

PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN *PERCEIVED SECURITY* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA APLIKASI INVESTASI REKSA DANA

FAJAR SURYA NURROHMAN

1705619011



Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026**

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED USEFULNESS,
PERCEIVED EASE OF USE AND PERCEIVED SECURITY ON
REPURCHASE INTENTION THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION IN MUTUAL FUNDS PLATFORM***

FAJAR SURYA NURROHMAN

1705619011



***This thesis was written to fulfill one of the requirements to obtain a Bachelor
Management degree at the Faculty of Economics and Business Universitas
Negeri Jakarta***

MANAGEMENT STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2026

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

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 : Fajar Surya Nurrohman
NIM : 1705619011
Fakultas/Prodi : S1 Manajemen
Alamat email : fajar.surya6979@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 Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Security* terhadap *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction* pada Aplikasi Investasi Reksa 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.

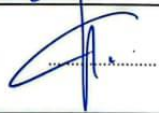
Jakarta, 11 Februari 2026

Penulis

(Fajar Surya Nurrohman)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Buzin, S.E., M.M. NIP. 197206271006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si. NIP. 197206171999031001 (Ketua Sidang)		
2	Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph.D. NIP. 197412212008121001 (Penguji Ahli 1)		
3	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A. NIP. 197701112008122003 (Penguji Ahli 2)		
4	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP. 197401152008011008 (Pembimbing 1)		
5	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M. NIP. 199308272020122024 (Pembimbing 2)		
Nama : Fajar Surya Nurrohmah No. Registrasi : 1705619011 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 20 Januari 2026			

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

F072020

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam Daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran. 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, 26 Januari 2026



Fajar Surya Nurrohman
NIM. 1705619011

ABSTRAK

Fajar Surya Nurrohman: “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Security* terhadap *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction* pada Aplikasi Investasi Reksa Dana” Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Dosen Pembimbing: Dr. Osly Usman, M.Bus. dan Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M.

Penelitian bermaksud untuk mengkaji hubungan antara *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived security*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan kuesioner yang dibagikan kepada pengguna aplikasi investasi reksa dana Bibit di DKI Jakarta. Data disebarkan menggunakan kuesioner kepada 320 responden yang telah memenuhi kriteria dalam penelitian ini. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) dengan perangkat lunak SPSS dan AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, (2) *Perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, (3) *Perceived security* tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, (4) *Perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*, (5) *Perceived ease of use* tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*, (6) *Perceived security* tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*, (7) *Customer satisfaction* tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*, (8) *Customer satisfaction* tidak dapat memediasi pengaruh antara *perceived usefulness* terhadap *repurchase intention*, (9) *Customer satisfaction* tidak dapat memediasi pengaruh antara *perceived ease of use* terhadap *repurchase intention*, dan (10) *Customer satisfaction* tidak dapat memediasi pengaruh antara *perceived security* terhadap *repurchase intention*.

Kata Kunci: Bibit, Reksa Dana, *Technology Acceptance Model* (TAM), *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Security*, *Customer Satisfaction*, *Repurchase Intention*

ABSTRACT

Fajar Surya Nurrohman: “The Influence of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived Security on Repurchase Intention through Customer Satisfaction in Mutual Funds Platform” Undergraduate Thesis, Jakarta: Management Study Program, Faculty of Economics and Business, State University of Jakarta, Advisors: Dr. Osly Usman, M.Bus. and Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M.

The purpose of this research is to examine the relationship between perceived usefulness, perceived ease of use, and perceived security. This study employed a quantitative research method, using a questionnaire distributed to users of the Bibit mutual fund investment application in Jakarta. The questionnaire were distributed to 320 respondents who met the criteria for this study. Data analysis was performed using the Structural Equation Model (SEM) method with SPSS and AMOS software. The results of the study show that: (1) Perceived usefulness does not have a positive and significant influence on customer satisfaction, (2) Perceived ease of use has a positive and significant influence on customer satisfaction, (3) Perceived security does not have a positive and significant influence on customer satisfaction, (4) Perceived usefulness does not have a positive and significant influence on repurchase intention, (5) Perceived ease of use does not have a positive and significant influence on repurchase intention, (6) Perceived security does not have a positive and significant influence on repurchase intention, (7) Customer satisfaction does not have a positive and significant influence on repurchase intention, (8) Customer satisfaction cannot mediate the influence between perceived benefits on repurchase intention, (9) Customer satisfaction cannot mediate the influence between perceived ease of use on repurchase intention, and (10) Customer satisfaction cannot mediate the influence between perceived security on repurchase intention.

Keywords: *Bibit, Mutual Funds, Technology Acceptance Model (TAM), perceived usefulness, perceived ease of use, perceived security, customer satisfaction, repurchase intention*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Security* terhadap *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction* pada Aplikasi Investasi Reksa Dana”.

