



# **ANALISIS PENGARUH E-WOM, *DIGITAL LITERACY*, DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP *INTENTION TO USE BANK DIGITAL* PADA ERA 4.0**

**DENNISA NASYAVINI PUTRI  
H2401201095**



**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**

- 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 IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



### *@Hak cipta milik IPB University*

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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh E-Wom, *Digital Literacy*, dan Persepsi Kemudahan terhadap *Intention to Use* Bank Digital Pada Era 4.0” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni Tahun 2024

Dennisa Nasyavini Putri  
H2401201095

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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## ABSTRAK

DENNISA NASYAVINI PUTRI. Analisis Pengaruh E-Wom, *Digital Literacy*, dan Persepsi Kemudahan terhadap *Intention to Use Bank Digital* Pada Era 4.0. Dibimbing oleh WITA JUWITA ERMAWATI.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan termasuk sektor perbankan. Perkembangan ini telah mendorong lahirnya bank digital, sebuah inovasi yang menawarkan berbagai kemudahan dan efisiensi dalam layanan perbankan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis karakteristik pengguna bank digital, serta menganalisis pengaruh *e-wom*, *digital literacy*, dan persepsi kemudahan terhadap *intention to use* bank digital di Era 4.0. Penelitian ini dilakukan di wilayah Jabodetabek. Sampel yang diteliti adalah nasabah bank digital di Jabodetabek yang pernah menggunakan layanan dalam enam bulan terakhir, dan berusia antara 17 hingga 59 tahun, dengan jumlah responden sebanyak 109 orang yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis SEM-PLS dengan aplikasi *Smart PLS 4*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan dari *electronic word of mouth*, *digital literacy*, persepsi kemudahan, baik secara parsial dan secara simultan terhadap *intention to use* bank digital.

Kata kunci: *e-wom*, *digital literacy*, persepsi kemudahan, bank digital

## ABSTRACT

DENNISA NASYAVINI PUTRI. The Influence of E-WOM, Digital Literacy, and Perceived Ease of Use on the Intention to Use Digital Banking in the 4.0 Era. Supervised by WITA JUWITA ERMAWATI.

The development of information technology has brought significant changes in various aspects of life, including the banking sector. This advancement has driven the emergence of digital banks, an innovation offering various conveniences and efficiencies in banking services. The purpose of this research is to analyze the characteristics of digital bank users, as well as the influence of electronic word of mouth (e-WOM), digital literacy, and perceived ease of use on the intention to use digital banks in the Era 4.0. This research was conducted in the Jabodetabek area. The sample studied consists of digital bank customers in Jabodetabek who have used the services in the last six months and are aged between 17 to 59 years, with a total of 109 respondents selected using purposive sampling techniques. The analysis methods used are descriptive analysis and SEM-PLS analysis with the Smart PLS 4 application. The results show that there is a positive and significant influence of electronic word of mouth, digital literacy, and perceived ease of use, both partially and simultaneously, on the intention to use digital banks.

Keywords: *e-wom*, *digital literacy*, perceived ease of use, digital bank



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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*

# **ANALISIS PENGARUH E-WOM, *DIGITAL LITERACY*, DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP *INTENTION TO USE BANK DIGITAL* PADA ERA 4.0**

**DENNISA NASYAVINI PUTRI**

Skripsi  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana pada  
Program Studi Manajemen

**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**

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 IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



**@Hak cipta milik IPB University**

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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

**Tim Penguji pada Ujian Skripsi:**

- 1 Farida Ratna Dewi, S.E., M.M.
- 2 Nur Hadi Wijaya, S.T.P., M. M.



### @Hak cipta milik IPB University

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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Skripsi : Analisis Pengaruh E-Wom, *Digital Literacy*, dan Persepsi  
Kemudahan terhadap *Intention to Use* Bank Digital Pada Era 4.0

Nama : Dennisa Nasyavini Putri

NIM : H2401201095

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Dr. Wita Juwita Ermawati, S.T.P., M.M.

NIP 197509072005012001



Diketahui oleh

Ketua Departemen:

Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.

NIP 197812132006041001



Tanggal Ujian:  
5 Juli 2024

Tanggal Lulus:  
XX Juli 2024

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 IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan April 2024 sampai bulan Juni 2024 ini ialah Manajemen Pemasaran, dengan judul “Analisis Pengaruh E-Wom, *Digital Literacy*, dan Persepsi Kemudahan terhadap *Intention to Use Bank Digital* Pada Era 4.0”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada pembimbing, ibu Dr. Wita Juwita Ermawati, S.T.P., M.M. yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik, moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyelesaian karya ilmiah ini, yaitu:

1. Ayahanda Achmad Muzni Chasanudin, S.T., M.T. (Alm) dan Ibunda Evi Kristiyati, S.H. (Almh), Rafif Nadivi Akbar Hasanudin, dan Raditya Rahman Hasanudin sebagai adik, serta seluruh keluarga besar atas doa, semangat, dan dukungan yang selama ini telah diberikan.
2. Seluruh dosen dan staf Departemen Manajemen IPB *University* yang telah membimbing dan memberikan ilmunya selama masa studi penulis.
3. Ariana, Intan, Mutiara, dan Venska yang selalu memberikan doa, motivasi, dan semangat dalam penyusunan karya ilmiah ini.
4. Sahabat-sahabat penulis selama masa studi penulis yang selalu memberikan bantuan dan motivasi selama pengerjaan karya ilmiah ini.
5. Achmad Muzaqi, S.Kom. sebagai orang terkasih yang selalu memberikan motivasi, bantuan, doa, dan semangat dalam penyusunan karya ilmiah ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan karya ilmiah ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, 20 Juni 2024

