p><b>(Kholilurrohman et al., 2024)</b></p>	<p>Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan variabel lain yaitu <i>User Interface</i> dan gratis ongkir</p>	<p>Hasilnya variabel Preferensi tidak memediasi pengaruh antara variabel user interfaceterhadap keputusan pembelian, tetapi Variabel Preferensi penggunaan aplikasi e-</p>

1. Keputusan pembelian melalui <i>Preference E-Commerce</i> sebagai mediasi a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak melekat pada akhir tulisannya.	Keputusan pembelian melalui <i>Preference E-Commerce</i> sebagai mediasi a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak melekat pada akhir tulisannya.	<b>(Nugroho et al., 2023)</b> Andrianto Prasetya Nugroho, Etty Zulawati Zed, dan Fitri Syakila (2020) dengan judul penelitian “ <i>Intention To Use Digital Bank : Role Of Perceived Ease Of Use, Customer Knowledge, Service Quality, And System Security</i> ”  <b>(Hongjoyo &amp; Mangantar, 2020)</b> Richardo L.Y. Hongjoyo, Maryam Mangantar dan Fitty Valdie Arie (2020) dengan judul penelitian “ <i>Analysis Of E-Trust, Perceived Risk, And Information Quality Influences Toward Customer Purchasing Decisions Of Shopee</i> ”  <b>(Wicaksono et al., 2022)</b> Muhammad Bagas Wicaksono, Diana	Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan variabel lain yaitu <i>Customer Knowledge, Service Quality, And System Security</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sama-sama fokus pada pengaruh <i>Ease Of Use To Use Digital Bank</i></li> <li>• Menggunakan penelitian kuantitatif</li> </ul>	commercemampu memediasi antara Variabel user experience, promo gratis ongkirterhadap keputusan pembelian.  The analysis result show that: (1)perceived ease of use has no effect on the intention to use the service; (2) customer knowledge has no effect on the intention to use the service; (3) service quality has a positive effect on the intention to use toward the service; (4) system security has a positive impact on intention to use toward the service.  The finding of this study shows that independent variables which are Trust, Perceived Risk and Information Quality simultaneously affect the Customer Purchasing Decision.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.					Hasil penelitian menunjukkan bahwa

<p>Risma Weti Aprilia (2022) dengan judul "Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana Di Kabupaten Kebumen."</p> <p>Itulah yang saya tulis dalam tesis ini. Saya menyebutkan sumber:</p>	<p>(Aprilia, 2020)</p>	<p>Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan variabel lainnya yaitu Fitur Layanan dan Promosi.</p>	<p>Sama-sama fokus pada Pengaruh kemudahan terhadap keputusan penggunaan. Menggunakan penelitian kuantitatif</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji validitas dan reliabilitas semua variabel dinyatakan valid dan reliabel. Berdasarkan hasil uji kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan, sedangkan fitur layanan dan promosi masing masing memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan penggunaan</p>

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	1. Dilarang mengumumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau	Nuning Nurna Dewi dan Nina PS (2019) dengan judul penelitian Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Pengalaman Pembelian Terhadap Keputusan Pembelian secara Online menggunakan Aplikasi Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Maarif Hasyim Latif Sidoarjo)"	<b>(Dewi, 2019)</b>	Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan variabel lainnya yaitu Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sama-sama fokus pada Pengaruh kemudahan dan pengalaman terhadap keputusan penggunaan</li> <li>• Menggunakan penelitian kuantitatif</li> </ul>	He results of the study found that: (1) Ease has a negative effect not significant on purchasing decisions .(2) Security has a significant positive effect on purchasing decisions. (3) Purchasing Experience has a significant positive effect on purchasing decisions.
---	---	--	---------------------	---	--	--

( Dirangkum dari beberapa sumber jurnal)

Adapun perbedaan secara keseluruhan pada penelitian ini dari penelitian terdahulu adalah terletak pada objek yang akan di teliti.

## 2.8 Pengaruh Antar Variabel Dan Pengembangan Hipotesis

### 2.8.1 *E-Trust* Terhadap Keputusan Penggunaan

kepercayaan pembeli adalah semua informasi yang dimiliki oleh pembeli dan semua kesimpulan yang dibuat olehnya pembeli sehubungan dengan sifat, objek, dan manfaatnya. Penelitian oleh (Delfian dan Abdul Yusuf (2022), menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan. Variabel ini mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kecukupan dan kemahiran dalam mempromosikan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hubungan. Penelitian lain oleh (Richardo L.Y et al. 2020) juga menunjukkan bahwa kepercayaan memberikan pengaruh yang positif terhadap keputusan pembelian.

Kepercayaan merupakan elemen krusial yang secara signifikan memengaruhi Tingkat untuk mengambil keputusan dalam penggunaan, Saat pengguna memilih untuk menggunakan suatu bank digital, , harapan mereka menjadi landasan penilaian utama terhadap kepercayaan. Dalam konteks Bank digital Sea Bank, ketika pengguna merasa aman dan percaya untuk menggunakan atau melakukan transaksi, hal ini berkontribusi pada pengalaman positif yang meningkatkan keputusan dalam menggunakan mereka.

H1 : Diduga *E-Trust* berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan Bank Digital Sea Bank

### **2.8.2 *User Experience* Terhadap Keputusan Penggunaan**

Pengalaman pengguna berfokus pada bagaimana mereka berinteraksi dan menggunakan suatu produk. Pengalaman digambarkan oleh seberapa mudahnya user mendapatkan sesuatu yang mereka inginkan dari suatu produk. Dalam penelitian (**Kholilurrohman et al., 2024**) menyetujui bahwa variable pengalaman pengguna berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan.

Dalam penelitian (**Dewi, 2019**) juga menyatakan bahwa pengalaman pengguna memiliki pengaruh positif terhadap keputusan dalam penggunaan dan pembelian. Kotler dan Keller (2009), mendefinisikan bahwa pengalaman merupakan hal-hal yang bersifat pribadi dan berlangsung di benak konsumen

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

#### 2.8.3 Ease of Use Terhadap Keputusan Penggunaan

Menurut Lee & Luo (2015), manfaat yang dirasakan pelanggan ketika menggunakan layanan situs web seluler memiliki dampak yang signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. aktivitas belanja online. Penelitian oleh (Nugroho et al., 2023) menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan.

(Delfian & Yusuf, 2022) juga menyetujui bahwa variable kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan. Kemudahan penggunaan merupakan elemen krusial yang secara signifikan memengaruhi Tingkat Keputusan penggunaan. Saat pengguna memilih untuk menggunakan suatu bank digital, harapan mereka menjadi landasan penilaian utama terhadap kemudahan penggunaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemudahan mampu memberikan kontribusi berarti terhadap keputusan penggunaan.

H3 : Diduga *Ease Of Use* berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan Bank Digital Sea Bank

#### 2.8.4 Pengaruh *E-Trust, User Experience* dan *Ease Of Use* Terhadap Keputusan Penggunaan

Kepercayaan pembeli adalah semua informasi yang dimiliki oleh pembeli dan semua kesimpulan yang dibuat olehnya pembeli sehubungan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan sifat, objek, dan manfaatnya. Penelitian oleh (**Delfian & Yusuf, 2022**), menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan, Variabel ini mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kecukupan dan kemahiran dalam mempromosikan hubungan. Penelitian lain oleh (**Hongjoyo & Mangantar, 2020**) juga menunjukkan bahwa kepercayaan memberikan pengaruh yang positif terhadap keputusan pembelian.

Pengalaman pengguna berfokus pada bagaimana mereka berinteraksi dan menggunakan suatu produk. Pengalaman digambarkan oleh seberapa mudahnya user mendapatkan sesuatu yang mereka inginkan dari suatu produk. Dalam penelitian (**Kholilurrohman et al., 2024**) menyetujui bahwa variable pengalaman pengguna berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan. Kotler dan Keller (2009), mendefinisikan bahwa pengalaman merupakan hal-hal yang bersifat pribadi dan berlangsung di benak konsumen secara person dan bersifat tidak terlupakan. Orang-orang yang pernah berbelanja menggunakan web cenderung lebih besar kemungkinannya untuk kembali melakukan pembelian menggunakan web.

Menurut Lee & Luo (2015), manfaat yang dirasakan pelanggan ketika menggunakan layanan situs web seluler memiliki dampak yang signifikan terhadap kepercayaan pelanggan aktivitas belanja online. Penelitian oleh (**Nugroho et al., 2023**) menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dengan demikian, ketiga variabel ini saling terkait dan berkontribusi pada keputusan penggunaan Bank Digital Sea Bank secara keseluruhan.