Skripsi ini adalah wujud upaya dan perjuangan Penulis selama menempuh pendidikan di program studi S1 Manajemen. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rasa hormat, Penulis ingin berterima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta,
2. Dr. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta,
3. Dr. Osly Usman, M.Bus. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan waktu, bimbingan, dan arahan bagi Penulis dalam penulisan skripsi ini,
4. Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M. selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan waktu, bimbingan, dan arahan bagi Penulis dalam penulisan skripsi ini,
5. Segenap Dosen Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta,
6. Pusat Layanan Psikologi dan Bimbingan Konseling Universitas Negeri Jakarta (PLPBK UNJ) yang telah memberikan layanan bimbingan konseling kepada Penulis dalam menghadapi stres pada penulisan skripsi,
7. Kedua orang tua Penulis yang telah mendoakan dan memberikan dukungan sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini,

8. Teman-teman mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Universitas Negeri Jakarta,
9. Sahabat-sahabat terdekat Penulis, NR, Juki, dan Fendri yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan kepada Penulis,
10. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam mengisi kuesioner dan membantu pengumpulan data, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi,
11. Diri saya sendiri. Terima kasih telah bertahan dalam berbagai masalah dan tetap berkomitmen dalam menyelesaikan studi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya yang akan mengkaji topik serupa. Penulisan skripsi ini telah mengikuti pedoman terbaru yang telah diterbitkan oleh Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 10 Januari 2026



Fajar Surya Nurrohman

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR ORISINALITAS	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 <i>Perceived Usefulness</i>	12
2.2 <i>Perceived Ease of Use</i>	13
2.3 <i>Perceived Security</i>	15
2.4 <i>Customer Satisfaction</i>	17
2.5 <i>Repurchase Intention</i>	19

2.5 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	21
2.5.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
2.5.2 Kerangka Teoritik dan Pengembangan Hipotesis	22
2.5.3 Perumusan Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	35
3.2 Desain Penelitian.....	35
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.3.1 Populasi	36
3.3.2 Sampel.....	37
3.4 Pengembangan Instrumen	38
3.4.1 <i>Perceived Usefulness</i>	38
3.4.2 <i>Perceived Ease of Use</i>	39
3.4.3 <i>Perceived Security</i>	39
3.4.4 Operasional Variabel Penelitian.....	39
3.4.5 Skala Pengukuran Penelitian.....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
3.6.1 Analisis Deskriptif	44
3.6.2 Uji Validitas	45
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	46
3.6.4 Uji Kelayakan Model	46
3.6.5 Uji Hipotesis.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Deskripsi Data.....	49

4.1.1 Profil Responden.....	49
4.1.2 Analisis Deskriptif	52
4.2 Hasil Pengujian dan Pembahasan.....	56
4.2.1 Uji Validitas Data.....	56
4.2.2 Uji Reliabilitas Data.....	60
4.2.3 Uji Kelayakan Model	63
4.2.4 Uji Hipotesis	65
4.2.5 Pembahasan.....	68
BAB V PENUTUP.....	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Implikasi.....	75
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	79
5.4 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat Penggunaan Internet di Indonesia.....	1
Gambar 1.2 <i>Platform</i> Investasi yang Populer di Indonesia.....	3
Gambar 1. 3 Tampilan Aplikasi Bibit.....	4
Gambar 1. 4 Penilaian Aplikasi Bibit di Google Play Store.....	5
Gambar 1. 5 Ulasan Negatif Pengguna Aplikasi Bibit.....	6
Gambar 1. 6 Ulasan Negatif Pengguna Aplikasi Bibit.....	7
Gambar 1. 7 Ulasan Negatif Pengguna Aplikasi Bibit.....	9
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	42
Gambar 4. 1 Model Penelitian Sebelum Modifikasi.....	63
Gambar 4. 2 Model Penelitian Setelah Modifikasi.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	43
Tabel 4.1 Pertanyaan Penyaringan Responden.....	49
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	50
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	51
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif <i>Perceived Usefulness</i>	52
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif <i>Perceived Ease of Use</i>	53
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif <i>Perceived Security</i>	54
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	55
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif <i>Repurchase Intention</i>	55
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	56
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	57
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel <i>Perceived Security</i>	58
Tabel 4.15 Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	59
Tabel 4.16 Uji Validitas Variabel <i>Repurchase Intention</i>	59
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	60

Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	61
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas Variabel <i>Perceived Security</i>	61
Tabel 4.20 Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	62
Tabel 4.21 Uji Reliabilitas Variabel <i>Repurchase Intention</i>	62
Tabel 4.22 <i>Goodness of Fit Indices</i> Model Penelitian Sebelum Modifikasi.....	64
Tabel 4.23 <i>Goodness of Fit Indices</i> Model Penelitian Setelah Modifikasi.....	65
Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis Langsung.....	66
Tabel 4.25 Hasil Uji Hipotesis Tidak Langsung.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 Hasil Kuesioner.....	91
Lampiran 3 Lembar Perbaikan Skripsi.....	98
Lampiran 4 Kartu Konsultasi Pembimbingan Skripsi.....	99
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	101
Lampiran 6 Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing.....	102
Lampiran 7 Hasil Turnitin.....	103
Lampiran 8 Riwayat Hidup.....	105

