

PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* E-WALLET DANA

HASTI OKTAFIANI

1707617002



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2021**

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED EASE OF USE AND PERCEIVED
USEFULNESS ON CUSTOMER SATISFACTION OF DANA E-WALLET***

HASTI OKTAFIANI

1707617002



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

*This thesis was written as one of the requirements to obtain a Bachelor of Education Degree at
the Faculty Economics, State University of Jakarta*

BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



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



No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Ryna Parlyna, M.B.A NIP. 197701112008122003 (Ketua)		21 Agustus 2021
2	Muhammad Yusuf, SE., M.M NIP. 198906202020121006 (Penguji 1)		20 Agustus 2021
3	Ati Sumiati, M.Si NIP. 197906102008012028 (Penguji 2)		20 Agustus 2021
4	Dr. Corry Yohana, M.M NIP. 195909181985032011 (Pembimbing 1)		21 Agustus 2021
5	Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP. 196301191992032001 (Pembimbing 2)		21 Agustus 2021

Nama : Hasti Oktafiani
No. Registrasi : 1707617002
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 10 Agustus 2021

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah digunakan untuk mendapat gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun 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 diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 23 Agustus 2021



METERAI
TEMPEL
No. DAJX3597760/19

Hasti Oktafiani

NIM. 1707617002

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 : Hasti Oktafiani
NIM : 1707617002
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi / S1 Pendidikan Bisnis
Alamat email : hastioktafianii@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 Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness Terhadap Customer Satisfaction E-Wallet Dana

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, 27 Agustus 2021

(Hasti Oktafiani)

ABSTRAK

HASTI OKTAFIANI. Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* Terhadap *Customer Satisfaction E-Wallet Dana*. Program Studi Pendidikan Bisnis. Fakultas Ekonomi. Univeristas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) mengetahui pengaruh positif dan signifikan antara *perceived ease of use* terhadap *customer satisfaction*, (2) mengetahui pengaruh positif dan signifikan antara *perceived usefulness* terhadap *customer satisfaction*. Populasi dalam penelitian ini merupakan pengguna *e-wallet Dana* khusus yang menggunakan Dana dalam enam bulan terakhir dan berdomisili di DKI Jakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 222 orang. Analisis data menggunakan *IBM SPSS 22.0*. Hasil penelitian menunjukkan : (1) *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* (2) *perceived usfulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Kata kunci: *perceived ease of use, perceived usefulness, customer satisfaction.*

ABSTRACT

HASTI OKTAFIANI. *The Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on Customer Satisfaction of Dana E-Wallet. Business Education Study Program. Faculty of Economics. Jakarta State University.*

This study aims to: (1) determine the positive and significant influence between perceived ease of use on customer satisfaction, (2) determine the positive and significant influence between perceived usefulness on customer satisfaction. The population in this study are special Dana e-wallet users who have used Dana in the last six months and are domiciled in DKI Jakarta. The sampling technique used purposive sampling with a sample of 222 people. Data analysis using IBM SPSS 22.0. The results showed: (1) perceived ease of use had a positive and significant effect on customer satisfaction (2) perceived usefulness had a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: perceived ease of use, perceived usefulness, customer satisfaction

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahiim

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka, apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.” – (QS 94: 6-7)

“If i give up here, then i'm not the star of my life. This is what an awesome person would do.” – Kim Taehyung

“Jangan terlalu banyak dipikirin, lakuin aja. Ntar tau-tau juga udah selesai. Semangatt!” – Jerome Polin

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-nya, sehinggal penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orangtua dan kakak saya yang senantiasa selalu memberikan semangat, dorongan, serta doa selama proses penyusunan skripsi. Skripsi ini juga saya persembahkan untuk kedua dosen pembimbing saya, Ibu Basrah Saidani dan Ibu Corry Yohana yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama proses menyusun skripsi. Tidak lupa juga untuk teman-teman saya *Good Graduate 2021* dan *Magna Line* yang sudah berproses bersama selama menyusun skripsi ini. *Last but no least*, skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya yang sudah berani melawan rasa malas dan berusaha secara maksimal selama proses penyusunan skripsi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-nya. Shalawat serta salam tak lupa kita curahkan kepada baginda besar Rasullullah SAW atas berkat rahmat dan kemudahan serta kelancaran yang telah diberikan kepada peneliti, serta melalui kerja keras akhirnya praktikan dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* Terhadap *Customer Satisfaction E-Wallet Dana*”

Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti banyak mendapatkan bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini izinkanlah Peneliti untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta
3. Dr. Corry Yohana, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada Peneliti selama penyusunan skripsi
4. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada Peneliti selama penyusunan skripsi

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah membimbing serta memberikan ilmu yang bermanfaat dan berguna
6. Orang tua tersayang Bapak dan Ibu yang senantiasa menjadi inspirasi, memberi doa dan dukungan dalam pelaksanaan dan penulisan skripsi ini
7. Diri sendiri yang telah berusaha secara maksimal dalam menyusun penelitian ini
8. Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, dan Jeon Jungkook yang telah memberikan semangat dan menghibur peneliti selama proses penyusunan penelitian
9. Teman-teman *Good Graduate 2021*, *Culdits*, *F4*, *Magnae line*, *Pandawa* yang telah membantu, mengingatkan, mendukung dan menghibur dalam melaksanakan penyusunan penelitian ini
10. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2017 yang telah membantu, sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan
11. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan berpartisipasi untuk mengisi kuesioner penelitian

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini masih banyak kekurangan dan kesempurnaan. Maka dari itu Peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun.

Jakarta, 05 Agustus 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
Bab 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Teori Pendukung.....	11
1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
2. Definisi <i>Perceived Ease of Use</i>	12
3. Definisi <i>Perceived Usefulness</i>	16
4. Definisi <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.2 Kerangka Teori dan Hipotesis.....	25
2.2.1 Penelitian Terdahulu	25
2.2.2 Kerangka Teori	39
2.2.3 Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	45

3.1.1	Waktu.....	45
3.1.2	Tempat Penelitian	45
3.2	Desain Penelitian	45
3.2.1	Metode Penelitian	45
3.2.2	Kontelasi Pengaruh Variabel antar Variabel.....	46
3.3	Populasi dan Sampel.....	47
3.3.1	Populasi.....	47
3.3.2	Sampel.....	47
3.4	Pengembangan Instrumen	48
3.4.1	<i>Perceived Ease of Use</i> (Kemudahan dalam Penggunaan)	48
3.4.2	<i>Perceived Usefulness</i> (Manfaat yang Dirasakan)	50
3.4.3	Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan)	52
3.4.4	Skala Pengukuran.....	54
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.6	Teknik Analisis Data.....	55
3.6.1	Analisis Deskriptif	55
3.6.2	Uji Instrumen	55
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	57
3.6.4	Analisis Regresi Linier Sederhana	59
3.6.5	Uji Hipotesis	59
3.6.6	Analisis Koefisien Korelasi <i>Pearson</i>	60
3.6.7	Koefisien Determinasi (R^2).....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		62
4.1	Deskripsi Data.....	62
4.1.1	Profil Responden.....	62
4.1.2	Profil Data.....	65
4.2	Teknik Analisis Data.....	74
4.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	74
4.2.2	Analisis Regresi Linear Sederhana	77
4.2.3	Uji Hipotesis	79
4.2.4	Koefisien Korelasi <i>Pearson</i>	81
4.2.5	Koefisien Determinasi (R^2).....	83
4.3	Pembahasan.....	84

4.3.1	Pengaruh Perceived Ease of Use Terhadap Customer Satisfaction	84
4.3.2	Pengaruh Perceived Usefulness Terhadap Customer Satisfaction	87
BAB V PENUTUP		90
5.1	Kesimpulan	90
5.2	Implikasi	91
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	92
5.4	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	93
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN.....		100
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		152