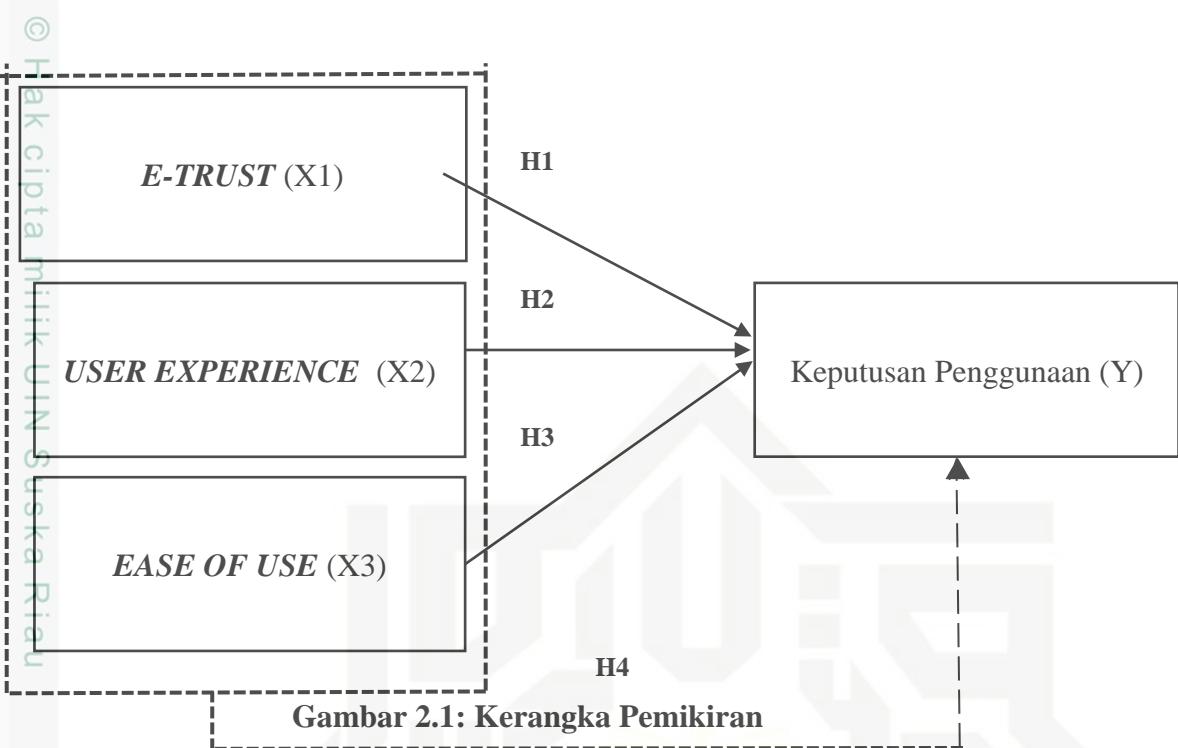
Berdasarkan analisis di atas, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H4 : Diduga *E-Trust, User Experience* dan *Ease Of Use* berpengaruh signifikan terhadap Keputusan penggunaan.

## **2.9 Kerangka Pemikiran**

Menurut Sugiyono (2022), kerangka berpikir adalah suatu model konseptual yang menjelaskan bagaimana teori terhubung dengan berbagai aspek yang telah diidentifikasi. Dalam penelitian, kerangka berpikir menjadi dasar pemikiran yang disusun dari fakta-fakta, observasi, dan telaah pustaka. Kerangka berpikir ini mencakup teori maupun dalil, serta konsep-konsep yang mendasari penelitian tersebut. Selain itu, kerangka berpikir juga menggambarkan hubungan dan keterkaitan antara variabel-variabel yang diteliti.

Berdasarkan uraian diatas untuk mempermudah penelitian, maka penulis menyusun suatu bentuk kerangka skematis model penelitian tentang **“Pengaruh *E-Trust, User Experience, dan Ease of Use terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital Sea Bank di Kota Pekanbaru”*** Untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis berikut menyajikan kerangka pemikiran yang menjadi pedoman dalam keseluruhan penelitian yang akan dilakukan.



Sumbernya : diolah oleh peneliti 2025

Keterangan :



: Pengaruh secara parsial



: Pengaruh secara simultan

## 2.10 Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional variabel bertujuan untuk menjelaskan makna dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian. **Sugiyono (2022)** menyatakan bahwa definisi operasional variabel merupakan atribut, sifat, atau nilai dari objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu. Variabel-variabel ini telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lebih lanjut dan selanjutnya digunakan untuk menarik kesimpulan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2: Tabel Defensi Operasional Variabel

NO	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	<i>E-TRUST</i> (X1)	<i>E-trust</i> atau kepercayaan elektronik merupakan aspek mendasar dalam bisnis online yang memungkinkan konsumen merasa aman dan nyaman saat bertransaksi. <b>(Rianto &amp; Hapsari, 2022)</b>	1. Keamanan 2. Privasi 3. Pengalaman 4. Informasi <b>(Rianto &amp; Hapsari, 2022)</b>	Likers
2	<i>USER EXPERIENCE</i> (X2)	<i>User experience</i> didefinisikan sebagai persepsi atau tanggapan seseorang yang diperoleh dari produk, sistem atau layanan. <b>(Mahardika et al., 2023)</b>	1. Usability (kegunaan) 2. Valuable (bernilai) 3. Adoptability (adaptabilitas) 4. Desirable (menarik) <b>(Mahardika et al., 2023)</b>	Likers
3	<i>EASE OF USE</i> (X3)	Persepsi kemudahan adalah terbebasnya suatu usaha yang dapat diukur apabila sejauh mana seseorang menggunakan teknologi <b>(Pratama &amp; Suputra, 2019)</b>	1. Jelas ,mudah dimengerti. 2. Fleksibel. 3. Mudah digunakan. <b>(Silaen &amp; Prabawani, 2019)</b>	Likers
4	Keputusan Penggunaan (Y)	Keputusan penggunaan merupakan langkah dimana calon pembeli menentukan pilihan dan berniat menggunakan produk. <b>(Aprilia, 2020)</b>	1. Pertimbangan alternatif 2. Aksesibilitas informasi . 3. Kepuasan terhadap layanan 4. Rekomendasi (tingkat kepuasan pengguna). <b>(Wicaksono et al., 2022)</b>	Likers

- Hak Cipta milik Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Pekanbaru, Riau. Waktu penelitian dimulai dari bulan Januari 2025 sampai Maret 2025.

#### 3.2 Sumber Data

Berdasarkan (**Sugiyono, 2022**) penelitian kuantitatif atau metode kuantitatif disebut metode tradisional karena telah digunakan sejak lama dan ditetapkan sebagai metode penelitian tradisional. Metode ini disebut metode positivis. Metode ilmiah. Berdasarkan filsafat positivisme, ia memenuhi prinsip-prinsip ilmiah yang bersifat konkret/empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang mengkaji pengaruh antar variabel. Jenis dan sumber data dalam penelitian mencakup :

##### 3.2.1 Data Primer

Menurut **Sugiyono (2022)**, data primer adalah data yang diperoleh pertama kali secara langsung dari sumbernya melalui metode penelitian tertentu seperti observasi, wawancara, angket, atau eksperimen. Data ini dikumpulkan langsung oleh peneliti untuk keperluan penelitian dan tidak diproses atau dianalisis oleh pihak lain mana pun.

##### 3.2.2 Data Sekunder

Menurut **Sugiyono (2022)**, data sekunder adalah data yang diperoleh

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

dan dikumpulkan oleh orang lain atau lembaga untuk tujuan penelitian yang berbeda dengan tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Data ini biasanya berupa dokumen, laporan, publikasi, atau arsip yang dapat diakses oleh peneliti, seperti buku, jurnal, laporan tahunan, data statistik, dan sumber lainnya.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut **Sugiyono (2022)**, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna bank digital sea bank yang berada di Kota Pekanbaru.

#### 3.3.2 Sampel

Menurut **Sugiyono (2022)**, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dikarenakan belum diketahui jumlah penduduk kota Pekanbaru yang menggunakan Bank Digital Sea Bank maka dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan ruus lemehshow untuk menggunakan jumlah sampel. Berikut rumus Lemeshow :

$$n = \frac{Z^2 P (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel

$z$  = nilai standar = 1,96

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$p = \text{maksimal estimasi} = 50\% = 0,5$$

$$d = \text{alpa (0,10) atau sampling error} = 10$$

dengan rumus diatas, maka jumlah sampel yang diteliti adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$
$$n = 96,04 = 96$$

Maka diperoleh jumlah sampel minimal yang dibutuhkan penelitian ini adalah 96.

