

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA DOMPET DIGITAL DANA PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

MUHAMMAD ARYANA

8135165392



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

***THE EFFECT OF PERCEIVED EASE OF USE AND TRUST
TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION USER OF
ELECTRONIC WALLET DANA IN STUDENTS OF
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

MUHAMMAD ARYANA

8135165392



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

*Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta*

BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

ABSTRAK

Muhammad Aryana, 2020: Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Dompot Digital DANA Pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Skripsi, Jakarta: Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dra. Corry Yohana, M, M, M.Pd dan Nadya Fadillah F, S.Pd, M.Pd.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna dompet digital DANA. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kausal, sedangkan teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang pernah menggunakan domper digital DANA minimal tiga kali selama enam bulan terakhir. Total sampel pada penelitian ini berjumlah 200 responden. *Pilot study* dilakukan kepada 50 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 25 dan AMOS versi 21. Hasil dari penelitian ini menunjukkan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Muhammad Aryana, 2020: The Effect of Perceived Ease of Use And Trust towards Customer Satisfaction User of Electronic Wallet Dana in Students of Universitas Negeri Jakarta. Thesis, Jakarta: Business Education, Faculty of Economics. Advisory Team: Dra. Corry Yohana, M, M, M.Pd and Nadya Fadillah F, S.Pd, M.Pd.


The purpose of this study is to examine the effect of perceived ease of use and trust towards electronic wallet DANA user customer satisfaction. Descriptive and causal were used as the research design while purposive sampling was used as the sampling technique in this research. This research also used survey method as the data collection. The population in this study are the students of Universitas Negeri Jakarta who have used electronic wallet DANA at least three times during the last six months. The total sample in this study are 200 respondents. A pilot study was conducted on 50 respondents. The analytical tool used in this study were SPSS 25 and AMOS version 21. The results of this study indicate that perceived ease of use has a positive and significant effect on trust, also perceived ease of use and trust has a positive and significant effect on customer satisfaction.





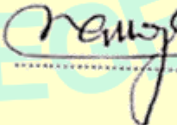
Keywords: Perceived Ease of Use, Trust, and Customer Satisfaction.

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001 (Ketua)		21 Agustus 2020
2	<u>Rahmi, S.E., M.S.M</u> NIP. 198305012018032001 (Sekretaris)		06 Agustus 2020
3	<u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 196610302000121001 (Penguji Ahli)		25 Agustus 2020
4	<u>Dr. Corry Yohana, M, M</u> NIP. 1959091181985032011 (Pembimbing 1)		10 Agustus 2020
5	<u>Nadva Fadillah F, S.Pd, M.Pd</u> NIP. 199302202019032022 (Pembimbing 2)		21 Agustus 2020

Nama : Muhammad Aryana
No. Registrasi : 8135165392
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 27 Juli 2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2020
Yang membuat pernyataan



Muhammad Aryana
NIM. 8135165392

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Aryana
NIM : 8135165392
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pendidikan Bisnis
Alamat email : Aryana.muhammad12@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Dompot Digital DANA

Pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta,

Penulis

(Muhammad Aryana)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya dengan memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna dompet digital dana pada mahasiswa universitas negeri jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu,saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
3. Ryna Parlyna, M.B.A. sebagai pembimbing Akademik serta kordinator program pendidikan bisnis yang telah membantu saya dari awal perkuliahan serta memberikan bimbingan, ilmu,saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.

4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kedua orang tua tercinta saya, yaitu Ibu Yanti Yulianti dan Bapak Sukarni, serta kakak saya Arinda Yunita yang selalu mendukung, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
7. Clara, Sonia dan Firna yang telah membantu saya dalam proses pengerjaan tugas skripsi ini serta seluruh anak-anak Pendidikan Bisnis B 2016 dan anak kelas lainnya yang telah memberikan semangat dan motivasi, serta membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Pejuang SEM yang telah berjalan bersama dalam penyusunan skripsi ini.
9. Mahasiswa di Universitas Negeri Jakarta yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Maret 2020

Muhammad Aryana

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kebaharuan Penelitian	11

BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Latar Belakang Teori.....	12
1. Kepuasan Pelanggan (<i>Satisfaction</i>).....	12
2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>).....	18
3. Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	24
B. Kerangka Teoritis dan Hipotesis.....	29
1. Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan.....	29
2. Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Pelanggan.....	30
3. Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan.....	31
4. Hipotesis.....	32
BAB III.....	45
METODE PENELITIAN.....	45
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
1. Waktu Penelitian.....	45
2. Tempat Penelitian.....	45
B. Pendekatan Penelitian.....	45
1. Metode.....	45
2. Kontelasi Hubungan Antara Variabel.....	46
C. Populasi dan Sampling.....	48

1.	Populasi.....	48
2.	Sampel	48
D.	Penyusunan Instrumen	49
1.	Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	50
2.	Persepsi Kemudahan Penggunaan (Variabel X1).....	51
3.	Kepercayaan (Variabel X2)	52
4.	Skala Pengukuran	53
E.	Teknik Pengumpulan Data	54
F.	Teknik Analisis Data.....	55
1.	Analisis Deskriptif	55
2.	Uji Validitas	55
3.	Uji Reliabilitas	57
4.	Uji Hipotesis	58
G.	Pilot Study	61
H.	Hasil Pilot Study.....	62
1.	Deskripsi Data	62
2.	Uji Validitas (EFA) dan Reabilitas.....	69
BAB IV		77
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		77
A.	Deskripsi Data	77

1.	Data Variabel Kepuasan Pelanggan.....	77
2.	Data Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	79
3.	Data Variabel Kepercayaan	80
B.	Hasil Analisis Data.....	82
1.	Profil Responden	82
2.	Exploratory Factor Analysis dan Reabilitas	88
3.	Confirmatory Factor Analysis	96
4.	Fit Model	97
5.	Pengujian Hipotesis	98
C.	Pembahasan.....	101
1.	Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>) dengan Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	101
2.	Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>) dengan kepuasan pelanggan (<i>customer satisfaction</i>).....	102
3.	Kepercayaan (<i>Trust</i>) dengan kepuasan pelanggan (<i>customer satisfaction</i>).....	102
BAB V.....		104
KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN		104
A.	Kesimpulan.....	104
B.	Implikasi.....	106

C. Keterbatasan Penelitian	107
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	108
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	116