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Daftar Aplikasi E-Wallet Terbesar di Indonesia.....	4
Gambar 1. 2 Alasan Pengguna Menggunakan DANA.....	7
Gambar 1. 3 Kendala Pengguna Saat Menggunakan DANA	7
Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model (TAM).....	11
Gambar 2. 2 Model Penelitian	44
Gambar 3. 1 Kontelasi Hubungan Antar Variabel.....	46
Gambar 4. 1 Pengujian Normalitas P-P Plot.....	75



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2. 2 Persamaan dan Perbedaan Jurnal	30
Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	48
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	50
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen <i>Customer Satisfaction</i>	52
Tabel 3. 4 Skala <i>Likert</i>	54
Tabel 3. 5 Koefisien Korelasi <i>Pearson</i> dan Tingkat Hubungan	60
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	62
Tabel 4. 2 Usia Responden	63
Tabel 4. 3 Domisili Responden	63
Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir Responden	64
Tabel 4. 5 Status Pekerjaan	64
Tabel 4. 6 Status Pernikahan	65
Tabel 4. 7 Deskripsi Data <i>Perceived Ease of Use</i>	66
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen <i>Perceived Ease of Use</i>	67
Tabel 4. 9 Deskripsi Data <i>Perceived Usefulness</i>	69
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen <i>Perceived Usefulness</i>	70
Tabel 4. 11 Deskripsi Data <i>Customer Satisfaction</i>	72
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen <i>Customer Satisfaction</i>	73
Tabel 4. 13 Uji Normalitas	75
Tabel 4. 14 Uji Linieritas X1 Terhadap Y	76
Tabel 4. 15 Uji Linieritas X2 Terhadap Y	77
Tabel 4. 16 Uji Regresi Linear Sederhana X1 Terhadap Y	78
Tabel 4. 17 Uji Regresi Linear Sederhana X2 Terhadap Y	78
Tabel 4. 18 Uji Hipotesis X1 Terhadap Y	80
Tabel 4. 19 Uji Hipotesis X2 Terhadap Y	80
Tabel 4. 20 Analisis Koefisien <i>Pearson</i> X1 Terhadap Y	81
Tabel 4. 21 Analisis Koefisien <i>Pearson</i> X2 Terhadap Y	82
Tabel 4. 22 Koefisien Determinasi X1 Terhadap Y	83
Tabel 4. 23 Koefisien Determinasi X2 Terhadap Y	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Kartu Konsultasi Skripsi	100
Lampiran 2 Kuesioner Awal Penelitian	101
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian (Final).....	103
Lampiran 4 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen <i>Perceived Ease of Use</i> (X1)	108
Lampiran 5 Uji Reliabilitas Data Uji Coba Instrumen <i>Perceived Ease of Use</i> (X1)	109
Lampiran 6 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen <i>Perceived Usefulness</i> (X2)	111
Lampiran 7 Uji Reliabilitas Data Uji Coba Instrumen <i>Perceived Usefulness</i> (X2)	112
Lampiran 8 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	114
Lampiran 9 Uji Reliabilitas Data Uji Coba Instrumen <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	115
Lampiran 10 Tabulasi Data Uji Final <i>Perceived Ease of Use</i> (X1).....	117
Lampiran 11 Tabulasi Data Uji Final <i>Perceived Usefulness</i> (X2).....	122
Lampiran 12 Tabulasi Data Uji Final <i>Customer Satisfaction</i> (Y).....	127
Lampiran 13 Profil Responden	132
Lampiran 14 Distribusi Jawaban Instrumen	140
Lampiran 15 Uji Normalitas SPSS	145
Lampiran 16 Uji Linearitas SPSS	146
Lampiran 17 Perhitungan Regresi Linear Sederhana.....	147
Lampiran 18 Uji Hipotesis (Uji t).....	148
Lampiran 19 Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Pearson</i>	149
Lampiran 20 Perhitungan Koefisien Determinasi (R ²)	150
Lampiran 21 Tabel t.....	151