Untuk lebih memfokuskan sampel teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampel *purposive*. Penentuan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling*, tepatnya dengan *purposive sampling*, yaitu memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam hal ini peneliti memberikan karakteristik untuk sampel yang akan diambil yaitu

1. Pengguna Bank Digital Sea Bank.
2. Berdomisili di Pekanbaru

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2022), teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Teknik ini sangat bergantung pada jenis data yang akan dikumpulkan, tujuan penelitian, serta desain penelitian yang digunakan. Sugiyono menegaskan, tanpa pemahaman mendalam terhadap teknologi, peneliti tidak akan mampu mengumpulkan data sesuai standar yang ditetapkan.

Tujuan dari pengumpulan data adalah untuk mendapatkan informasi yang

diperlukan dalam rangka penelitian. Dalam penelitian ini, terdapat beberapa metode pengumpulan data yang diterapkan, antara lain:

#### 1. Kuesioner

Menurut **Sugiyono (2022)** kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan cara dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Alat ini berfungsi untuk mengumpulkan informasi faktual maupun opini yang terkait dengan subjek penelitian. Dalam kuesioner, terdapat dua jenis pertanyaan yaitu pertanyaan terbuka, yang memberi kesempatan kepada responden untuk memberikan jawaban secara bebas, dan pertanyaan tertutup, yang mengharuskan responden memilih dari opsi jawaban yang telah disediakan.

Prinsip penulisan kuesioner melibatkan sejumlah faktor penting, yaitu isi dan tujuan pertanyaan, pemilihan bahasa, serta tipe dan bentuk pertanyaan. Peneliti perlu memastikan bahwa setiap pertanyaan mampu mengukur variabel yang diteliti secara akurat dan disusun dalam bahasa yang mudah dipahami oleh responden. Selain itu, kuesioner juga dapat digunakan dalam berbagai jenis penelitian, termasuk penelitian kuantitatif, di mana data yang terkumpul dapat dianalisis secara statistik untuk menghasilkan kesimpulan.

#### 2. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi menurut **Sugiyono (2022)** merujuk pada metode pengumpulan information yang melibatkan pengumpulan informasi dari berbagai sumber yang sudah ada, seperti laporan, foto, arsip, dokumen, dan catatan angka. Sugiyono menegaskan bahwa dokumen memiliki peranan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang krusial dalam penelitian kualitatif, karena dapat memberikan konteks serta informasi tambahan yang sangat berguna untuk memperkuat hasil penelitian.

### 3.5 Teknik Analisis Data

#### 3.5.1 Skala Pengukuran Data

Menurut **Sugiyono (2022)**, skala pengukuran data adalah alat yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian, yang dapat berupa sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial.

Skala Likert yang digunakan memiliki lima tingkat, yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

**Tabel 3.1: Instrumen skala likers**

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber: Sugiyono (2022)*

#### 3.5.2 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif, sebagaimana dijelaskan oleh **Sugiyono (2022)** merupakan pendekatan penelitian yang berlandaskan pada information numerik dan statistik untuk menguji hipotesis serta menganalisis hubungan antar variabel. Tujuan utama dari analisis kuantitatif adalah untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.5.3 Analisis Deskriptif

**Sugiyono (2022)**, menyatakan bahwa analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai karakteristik data yang diteliti. Ini meliputi pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data dalam bentuk yang mudah dipahami. Metode ini dapat diterapkan pada satu variabel atau lebih, tanpa melakukan perbandingan atau menghubungkan variabel-variabel tersebut. Dalam konteks penelitian, analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai karakteristik data yang telah dikumpulkan, tanpa berusaha untuk melakukan generalisasi atau menarik kesimpulan yang lebih luas. Dalam penelitian ini analisis deskriptif juga diperoleh melalui pertanyaan terbuka atau wawancara.

## 3.6 Uji Kualitas Data

Karena penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengukur variabel, penting untuk melakukan uji kualitas terhadap data yang diperoleh. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan valid dan reliabel, mengingat keakuratan data yang diolah akan sangat mempengaruhi kualitas hasil penelitian.

### 3.6.1 Uji Validitas

Menurut **Sugiyono (2022)**, uji validitas merujuk pada kemampuan suatu instrumen dalam mengukur hal yang seharusnya diukur. Dalam konteks penelitian, validitas berarti bahwa alat ukur yang digunakan, seperti kuesioner, mampu memberikan data yang akurat dan relevan dengan variabel yang diteliti. Sugiyono juga menyebutkan bahwa suatu instrumen dianggap valid jika dapat digunakan untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan tujuan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian.

Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) versi 27.

Kriteria Pengambilan Keputusan:

- a. Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak
- b. Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  atau  $sig > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima
- c. Nilai  $r_{tabel}$  pada  $\alpha=5\%$  dan  $db = n-2$

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas, menurut **Sugiyono (2022)**, uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap kuesioner stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut.

Menurut **Sugiyono (2022)** jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 maka item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel. Dan sebaliknya, apabila nilai *Cronbach Alpha* kurang dari 0,60 maka item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan tidak reliabel. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) versi 27.

Kriteria pengambilan keputusan:

1.  $Cronbach Alpha > 0,60$  konstruk (variabel) memiliki reliabilitas
2.  $Cronbach Alpha < 0,60$  konstruk (variabel) tidak memiliki reliabilitas
3. Tabel interpretasi nilai  $r$  *korelasi product moment*.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **3.7 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.7.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas, atau yang sering disebut pengujian distribusi normal, merupakan langkah penting untuk menentukan apakah data yang dianalisis memiliki distribusi normal. Menurut **Sugiyono (2022)**, uji normalitas adalah prosedur yang digunakan untuk menentukan apakah data yang dikumpulkan dari penelitian terdistribusi secara normal atau tidak. Uji ini penting karena banyak analisis statistik, terutama analisis parametrik, memerlukan asumsi bahwa data berdistribusi normal. Uji normalitas sangat krusial dalam penelitian sebab banyak algoritma statistik yang memerlukan asumsi distribusi normal agar dapat memberikan hasil yang akurat.

Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) versi 26 yang menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*.

Hipotesis :

Ho : Data residu terdistribusi secara normal

Ha : Data residu tidak terdistribusi secara normal

Kriteria pengambilan keputusan:

- a. Apabila nilai (sig) < 0,05 (Alpha) maka model regresi tidak menghasilkan nilai residual yang terdistribusi secara normal, artinya Ho ditolak.
- b. Apabila nilai (sig) > 0,05 (Alpha) maka model regresi menghasilkan nilai residual yang terdistribusi secara normal, artinya Ho diterima.
- c. Kesimpulan.

### 3.7.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas, seperti yang dijelaskan oleh **Sugiyono (2022)**,

merupakan keadaan di mana terdapat hubungan yang kuat atau sempurna antara dua atau lebih variabel independen dalam model regresi. Hal ini dapat menyebabkan kesulitan dalam menentukan pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel dependen, serta membuat estimasi koefisien regresi menjadi tidak stabil.

Dalam penelitian ini uji multikolinearitas menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) versi 27.

Hipotesis :

Ho : Tidak ada gejala multikolinearitas

Ha : Ada gejala multikolinearitas

Kriteria pengambilan keputusan:

- a. Jika nilai  $VIF \geq 10$  atau  $tolerance < 0,1$  maka ada gejala multikolinearitas, artinya Ho ditolak.
- b. Jika nilai  $VIF \leq 10$  atau nilai  $tolerance > 0,1$  maka tidak ada gejala multikolinearitas, artinya Ho diterima.
- c. Kesimpulan

### 3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan salah satu prosedur dalam analisis regresi yang digunakan untuk mengidentifikasi apakah terdapat perbedaan varians dari residual (kesalahan) antara satu pengamatan dan pengamatan lainnya. Menurut **Sugiyono (2022)**, Uji heteroskedastisitas adalah prosedur yang digunakan untuk menentukan apakah varians residual dalam model

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.7.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi, menurut **Sugiyono (2022)**, adalah prosedur yang digunakan untuk menguji adanya korelasi antara residual (kesalahan) pada model regresi dari satu pengamatan dengan pengamatan lainnya, terutama dalam konteks data runtun belumnya waktu. Apabila ditemukan korelasi antara kedua kesalahan tersebut, hal ini menandakan bahwa model regresi yang digunakan mengalami suatu masalah.

**Sugiyono (2022)** mengemukakan bahwa salah satu metode yang biasa dipakai untuk mendeteksi autokorelasi adalah uji Durbin-Watson (DW Test). Uji tersebut digunakan untuk menguji autokorelasi tingkat satu (first order) serta memerlukan adanya konstanta dalam model regresi dan tidak adanya

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

variabel lag pada variabel independen.