*Dennisa Nasyavini Putri*

## DAFTAR ISI

|   |    |
|---|----|
| DAFTAR TABEL  | x  |
| DAFTAR GAMBAR   | x  |
| DAFTAR LAMPIRAN   | x  |
| I PENDAHULUAN   | 1  |
| 1.1 Latar Belakang  | 1  |
| 1.2 Rumusan Masalah   | 6  |
| 1.3 Tujuan  | 6  |
| 1.4 Manfaat   | 7  |
| 1.5 Ruang Lingkup   | 7  |
| II TINJAUAN PUSTAKA   | 8  |
| 2.1 Pemasaran   | 8  |
| 2.2 Bank Digital  | 8  |
| 2.3 <i>Electronic Word of Mouth</i>   | 9  |
| 2.4 <i>Digital Literacy</i>   | 9  |
| 2.5 Persepsi Kemudahan  | 10 |
| 2.6 <i>Intention to Use</i>   | 10 |
| 2.7 Penelitian Terdahulu  | 11 |
| 2.8 Hipotesis Penelitian  | 14 |
| III METODE  | 16 |
| 3.1 Kerangka Pemikiran  | 16 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian   | 17 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data   | 18 |
| 3.4 Metode Penarikan Sampel   | 18 |
| 3.5 Pengolahan dan Analisis Data  | 19 |
| 3.6 Variabel Operasional  | 21 |
| IV HASIL DAN PEMBAHASAN   | 27 |
| 4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen  | 27 |
| 4.2 Karakteristik Responden   | 28 |
| 4.3 Hasil Analisis <i>Structural Equation Modeling-Partial Least Squares</i><br>(SEM-PLS) | 35 |
| 4.4 Hasil Analisis Simultan (Uji F)   | 44 |
| 4.5 Implikasi Manajerial  | 44 |
| V SIMPULAN DAN SARAN  | 48 |
| 5.1 Simpulan  | 48 |
| 5.2 Saran   | 48 |
| DAFTAR PUSTAKA  | 49 |
| LAMPIRAN  | 53 |
| RIWAYAT HIDUP   | 56 |

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 IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## DAFTAR TABEL

|    |   |    |
|----|---|----|
| 1  | Penelitian terdahulu  | 11 |
| 2  | Skala likert  | 20 |
| 3  | Rentang skala analisis deskriptif                                   | 20 |
| 4  | Variabel operasional  | 21 |
| 5  | Hasil uji validitas   | 27 |
| 6  | Hasil uji reliabilitas  | 28 |
| 7  | Karakteristik responden   | 29 |
| 8  | Kriteria jawaban responden terkait variabel e-WOM                   | 33 |
| 9  | Kriteria jawaban responden terkait variabel <i>digital literacy</i> | 33 |
| 10 | Kriteria jawaban responden terkait variabel persepsi kemudahan      | 34 |
| 11 | Kriteria jawaban responden terkait variabel <i>intention to use</i> | 34 |
| 12 | Nilai <i>outer loading</i> sebelum dan sesudah <i>dropping</i>      | 36 |
| 13 | Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>                       | 39 |
| 14 | Nilai <i>Fornell-Lacker Criterion</i>                               | 39 |
| 15 | Nilai <i>Cross Loadings</i>   | 40 |
| 16 | Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>      | 41 |
| 17 | Nilai <i>R-Square</i>   | 41 |
| 18 | Nilai <i>Path Coefficient</i>                                       | 42 |
| 19 | Hasil uji F   | 44 |
| 20 | Model POAC implikasi manajerial                                     | 45 |

## DAFTAR GAMBAR

|    |   |    |
|----|---|----|
| 21 | Proyeksi Pengguna Bank Digital di Indonesia 2026          | 2  |
| 22 | Perbandingan Preferensi Penggunaan Bank Konvensional      | 3  |
| 23 | Aplikasi Bank Digital yang Digunakan Masyarakat Indonesia | 4  |
| 24 | Alasan Masyarakat Indonesia Menggunakan Bank Digital      | 5  |
| 25 | Kerangka hipotesis penelitian                             | 15 |
| 26 | Kerangka Pemikiran  | 17 |
| 27 | Lokasi penelitian   | 18 |
| 28 | Jenis bank digital yang digunakan                         | 32 |
| 29 | <i>Outer model</i> sebelum dilakukan <i>dropping</i>      | 35 |
| 30 | <i>Outer model</i> setelah dilakukan <i>dropping</i>      | 37 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|    |   |    |
|----|---|----|
| 31 | Lampiran 1 Hasil uji validitas SPSS                 | 53 |
| 32 | Lampiran 2 Hasil uji reliabilitas SPSS              | 54 |
| 33 | Lampiran 3 Model penelitian sebelum <i>dropping</i> | 54 |
| 34 | Lampiran 4 Model penelitian setelah <i>dropping</i> | 54 |
| 35 | Lampiran 5 Hasil <i>Bootstrapping</i>               | 55 |