

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN YANG DIMODERASI OLEH
KEPERCAYAAN PADA UMKM PENGGUNA
DOMPET DIGITAL DI PURWOKERTO**

Skripsi



Disusun oleh

Muhamad Farkhan Nurfaizi
21SB1019

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN YANG DIMODERASI OLEH
KEPERCAYAAN PADA UMKM PENGGUNA
DOMPET DIGITAL DI PURWOKERTO**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Bisnis Digital Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

Muhamad Farkhan Nurfaizi

21SB1019

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2025

PERSETUJUAN

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN YANG DIMODERASI OLEH
KEPERCAYAAN PADA UMKM PENGGUNA
DOMPET DIGITAL DI PURWOKERTO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Muhamad Farkhan Nurfaizi

21SB1019

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 07 Agustus 2025

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Prayoga Pribadi, S.E., M.Si.
NIDN. 0624107702

Muliasari Pinilih, S.E., M.Si.
NIDN. 0623058502

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 20 Agustus 2025

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan,

Kaprodi Bisnis Digital

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.
NIK. 2022.10.1.039

PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN YANG DIMODERASI OLEH
KEPERCAYAAN PADA UMKM PENGGUNA
DOMPET DIGITAL DI PURWOKERTO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Muhamad Farkhan Nurfaizi

21SB1019

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 20 Agustus 2025

Zanuar Rifai, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0606018904

Anisa Nur Andina, S.E., M.Si.
NIDN. 0603089001

Prayoga Pribadi, S.E., M.Si.
NIDN. 0624107702

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 20 Agustus 2025

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Muhamad Farkhan Nurfaizi
NIM : 21SB1019
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Yang Dimoderasi Oleh Kepercayaan pada UMKM Pengguna Dompot Digital di Purwokerto

Dosen Pembimbing 1 : Prayoga Pribadi, S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing 2 : Muliasari Pinilih, S.E., M.Si.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 09 Agustus 2025

Yang menyatakan,

Bermaterai 10000

Muhamad Farkhan Nurfaizi
NIM. 21SB1019

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan rasa Syukur yang mendalam saya ucapkan kepada Allah swt. atas limpahan Rahmat dan karunianya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya di setiap detik perjalanan hidup ini. Atas izin dan kehendak-Nya, setiap langkah dapat terarah, setiap ujian dapat dilalui dan setiap harapan dapat tumbuh menjadi kenyataan, sehingga karya ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tua tercinta Ibu Sri Kasiyati dan Alm. Bapak Suratman yang tanpa lelah memberikan doa, dukungan, nasihat dan kasih sayang yang tak ternilai. Terima kasih atas pengorbanan yang tak terhitung, kesabaran yang tiada batas dan keyakinan yang selalu menjadi sumber kekuatan penulis. Semoga setiap langkah kecilku ini dapat menjadi kebanggaan dan senyum di wajah kalian.
3. Kakak Adhitya Novebi Rahmawan dan Maula Fihri Fatoni yang selalu menjadi semangat, dukungan dan menjadi teladan dalam banyak hal. Kehadiran dan motivasi yang diberikan telah menjadi penguat kala penulis merasa lelah dan ragu.
4. Seluruh keluarga besar di Yogyakarta dan Kebumen yang selalu mendoakan, mendukung dan memberikan kehangatan di setiap pertemuan. Dukungan moril dan kasih sayang dari seluruh keluarga telah menjadi energi positif yang mengiringi perjalanan ini.

HALAMAN MOTTO

”never quit”



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji Syukur kita panjatkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan nikmat, Rahmat, dan hidayahnya. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, dan kepada para sahabatnya semoga kita senantiasa mendapatkan syafaatnya di hari akhir nanti.

Bersamaan dengan selesainya skripsi ini, kepada semua pihak yang sudah membantu penulis dalam proses selesainya penulisan skripsi ini, penulis ucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan kesempatan penulis untuk memperoleh ilmu di Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto yang telah memotivasi penulis agar menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si., selaku Kaprodi jurusan Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto yang sudah memotivasi dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi
4. Dosen pembimbing Bapak Prayoga Pribadi, S.E., M.Si. dan Ibu Muliasari Pinilih, S.E., M.Si. terimakasih telah mengarahkan dan memberi bimbingan dalam proses menyelesaikan skripsi.
5. Segenap dosen dan staff administrasi fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Puwokerto

6. Ibu Sri Kasiyati dan Alm. Bapak Suratman yang selalu memberikan doa, cinta dan dukungan tiada henti dalam setiap langkah saya.
7. Kakak Adhitya Novebi Rahmawan dan Maula Fihrin Fatoni yang menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi saya.
8. Teman-teman kelas BD21A dan BD21B yang telah memberikan saran dan membantu sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Para pelaku bisnis UMKM, khususnya yang telah menjadi bagian dari penelitian ini, atas waktu dan pengalaman berharga yang diberikan.
10. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying give than I receive, I wanna thank me for trying to do more right than wrong, I wanna thank me for just being me in all times.*

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang membangun selalu penulis harapkan dari pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga apa yang penulis tuliskan dalam skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca. Allohuma Amiinn. Terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 30 April 2025

Penulis