Menurut Sugiyono (2022), kriteria pengambilan keputusan berdasarkan nilai Durbin-Watson terdiri dari hal-hal berikut:

- a. Apabila nilai DW berada di bawah -2, berarti terdapat autokorelasi positif.
- b. Apabila nilai DW berada di antara -2 dan +2, berarti tidak terdapat autokorelasi.
- c. Apabila nilai DW berada di atas +2, berarti terdapat autokorelasi negatif.

### 3.7.5 Analisis Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda, seperti yang dijelaskan oleh **Sugiyono (2022)**, Analisis regresi linier berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk memahami hubungan antara satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Menurut **Sugiyono (2022)**, analisis ini bertujuan untuk meramalkan bagaimana perubahan dalam variabel dependen dapat terjadi sebagai respons terhadap variasi dalam variabel independen yang ada

Uji regresi linear berganda dilakukan untuk melakukan pengujian pengaruh antara variabel dependen (terikat) dengan menggunakan satu ataupun lebih variabel independen (bebas), sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Kepuasan Pengguna)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b1, b2, b3 = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

X1 = Variabel independen (Kemudahan Penggunaan)

X2 = Variabel independen (Kualitas Layanan Elektronik)

X3 = Variabel independen (Keamanan data)

et = Error Tern

### 3.8 Uji Hipotesis

#### 3.8.1 Uji T (Uji Parsial)

Uji T, atau yang dikenal dengan Uji Parsial, merupakan metode statistik yang diperkenalkan oleh **Sugiyono (2022)**, Uji T atau uji parsial adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dalam analisis regresi. menilai pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Tujuan utama dari uji ini adalah untuk menentukan apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen dalam suatu model regresi.

Prinsip dasar dalam Uji T terkait hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Uji T bertujuan untuk menguji hipotesis nol ( $H_0$ ) yang menyatakan tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Di sisi lain, hipotesis alternatif ( $H_a$ ) menegaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan.
- b. Kriteria pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut: jika nilai probabilitas (p-value) hasil uji lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak, yang berarti ada pengaruh signifikan. Sebaliknya, jika p-value lebih besar dari

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

0,05,  $H_0$  diterima.

### 3.8.2 Uji F ( Uji Simultan)

Uji F, yang juga dikenal sebagai Uji Simultan, menurut **Sugiyono (2022)**, merupakan metode statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh simultan dari beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen.

Uji ini bertujuan untuk menentukan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Tujuan dari uji ini adalah untuk menilai kelayakan model yang digunakan dalam penelitian, serta untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Uji F digunakan untuk mengevaluasi signifikansi seluruh komponen dari variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Jika nilai  $F$  hitung lebih besar daripada  $F$  tabel ( $F$  hitung  $>$   $F$  tabel) atau jika nilai probabilitas kurang dari 0,05 ( $sig < 0,05$ ), maka model dianggap tidak layak. Jika  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel, maka model dianggap layak, sedangkan jika sebaliknya, model tidak dapat digunakan.

Rumus mencari nilai  $F$ -tabel adalah berdasarkan distribusi  $F$ , dengan parameter:

- $\alpha$  (alpha) = 0,05 (tingkat signifikansi)
- $df_1 = k$  (jumlah variabel independen) = 3
- $df_2 = n - k - 1 = 96 - 3 - 1 = 92$

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah ukuran statistik yang berfungsi untuk mengevaluasi seberapa efektif suatu model regresi dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Menurut Sugiyono (2022), koefisien ini mencerminkan kemampuan model dalam menguraikan variasi variabel dependen. Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 hingga 1. Semakin mendekati 1 nilai tersebut, semakin baik model dalam menjelaskan sebagian besar variasi yang terdapat dalam data. Sebaliknya, jika nilainya mendekati 0, berarti model tersebut memiliki kemampuan yang sangat terbatas dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen.

Jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen.

**Tabel 3.1: Tabel Tingkat Korelasi dan Nilai R**

Nilai R	Keterangan
0	Tidak Berkorelasi
0,1 - 0,20	Sangat Rendah
0,21 - 0,40	Rendah
0,41 - 0,60	Agak Rendah
0,61 - 0,80	Cukup
0,81 - 0,99	Tinggi
1	Sangat Tinggi

(Sumber : Sugiyono 2022)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

**BAB IV**  
**GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN****4.1 Sejarah Perusahaan**

PT Seabank Indonesia didirikan sebagai PT Bank Kesejahteraan Ekonomi (BKE) pada tanggal 4 Oktober 1991. Bank BKE mulai beroperasi sebagai Bank pada tanggal 27 Februari 1992. Pendirian BKE dirintis oleh Prof. Dr. Soemitro Djojohadikusumo. Fokus bisnisnya adalah memberikan pembiayaan kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) melalui Koperasi Primer Pegawai Negeri (KP-RI) dengan pola eksekusi untuk memberikan solusi finansial bagi pegawai, terutama PNS, serta memberdayakan koperasi.

Sejak tahun 2015, BKE telah memiliki Sentra Kredit Konsumen (SKK), yaitu semacam pabrik kredit untuk pengembangan produk yang didukung infrastruktur Teknologi Informasi dengan bekerja sama dengan Telkom Indonesia melalui e-Koperasi mengenai PPOB, Pembayaran sehingga anggota koperasi dapat bertransaksi seperti, pembayaran listrik, telepon, PDAM serta ke depannya menempatkan ATM dan EDC (Electronic Data Capture), Bancassurance untuk menjual asuransi mikro misalnya. Modal dasar Bank BKE adalah sebesar Rp. 5 triliun yang terbagi atas 500 juta saham dengan nilai per saham adalah Rp. 10.000, dengan pembagian 41,56% dari modal sudah ditempatkan dan disetorkan dengan jumlah sebesar Rp. 2. 078. 129. 490. 000 yang terdiri dari 207. 812. 949 lembar saham. Hingga akhir tahun 2020, Bank BKE mencatat pertumbuhan aset sebesar Rp. 3,469 Miliar dan penambahan jumlah pegawai sebanyak 337 Pegawai.

Saat ini, Bank BKE memiliki layanan kantor sebanyak 12 kantor yang terdiri dari 8 Kantor cabang dan 4 Kantor cabang pembantu yang tersebar di

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

beberapa titik kota besar di Indonesia. Untuk ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Bank BKE (SeaBank Indonesia) saat ini memiliki 22 unit ATM yang berada di setiap kantor cabang dan area publik yang didukung oleh jaringan ATM Bersama, Bank BKE juga telah mendukung SMS Banker yang dapat digunakan oleh seluruh nasabah.

Meskipun demikian, BKE hingga saat itu masih merupakan bank kecil dengan aset hanya Rp 4 triliun, sehingga harus mengalami perubahan kepemilikan untuk menambah permodalannya. Pada tahun 2019, BKE tercatat dimiliki oleh Induk Koperasi Pegawai Republik Indonesia (IKP-RI) dan PT Reliance Sekuritas Indonesia Tbk (25% dan 19%) serta pemegang saham lain; di awal 2020, salah satu pemegang saham, PT Danadipa Artha Indonesia (milik Setiawan Ichlas, yang telah menjadi pemegang saham sejak 2018), meningkatkan kepemilikan sahamnya dari 21% menjadi 92,6%. Dalam proses ini, Danadipa memperoleh pendanaan dari Turbo Cash, anak perusahaan Sea Group. Turbo Cash kemudian menjadi pemegang 82,19% saham Danadipa. Belakangan, kepemilikan saham BKE menjadi dipegang 95%-nya oleh Danadipa, sementara 5%-nya oleh PT Koin Investama Nusantara yang juga dimiliki oleh Turbo Cash. Hal ini menyebabkan kepemilikan BKE sejak Januari 2020 secara resmi jatuh kepada Sea Group.

Setelah akuisisi tersebut, berdasarkan Surat Keputusan No. AHU-0002728. Ah. 01. 02 Tahun 2021 yang diterbitkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia pada tanggal 15 Januari 2021, PT Bank Kesejahteraan Ekonomi resmi berganti nama menjadi PT SeaBank Indonesia, Direksi kemudian mengumumkan perubahan nama lama PT Bank Kesejahteraan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ekonomi (Bank BKE) dengan logo lama Bank BKE, menjadi nama baru PT Bank Seabank Indonesia (SeaBank) dengan logo baru SeaBank. Perubahan nama ini mulai berlaku efektif sejak tanggal 10 Februari 2021. Saat ini SeaBank bekerja sama dengan Shopee untuk menarik lebih banyak nasabah yang gemar berbelanja. Di mana para pengguna Shopee dapat dengan mudah membuka rekening SeaBank melalui aplikasi Shopee, selain itu Shopee dan SeaBank juga menawarkan berbagai macam promo menarik untuk para penggunanya. Sebelumnya, Sea Group sendiri telah mendapatkan lisensi untuk bank digital di Singapura pada bulan Desember 2020.

#### **4.2 Visi dan Misi**

PT Bank Seabank Indonesia memiliki visi dan misi

##### **1. Visi**

“Memberi terobosan pengalaman perbankan untuk melayani yang belum terlayani dan memajukan kehidupan masyarakat Indonesia”

##### **2. Misi**

“Kemudahan perbankan bagi semua”

#### **4.3 Logo**

**Gambar 4.1 Logo Aplikasi Bank Digital SeaBank**



**Sumber : <https://surl.lu/eydgbt>**

#### 4.4 Fitur-fitur SeaBank

Sebagai bank digital, SeaBank menawarkan berbagai fitur unggulan yang dirancang untuk memudahkan aktivitas finansial nasabah secara digital. Berikut adalah fitur-fitur utama SeaBank:

##### • Tabungan Digital

- Bunga tabungan tinggi, cair setiap hari (sekitar 4% per tahun)
- Tidak ada saldo minimum.
- Bebas biaya admin bulanan
- Fitur e-statement untuk memantau transaksi dan bunga langsung dari aplikasi.

##### • Deposito Berjangka

- Bunga deposito hingga 6% per tahun dengan tenor fleksibel
- Setoran awal deposito relatif rendah, mulai dari Rp1 juta

##### • Transfer dan Pembayaran

- Gratis biaya transfer hingga 100 kali per bulan ke bank lain.
- Fitur pembayaran tagihan (listrik, air, internet, dan lain-lain) langsung dari aplikasi.
- Top up e-wallet dan pembayaran QRIS.

##### • Integrasi dengan Shopee

- Kemudahan pembayaran belanja di Shopee, termasuk fitur pembayaran otomatis dan notifikasi transaksi.
- Sering ada promo cashback atau diskon khusus bagi pengguna Shopee yang menggunakan SeaBank.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Program Referral**

- Insentif bagi nasabah yang mengajak teman membuka rekening SeaBank, misalnya bonus Rp35.000 per referral yang memenuhi syarat.

**Keamanan dan Legalitas**

- SeaBank terdaftar dan diawasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta Bank Indonesia (BI).
- Jaminan simpanan melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

**6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1 Secara persial *E-Trust* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan bank digital SeaBank di kota Pekanbaru. Artinya, semakin besar tingkat kepercayaan elektronik (*E-Trust*) yang dimiliki oleh pengguna, maka semakin tinggi kemungkinan mereka untuk memilih menggunakan layanan bank digital SeaBank di kota Pekanbaru.
- 2 Secara persial *User Experience* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan bank digital SeaBank di kota Pekanbaru. Artinya, semakin baik pengalaman yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi atau layanan bank digital SeaBank—seperti tampilan antarmuka yang ramah pengguna, kemudahan navigasi, kecepatan layanan, dan kenyamanan saat bertransaksi—maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk memutuskan menggunakan layanan tersebut.
- 3 Secara persial *Ease Of Use* (X3) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Keputusan Penggunaan bank digital SeaBank di kota Pekanbaru. Artinya, kemudahan penggunaan aplikasi atau layanan SeaBank tidak menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan masyarakat di kota Pekanbaru untuk menggunakan bank digital tersebut.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Meskipun aplikasi SeaBank mungkin mudah digunakan, hal tersebut belum cukup kuat dalam mendorong keputusan penggunaan, dibandingkan dengan faktor lain seperti kepercayaan (E-Trust) atau pengalaman pengguna (User Experience)..

Secara simultan *E-Trust*, *User Experience*, dan *Ease Of Use* berpengaruh secara bersama-sama terhadap Keputusan Penggunaan bank digital SeaBank di kota Pekanbaru..

Nilai korelasi (R) yang dihasilkan adalah sebesar sebesar 0,783. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan korelasi tinggi atau kuat antara variabel *E-Trust*, *User Experience*, dan *Ease Of Use* terhadap Keputusan Penggunaan. Sedangkan nilai R Square 0,613. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *E-Trust*, *User Experience*, dan *Ease Of Use* keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 60,3% terhadap Keputusan Penggunaan bank digital SeaBank di kota Pekanbaru. sedangkan sisanya sebesar 39,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah di kemukakan sebelumnya, untuk meyakinkan konsumen terhadap keputusan pembelian maka penulis mengusulkan saran sebagai berikut:

1. *E-Trust*, Sea Bank sebaiknya terus meningkatkan sistem keamanan data serta transaksi demi mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan para penggunanya. Selain itu, keterbukaan terkait kebijakan privasi dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perlindungan data menjadi hal krusial agar pengguna merasa nyaman dan aman saat memanfaatkan layanan perbankan digital ini.

2. *User Experience*, Sea Bank sebaiknya secara berkelanjutan melakukan evaluasi serta optimalisasi terhadap desain antarmuka aplikasi guna memastikan tampilan yang lebih intuitif, cepat, dan responsif. Penyediaan fitur-fitur yang mudah digunakan tanpa menimbulkan kebingungan akan berkontribusi positif terhadap peningkatan tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna.
3. *Ease Of Use*, Sea Bank disarankan untuk menyederhanakan proses utama dalam aplikasi, seperti pembukaan rekening dan transaksi, guna meningkatkan aksesibilitas bagi seluruh kalangan pengguna, termasuk yang kurang terbiasa dengan teknologi digital. Penyediaan panduan interaktif juga penting untuk menunjang pengalaman pengguna.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih mengembangkan penelitian mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi variabel keputusan pembelian dengan analisis data yang berbeda dan variabel yang lainnya untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Detikcom. (2023). *Surat An-Nisa Ayat 59: Arab, Latin, Arti dan Tafsirnya*. Retrieved from <https://www.detik.com/hikmah/khazanah/d-6894095/surat-an-nisa-ayat-59-arab-latin-arti-dan-tafsirnya>.
- Tafsirweb. (2018). *Surat Al-Baqarah Ayat 185 Arab, Latin, Terjemah dan Tafsir*. Retrieved from <https://tafsirweb.com/691-surat-al-baqarah-ayat-185.html>.
- Adolph, R. (2016). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kesesuaian Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Mandiri di Surabaya*. 1–23.
- Aprilia, R. W. (2020). *Penggunaan E-Wallet DANA Di Kabupaten Kebumen*. 1–9.
- Delfian, D., & Yusuf, A. (2022). The Effect of Ease of Use and E-Trust on User Purchase Decisions. *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 20–32. <https://doi.org/10.36555/almana.v6i1.1693>
- Dewi, N. D. (2019). Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Pengalaman Pembelian Terhadap Keputusan Pembelian secara Onlinemenggunakan Aplikasi Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Maarif Hasyim Latif Sidoarjo). *JURNAL EKOMAKS : Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 8(1), 25–32. <https://doi.org/10.33319/jeko.v8i1.29>
- Eti Yulianti, & Nurhadi. (2024). Pengaruh Security, Trust, Usability, dan Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi SeaBank. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(6), 3167–3182. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i6.1980>
- Fish, B. (2020). *Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Penggunaan Aplikasi Gojek (Studi Pada Pengguna Aplikasi Di Semarang)*. 2507(February), 1–9.
- Fitur Pada Aplikasi SeaBank. (2025).
- Harahap, E. F., Arimbawa, I. G. A. P., Sucandrawati, N. L. K. A. S., Nurdiani, T. W., & Anantadjaya, S. P. (2023). Digital bank transformation: A content analysis of SEABank. *Jurnal Komunikasi Profesional*, 7(3), 383–395. <https://doi.org/10.25139/jkp.v7i3.6363>
- Herawati, H. (2023). Analisa Keputusan Penggunaan Layanan Kesehatan Online Pada Aplikasi Klikdokter. *Kinerja*, 5(02), 286–297.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- https://doi.org/10.34005/kinerja.v5i02.2708
- Hongjoyo, R. L. Y., & Mangantar, M. (2020). Analysis of E-Trust, Perceived Risk, and Information Quality Influences Toward Customer Purchasing Decisions of Shopee. *Arie 548 Jurnal EMBA*, 10(1), 548–556.
- Kholilurrohman, F., Fadhillah, M., & Hutami, L. T. (2024). User Interface, User Experience, Gratis Ongkir Terhadap Keputusan pembelian melalui Preferensi E-Commerce Sebagai mediasi. *Jurnal E-Bis*, 8(1), 168–177. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v8i1.1492>
- Kristhiofan, K., & Fadli, F. (2023). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust Dan Artificial Intelligence Terhadap Nasabah Experiance Pengguna Aplikasi Brimo. *Contemporary Studies in Economic, Finance and Banking*, 2(2), 181–192. <https://doi.org/10.21776/csefb.2023.02.2.01>
- Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, Dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 19–29. <https://doi.org/10.9744/jmp.6.1.19-29>
- Kusuma, A. T., Suarti, A. R., & Fitri, E. (2024). *Pengaruh Ease of Use dan Information Quality Terhadap Repurchase Intention Pengguna Aplikasi Grabfood Di Kota Mataram*. 10(September), 394–401.
- Mahardika, I. M. P., Yuli, N. K. R., Suparmini, N. K. E., & Sutrisna, G. M. (2023). Evaluasi Penggunaan Inlislite 3.1 Pada Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha BerbasisUser Experience Dengan Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq). *Media Sains Informasi Dan Perpustakaan*, 3(1), 8–25. <https://ejournal2.undiksha.ac.id/index.php/msip/article/view/2345/1188>
- Mariati Tirta Wiyata, Elisya Pramana Putri, & Ce Gunawan. (2020). Pengaruh Customer Experience, Ease of Use, dan Customer Trust Terhadap Repurchase Intention Konsumen Situs Jual Beli Online Shopee. *Cakrawala Repotori IMWI*, 3(1), 11–21. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v3i1.36>
- Marsalin, D. A., & Hendratmoko, C. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Brand Image Dan Kualitas InformasiTerhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna E-Commerce Shopee(Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Shopee di Kota Sukoharjo). *Jurnal Bintang Manajemen (JUBIMA)*, 1(3), 192–214.
- Munawaroh, L. (2021). Penggunaan Konsep User Experience Terhadap Layanan Situs Web Perpustakaan. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 5(2), 323–346. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v5i2.323-346>
- Mutiara, M., & Wibowo, I. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 8(2), 10–20. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v8i2.419>
- Nilasari, R. (2019). Pengaruh Trust Dan E-Service Terhadap Repurchase Intention Bagi Pengguna Aplikasi Shopee. *E-Jurnal Akuntansi*, 29(2), 755. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v29.i02.p20>
- Nugroho, A. P., Zed, E. Z., & Syakila, F. (2023). Intention To Use Digital Bank: Role of Perceived Ease of Use, Customer Knowledge, Service Quality, and System Security. *Jurnal Ekonomi*, 12(01), 891–899. <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/1297>
- Oentario, Y., Harianto, A., & Irawati, J. (2017). Pengaruh Usefulness, Ease of Use, Risk Terhadap Intentionto Buy Onlinepatisserie Melalui Consumer Attitude Berbasis Media Sosial Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 11(1), 26–31. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.11.1.26-31>
- Pokhrel, S. (2024). Rekomendasi Desain User Interface Berdasarkan Hasil Analisis Pengaruh Faktor Minat Terhadap Penggunaan Aplikasi Seabank Menggunakan Model UTAUT2. *Ayan*, 15(1), 37–48.
- Pratama, A. B., & Suputra, I. D. G. D. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi*, 27, 927. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p04>
- Priansa, D. J. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Elektronik Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Dana Di Universitas Esa Unggul. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 561–588. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i3.309>
- Rahmad Surgawan, R., & Susila, I. (2024). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan. *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 18(3), 918–936. <https://doi.org/10.32534/jv.v18i3.5000>
- Rahmawati, Y. D., & Yuliana, R. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet pada Mahasiswa STIE Bank BPD Jateng. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 2(2), 157–168. <https://jurnal.stiebankbpdjateng.ac.id/jurnal/index.php/econbank/article/view/215>
- Rianto, M. I., & Hapsari, R. D. V. (2022). Pengaruh Customer Experience, Ease of Use, Dan Trust Terhadap Loyalitas E-Commerce. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 1(2), 156–166.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- <https://doi.org/10.21776/jmppk.2022.01.2.03>
- Silaen, E., & Prabawani, B. (2019). Pengaruh persepsi kemudahan menggunakan e-wallet dan persepsi manfaat serta promosi terhadap minat beli ulang saldo e-wallet Ovo. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1–9. [https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/24834/22182](https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/24834%0Ahttps://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/viewFile/24834/22182)
- Sito Putri, R. R., & Iriani, S. S. (2021). Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Tokopedia melalui Trust sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 708. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n2.p708-722>
- Studi Populix*. (2024).
- Sugiyono. (2022). *Buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Ed.2, cet.). Alfabeta : Bandung., 2022.
- Survey Business IT Outlook 2023 Sharing Vision*. (2022).
- Tam, J., Issn, E., Issn, P., Informatika, P., & Bengkulu, U. D. (2024). *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model) Pengembangan E-Commerce Usaha Kecil Menengah Kampung Batik Betungan Berbasis Web*. 15(2), 257–262.
- Tjiptono, Sulaiman, E., Rahmawan, G., Ridwan, M., Hastutik, S., Poltak, H., & Sangadji, S. S. (2020). Manajemen Pemasaran. Cv. Media Sains Indonesia, 1, 1–38. [www.penerbit.medsan.co.id](http://www.penerbit.medsan.co.id)
- Wardani, D. S., & Pebrianggara, A. (2021). *Efektivitas Perceived Ease Of Use dan User Experience terhadap Buying Intention melalui Consumer Attitude*.
- Wicaksono, M. B., & D. T., & Nastiti, H. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan M Banking Mandiri di Jakarta Selatan. *Braz Dent J.*, 2(1), 1–12.
- Wijaya, E., & Warnadi. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Secara Online Di Shopee : Dampak Dari E-Commerce. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 152–164. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/index>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Saya Dian Putria Dewi, mahasiswi jurusan manajemen, fakultas ekonomi dan ilmu sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. saat ini sedang menjalankan penelitian akhir SKRIPSI sebagai persyaratan kelulusan mencapai gelar sarjana manajemen S.M. sehubung dengan hal tersebut, saya mohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/I Untuk berpartisipasi dengan meluangkan waktu mengisi kusioner penelitian ini. adapun kriteria

1. Pengguna Bank Digital SeaBank
2. Berdomisili Pekanbaru

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Petunjuk Pengisian

Responden hanya perlu mengisi dengan cara mencentang (✓) pada kolom yang sesuai dengan pilihan anda. Tidak ada jawaban benar atau salah. Ada lima pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pertanyaan yaitu:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SS	= Sangat Setuju	5
S	= Setuju	4
CS	= Netral	3
TS	= Tidak Setuju	2
STS	= Sangat Tidak Setuju	1

### 3. Identitas Responden

Petunjuk : berilah tanda checklist (✓) untuk pilihan yang sesuai dengan diri anda.

Nama :

Jenis Kelamin :

1. Perempuan
2. Laki-Laki

Status

1. Mahasiswa/i
2. Bekerja
3. Pelajar
4. Lain-Lain

Domisili :

1. Tuah Madani
2. Binawidya
3. Bukit Raya
4. Kulim
5. Lima Puluh
6. Marpoyan Damai
7. Payung Sekaki
8. Pekanbaru Kota
9. Rumbai Barat
10. Rumbai
11. Rumbai Timur
12. Sail
13. Senapelan
14. Sukajadi
15. Tenayan Raya

## Pertanyaan Setiap variabel

### 1. E-Trust

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
1	Menurut saya Bank Digital SeaBank sudah memiliki sistem yang aman untuk melindungi data pribadi saya						
2	Saya merasa privasi saya terlindungi saat melakukan transaksi keuangan melalui aplikasi SeaBank						
3	Saya merasa bank digital SeaBank memberikan pengalaman yang baik bagi saya						
4	Menurut saya Bank Digital SeaBank memberikan informasi yang transparan terkait fitur keuangan						
<b>Total</b>							
<b>Persentase</b>							

### 2. User Experience

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
1	Menurut saya, elemen-elemen desain dan fitur dalam aplikasi Seabank menarik dan mudah dipahami						
2	Saya merasa senang ketika menggunakan bank digital Seabank untuk melakukan transaksi						
3	Saya merasa bahwa layanan yang ditawarkan oleh Seabank sesuai dengan kebutuhan finansial saya.						
4	Saya merasa bahwa bank digital Seabank memenuhi ekspektasi saya sebagai solusi perbankan digital yang efisien.						
<b>Total</b>							

1. Dijangkutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
<b>Persentase</b>							

### 3. Ease Of Use

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber	Saya merasa informasi yang disediakan dalam bank digital Seabank jelas dan mudah dimengerti						
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber	Saya merasa bank digital Seabank mudah digunakan untuk melakukan transaksi keuangan.						
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber	Menurut saya bank digital Seabank fleksibel dalam memenuhi kebutuhan perbankan saya kapan saja dan di mana saja.						
<b>Total</b>							
<b>Persentase</b>							

### Keputusan Penggunaan

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
1	Saya merasa telah mempertimbangkan berbagai alternatif bank digital sebelum memilih Seabank.						
2	Menurut saya, mudah menemukan informasi yang saya butuhkan tentang Seabank sebelum memutuskan untuk menggunakaninya.						
3	Saya merasa Seabank memenuhi						

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber

No	Pernyataan	Frekuensi					Jumlah
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)	
1.	harapan saya sebagai solusi perbankan digital yang praktis dan efisien						
2.	Saya merasa puas dengan pengalaman saya menggunakan Seabank sehingga saya merekomendasikan kepada orang lain						
	<b>Total</b>						
	<b>Persentase</b>						

Tabulasi Data © **Halaman**
**1. E-trust (X1) Dan User Experience (X2)**

RESP	Pengertian RESP	E-TRUST				TOTAL	USER EXPERIENCE				TOTAL
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
		1	2	3	4		5	6	7	8	
1	Dilengkapi dengan hak cipta	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
2	1. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	5	4	5	4	18	5	3	4	3	15
3	2. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	2	3	2	3	10	4	3	4	5	16
4	3. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	2	2	2	3	9	4	3	3	3	13
5	4. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12
6	5. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	3	4	3	2	12	4	3	4	2	13
7	6. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
8	7. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	3	3	2	3	11	4	4	3	4	15
9	8. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	3	4	3	5	15	5	3	4	3	15
10	9. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	5	3	2	4	14	4	4	4	4	16
11	10. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
12	11. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	5	4	3	4	16	5	4	4	4	17
13	12. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	2	2	12	4	4	4	4	16
14	13. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	5	5	2	5	17	4	5	5	5	19
15	14. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16
16	15. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	4	2	1	4	11	4	5	4	4	17
17	16. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	5	2	2	3	12	3	3	3	3	12
18	17. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
19	18. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	5	4	3	2	14	3	2	3	4	12
20	19. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14
21	20. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	2	4	14	4	4	4	4	16
22	21. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
23	22. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	3	4	2	4	13	4	5	3	5	17
24	23. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	4	3	3	5	15	4	4	3	4	15
25	24. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15
26	25. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	3	5	16	4	4	4	4	16
27	26. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	4	5	4	4	17	3	3	3	4	13
28	27. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	4	5	4	4	17	3	5	4	4	16
29	28. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	4	5	4	4	17	4	3	3	2	12
30	29. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
31	30. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
32	31. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13
33	32. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	4	3	3	2	12	2	4	2	2	10
34	33. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	4	3	3	3	13	5	4	4	4	17
35	34. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	4	4	3	3	14	4	4	3	2	13
36	35. Pengertian hak cipta dilindungi undang-undang	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13

RESP	E-TRUST				TOTAL	USER EXPERIENCE				TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
1. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	37	4	5	4	18	4	4	5	4	17
Hak Cipta Dilindungi Undang Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerapan karya ilmiah, penyusunan laporan, perulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.	38	4	5	4	18	5	5	4	5	19
	39	4	5	4	16	4	5	5	5	19
	40	5	4	5	18	5	3	4	5	17
	41	4	5	5	18	3	4	5	5	17
	42	4	5	5	18	5	4	5	5	19
	43	5	5	4	18	5	4	5	5	19
	44	4	4	3	16	3	2	2	3	10
	45	5	5	4	17	4	3	5	4	16
	46	4	4	4	16	4	4	4	4	16
	47	4	4	3	15	4	3	4	4	15
	48	4	3	4	15	4	4	4	4	16
	49	4	3	3	13	4	4	4	4	16
	50	5	3	5	18	4	5	5	5	19
	51	5	5	5	20	5	5	5	5	20
	52	5	5	4	17	5	4	5	4	18
	53	5	5	5	20	5	5	5	5	20
	54	4	5	4	18	4	5	4	5	18
	55	5	5	5	20	5	5	5	5	20
	56	3	3	4	14	4	4	4	3	15
	57	5	5	5	20	4	4	4	5	17
	58	5	5	5	20	4	4	4	5	17
	59	4	5	4	18	5	5	5	5	20
	60	5	4	5	18	5	5	5	5	20
	61	5	4	2	16	5	4	5	3	17
	62	5	4	5	19	5	5	5	5	20
	63	5	5	5	20	5	3	5	5	18
	64	5	5	5	20	3	3	5	4	15
	65	5	5	5	20	5	3	3	5	16
	66	5	5	5	20	3	5	5	4	17
	67	5	5	4	19	5	5	4	5	19
	68	5	5	5	20	5	5	5	5	20
	69	5	5	5	20	5	5	5	5	20
	70	5	3	3	14	3	3	3	3	12
	71	5	5	5	20	1	1	1	1	4
	72	5	3	5	18	3	4	5	4	16
	73	5	5	5	20	4	4	5	5	18
	74	5	5	5	20	3	3	3	3	12
	75	5	5	4	19	5	5	5	5	20
	76	5	5	5	20	5	5	5	5	20
	77	5	5	5	20	5	5	5	5	20

RESP	E-TRUST				TOTAL	USER EXPERIENCE				TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
1. Diketahui hak cipta dilindungi incang undang	4	5	3	5	17	3	2	2	2	9
78	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
79	4	4	3	5	16	3	3	3	2	11
80	4	3	2	5	14	3	3	2	2	10
81	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
82	3	2	2	2	9	4	4	4	4	16
83	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
84	3	3	2	2	10	3	2	2	2	9
85	4	3	4	4	15	2	4	4	3	13
86	4	4	4	4	16	2	2	4	3	11
87	4	4	3	4	15	3	4	4	2	13
88	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14
89	4	4	4	2	14	3	4	3	4	14
90	4	2	2	2	12	4	4	4	4	16
91	4	2	2	2	12	4	4	4	4	16
92	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
93	3	2	2	2	9	3	3	4	3	13
94	4	4	3	2	13	3	3	4	4	14
95	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
96	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16



2.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Ease Of Use (X3) Dan Keputusan Penggunaan (Y)

Hak Cipta Dilindungi RESP	ESASE OF USE			TOTAL	KEPUTUSAN PENGGUNAAN				TOTAL
	X3.1	X3.2	X3.3		Y1	Y2	Y3	Y4	
1. Dilengkapi dengan undang- a. Pengutipan hanya untuk b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar	5	4	4	13	5	4	5	5	19
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	3	4	5	12	3	5	4	3	15
3. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4	4	4	12	2	3	3	3	11
4. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	3	3	3	9	2	3	3	2	10
5. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	3	4	4	11	2	2	2	2	8
6. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	3	3	2	8	3	3	4	3	13
7. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4	4	4	12	4	4	4	4	16
8. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4	4	4	12	3	3	3	3	12
9. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4	5	5	14	3	4	5	3	15
10. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4	4	4	12	3	4	3	3	13
11. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4	4	4	12	4	4	4	4	16
12. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	5	5	4	14	5	4	4	5	18
13. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4	4	3	11	2	4	4	4	14
14. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4	5	5	14	4	4	4	4	16
15. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4	4	4	12	3	4	3	3	13
16. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	2	5	4	11	3	4	4	5	16
17. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	3	3	3	9	2	3	3	2	10
18. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4	4	4	12	3	3	3	4	13
19. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	2	4	3	9	4	3	4	2	13
20. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4	5	4	13	4	4	3	3	14
21. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4	4	4	12	4	4	4	5	17
22. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	5	5	5	15	3	5	5	4	17
23. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	3	5	3	11	4	3	2	4	13
24. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4	4	4	12	5	3	5	3	16
25. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4	3	2	9	5	4	5	4	18
26. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4	4	4	12	4	4	4	4	16
27. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4	4	4	12	4	4	5	3	16
28. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	2	2	2	6	4	4	4	4	16
29. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	2	2	4	8	5	5	4	4	18
30. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4	4	4	12	4	4	4	4	16
31. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	5	4	5	14	3	4	4	3	14
32. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4	4	4	12	4	4	2	2	12
33. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	3	4	4	12	2	3	4	4	13
34. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	4	4	4	12	4	4	3	3	14
35. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	3	3	2	8	5	5	4	4	18

RESP	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	ESASE OF USE		TOTAL	KEPUTUSAN PENGGUNAAN				TOTAL
		X3.1	X3.2		X3.3	Y1	Y2	Y3	
1. Dilarang Penguihan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.	36	4	4	12	4	3	5	3	15
	37	5	5	14	5	5	5	5	20
	38	5	5	15	5	5	5	5	20
	39	5	4	14	5	5	5	5	20
	40	5	4	14	4	5	5	5	19
	41	4	4	13	5	5	4	5	19
	42	3	4	12	5	5	5	5	20
	43	5	5	15	5	5	5	5	20
	44	2	4	10	4	4	4	4	16
	45	5	4	14	5	5	5	4	19
	46	4	4	12	4	4	4	4	16
	47	4	3	11	4	4	4	4	16
	48	4	4	12	4	4	4	4	16
	49	4	4	12	4	4	4	4	16
	50	5	5	14	4	5	5	5	19
	51	5	5	15	5	5	5	5	20
	52	5	5	15	5	5	5	5	20
	53	5	5	15	5	5	5	5	20
	54	5	4	14	4	5	4	4	17
	55	5	5	15	5	5	5	5	20
	56	4	4	12	4	4	2	2	12
	57	1	1	3	5	5	5	5	20
	58	3	5	12	5	5	5	5	20
	59	4	5	14	5	4	4	5	18
	60	4	4	13	4	5	5	5	19
	61	5	5	15	5	5	5	5	20
	62	5	5	15	5	5	5	5	20
	63	4	5	14	5	5	5	5	20
	64	5	5	15	5	4	3	5	17
	65	5	3	13	5	5	5	5	20
	66	5	3	13	5	4	3	5	17
	67	4	3	12	5	4	5	5	19
	68	5	5	15	5	5	5	5	20
	69	5	5	15	5	5	5	5	20
	70	3	3	9	3	3	3	4	13
	71	1	1	3	3	3	3	3	12
	72	4	5	12	1	5	5	5	16
	73	5	5	15	5	5	5	5	20
	74	3	3	9	5	5	5	5	20

RESP	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	ESASE OF USE		TOTAL	KEPUTUSAN PENGGUNAAN				TOTAL
		X3.1	X3.2		X3.3	Y1	Y2	Y3	
1. Dilarang Penguihan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.	75	5	5	15	5	4	4	5	18
b. Penguihan tidak merugikan kepentingan yang wajar	76	5	5	15	5	5	5	5	20
	77	5	5	15	5	5	5	5	20
	78	3	5	13	5	5	5	5	20
	79	4	4	12	4	4	4	4	16
	80	2	2	6	2	2	2	2	8
	81	2	4	10	3	4	4	2	13
	82	4	4	12	4	4	4	4	16
	83	4	4	12	4	4	4	4	16
	84	4	4	12	4	4	4	4	16
	85	2	2	6	2	2	2	3	9
	86	2	4	10	4	2	2	2	10
	87	3	2	8	2	3	2	2	9
	88	2	2	6	2	2	2	2	8
	89	4	4	12	3	4	4	4	15
	90	4	4	12	4	4	4	4	16
	91	4	4	12	4	4	4	4	16
	92	4	4	12	4	4	4	4	16
	93	2	2	6	2	4	4	4	14
	94	4	3	11	3	4	3	4	14
	95	4	4	12	4	4	4	4	16
	96	4	4	12	3	3	3	3	12

2. Dilarang mengumumkan dan memperbarui sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
3. Dilarang menyebutkan sumber:
- UIN SUSKA RIAU

**LAMPIRAN 3**
**Hasil olah Data SPSS**
**UJI VALIDITAS**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	E-TRUST
X1.1	Pearson Correlation	1	.567**	.550**	.493**	.771**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.567**	1	.671**	.527**	.847**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.550**	.671**	1	.503**	.856**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	.493**	.527**	.503**	1	.780**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
E-TRUST	Pearson Correlation	.771**	.847**	.856**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	USER EXPERIENCE
X2.1	Pearson Correlation	1	.534**	.583**	.620**	.801**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	.534**	1	.646**	.660**	.838**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	.583**	.646**	1	.687**	.863**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
X2.4	Pearson Correlation	.620**	.660**	.687**	1	.884**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	USER EXPERIENCE
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
USER EXPERIENCE	Pearson Correlation	.801**	.838**	.863**	.884**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	96
	N	96	96	96	96	

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	ESASE OF USE
	Pearson Correlation	1	.667**	.731**	.895**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
X3.2	Pearson Correlation	.667**	1	.731**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
X3.3	Pearson Correlation	.731**	.731**	1	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
ESASE OF USE	Pearson Correlation	.895**	.886**	.913**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	KEPUTUSAN PENGGUNAAN
	Pearson Correlation	1	.629**	.573**	.641**	.829**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y.2	Pearson Correlation	.629**	1	.760**	.736**	.888**

	Sig. (2-tailed)				
	.000 96		.000 96	.000 96	.000 96
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Pearson Correlation .573**	.760**	1	.705**	.869**
1. Dijangkut sebagai hak cipta	Sig. (2-tailed) .000	.000		.000	.000
N a. Mengutip penye	N 96	96	96	96	96
	Pearson Correlation .641**	.736**	.705**	1	.889**
Y <sub>4</sub>	Sig. (2-tailed) .000	.000	.000		.000
N b. Pengutipan	N 96	96	96	96	96
KEPUTUSAN PENGUNAAN	Pearson Correlation .829**	.888**	.869**	.889**	1
	Sig. (2-tailed) .000	.000	.000	.000	
	N 96	96	96	96	96

\*.\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## UJI RELIABILITAS

### E-TRUST

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	4

### USER EXPERIENCE

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	4

### ESASE OF USE

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	3

## KEPUTUSAN PENGGUNAAN

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	4

### UJI NORMALITAS

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	
Mean	.0000000
Std. Deviation	1.30427812
Most Extreme Differences	
Absolute	.088
Positive	.088
Negative	-.051
Test Statistic	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.088
	.064c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

### UJI MULTIKOLINIERITAS

#### Coefficientsa

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	E-TRUST	.790	1.265
	USER EXPERIENCE	.460	2.173
	ESASE OF USE	.495	2.019

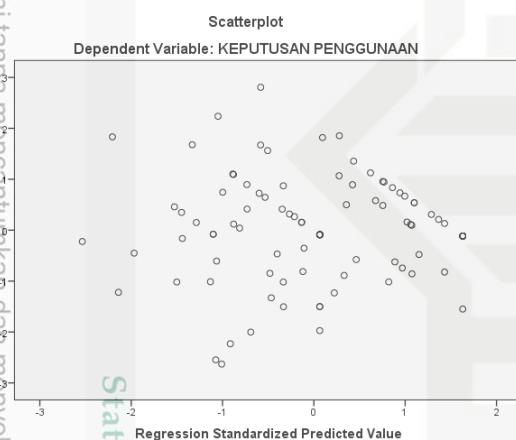
a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN

## UJI HETEROKEDASTISITAS

### Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients			t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.963	.854		4.641	.000
1	E-TRUST	-.004	.051	-.008	-.070	.944
1	USER EXPERIENCE	-.067	.066	-.146	-1.011	.315
1	ESASE OF USE	-.109	.073	-.209	-1.498	.137

a. Dependent Variable: ABS\_RES



## UJI AUTOKORELASI

### Model Summaryb

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.777a	.603	.590	2.13440	1.675

## UJI DETERMINASI

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.777a	.603	.590	2.13440

a. Predictors: (Constant), ESASE OF USE, E-TRUST, USER EXPERIENCE  
 b. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN

### UJI t

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients			t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.025	1.375	-.018	.985
	E-TRUST	.516	.082	6.316	.000
	USER EXPERIENCE	.342	.106	3.217	.002
	ESASE OF USE	.206	.117	1.764	.081

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN

### UJI F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	636.837	3	212.279	46.597
	Residual	419.122	92	4.556	
	Total	1055.958	95		

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
 b. Predictors: (Constant), ESASE OF USE, E-TRUST, USER EXPERIENCE

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan penelitian, penilaian, penulisan karya ilmiah, dan menyajikan sumber.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan pengarang wajar UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**  
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail:fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-1976/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/03/2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Bimbingan Skripsi

05 Maret 2025

**Yth. Saipul Al Sukri, M.Si.**  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Dian Putria Dewi  
NIM : 12170121116  
Jurusan : Manajemen  
Semester : VIII (delapan)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul: **"PENGARUH E-TRUST, USER EXPERIENCE DAN EASE OF USE TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN BANK DIGITAL SEABANK DIKOTA PEKANBARU"**. Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.



Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

B-2688/Un.04/F.VII/PP.00.9/04/2025

02 Mei 2025

## Biasa

#### Webinar Information

## Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Provinsi Riau  
Jl. Jend. Sudirman No.460 Jadirejo  
Kec. Sukajadi Kota Pekanbaru  
Riau 28121

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Dian Putria Dewi  
NIM : 12170121116  
Jurusan : Manajemen  
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud melakukan Riset di tempat Bapak/Ibu dengan judul: " Pengaruh *E-trust, User Experience* dan *Ease Of Use* terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital Seabank di kota Pekanbaru". Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Riset dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi mahasiswa tersebut.

Demikianlah; atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

