

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN GO-PAY TERHADAP  
INTENSITAS PENGGUNAAN GO-JEK**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**ZANNARIA ADI TASYA**

**1151001069**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**JAKARTA**

**2019**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

---

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Zannaria Adi Tasya**

**NIM : 1151001069**

**Tanda Tangan :**



**Tanggal : 19 Februari 2019**

## HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

---

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Zannaria Adi Tasya  
NIM : 1151001069  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan GO-PAY Terhadap Intensitas Penggunaan GO-JEK

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Aurino Rilman A. Djamaris, Ir., M.M

Penguji I : Arief B Suharko, PhD

Penguji II : Dr. Adi Budipriyanto, S.T., M.T



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Februari 2019

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan hidayahnya, Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan GO-PAY Terhadap Intensitas Penggunaan GO-JEK. Penulisan tugas akhir ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Terima Kasih Penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan mulai dari masa perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini:

1. Bapak Aurino Rilman Adam Djamaris, Ir, M.M., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan memberikan koreksi yang bermanfaat bagi penyusunan dan penyempurnaan tugas akhir.
2. Bapak Arief B Suharko PhD, CPIM, FRM, ERP dan bapak Dr. Adi Budipriyanti, ST., MT selaku dosen penguji dalam sidang tugas akhir penulis yang telah memberikan masukan dalam tahap perbaikan tugas akhir.
3. Kedua orang tua tercinta, Bunda Zahara dan Ayah Amri yang senantiasa memberikan doa, motivasi, nasehat, serta dukungan dan kasih sayang tiada henti kepada penulis serta keluarga yang telah memberikan segala dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
4. Miftah Farid Lauda dan Salsabiella selaku saudara penulis yang selalu ada dikala sedih dan senang dalam penyusunan tugas akhir serta selalu senantiasa memberikan do'a dan kasih sayang kepada penulis untuk segera menyelesaikan tugas akhir.
5. Alfi MJ, Monica Ayu Nanda, Windy Hasibuan, Adinda Kurnia, Jhaned Rachmi Putri, Poppy Yendriani, Rohima Nurhuda Nelson selaku sahabat yang senantiasa membantu penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir

dan juga memotivasi penulis serta menemani dalam menjalani kehidupan perkuliahan di perantauan.

6. Agung Annafi Putra, Annisa Rahmita Frizanggi, Bima Satria Ramadhan selaku sahabat yang senantiasa, mendukung, dan selalu ada dalam suka dan duka selama proses penyelesaian tugas akhir ini dan selalu menemani dalam menjalani kehidupan selama di perantauan.
7. Semua sahabat-sahabat, orang-orang yang berada di sekeliling penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu mendukung, menyayangi, dan memberikan semangat yang berarti dalam penyelesaian tugas akhir.
8. Teman-teman mahasiswa/mahasiswa Program Sudi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir.
9. Para responden yang telah menyempatkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian tugas akhir.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa dan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang terkait ke depannya.

Jakarta, 19 Februari 2019

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSERUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zannaria Adi Tasya

NIM : 1151001069

Program Studi : Management

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie, **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN GO-PAY TERHADAP INTENSITAS PENGGUNAAN GO-JEK

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 19 Februari 2019

Yang menyatakan

---

(Zannaria Adi Tasya)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan GO-PAY terhadap Intensitas Penggunaan GO-JEK. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience selective sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel dimensi dari *E-Servqual* yang berpengaruh terhadap intensitas penggunaan adalah (1) kemudahan penggunaan, jaminan, personalisasi dan kustomisasi, daya tanggap. (2) Desain aplikasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan Intensitas Penggunaan GO-JEK. Penelitian ini menggunakan skala interval. Pengertian dari skala interval adalah skala pengukuran yang menyatakan kategori, peringkat dan jarak objektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada empat faktor dari lima variabel dimensi kualitas layanan yang diketahui mempengaruhi intensitas penggunaan. Data dikumpulkan dari individu yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian dan tidak dipilih secara acak; kemungkinan bahwa sampel tidak khas dari populasi yang lebih umum ada. Faktor yang ditemukan dan variable jaminan yang paling dianggap penting dapat membantu penyedia layanan mengidentifikasi apa yang sebenarnya diinginkan pengguna layanan. Dengan mengungkapkan dimensi-dimensi yang terkait dengan Intensitas penggunaan, penelitian ini berkontribusi pada pemahaman yang lebih luas tentang dimensi-dimensi yang harus dipertimbangkan pada atribut Intensitas penggunaan pada sebuah layanan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Daya tanggap, Desain Aplikasi, Personalisasi dan kustomisasi, Jaminan.

## THE EFFECT OF GO-PAY SERVICE QUALITY ON GO-JEK INTENSITY

Zannaria Adi Tasya

---

### ABSTRACT

*This study aims to examine the effect of GO-PAY service quality on the intensity of use of GO-JEK. The sampling method used in this study is convenience selective sampling. The analytical method used is multiple linear regression analysis. The results of this study prove that the dimension variables of E-Servqual that influence the intensity of use are (1) ease of use, assurance, personalization and customization, responsiveness. (2) Application design does not have a significant effect on the intensity of use of GO-JEK. This study uses an interval scale. The definition of the interval scale is a measurement scale that states the category, rank and objective distance. The results of the study show that there are four facts of the five service quality dimension variables that are known to affect the intensity of use. Data is collected from individuals who are willing to participate in the study and not randomly selected; the possibility that it is not typical of a more general population exists. The factors found and the guarantee variables that are considered most important can help service providers identify what service users really want. By revealing the dimensions related to intensity of use, this study contributes to a broader understanding of the dimensions that must be considered in the attributes of use intensity in a service.*

*Keywords: Service Quality, Ease of Use, Responsiveness, Application Design, Personalization and customization, Guarantee.*



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSERUJUAN PUBLIKASI .....	v
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR BAGAN .....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS ..	8
2.1 Financial Technology (FinTech).....	8
2.2 Mobile Payment .....	8
2.3 GO-JEK dan GO-PAY .....	8
2.4 Kualitas Layanan (ServQual) .....	9
2.5 Kualitas Layanan Elektronik ( <i>E-ServQual</i> ).....	11
2.6 Intensitas Penggunaan .....	15
2.7 Minat Ulang Penggunaan .....	15
2.8 Hasil Penelitian Terdahulu .....	16
2.9 Kerangka Pikiran.....	17
2.10 Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN .....	19

3.1	Rancangan Penelitian .....	19
3.2	Operasional variabel.....	20
3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	21
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	24
3.5	Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.6	Teknik Analisis Data .....	26
3.6.1	Uji Instrumen .....	26
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	27
3.7	Teknik Pengujian Hipotesis .....	29
3.7.1	Uji Signifikansi Parameter Individual (t-test).....	29
3.7.2	Uji Model Secara Keseluruhan (F- test) .....	29
3.7.3	Analisis koefisien determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ) .....	30
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		31
4.1	<i>Pre-Test</i> Kuesioner.....	31
4.2	Analisis karakteristik Responden .....	32
4.3	Uji Normalitas Data .....	34
4.4	Analisis Uji Asumsi Klasik.....	34
4.4.1	Uji Normalitas Residual.....	34
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	36
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	37
4.4.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	38
4.5	Pengujian Hipotesis (Uji f) & (Uji t).....	40
4.5.1	Uji secara keseluruhan (Uji F) .....	40
4.5.2	Uji Parsial (Uji t).....	41
4.5.3	Koefisien Determinasi.....	42
4.6	Pembahasan.....	43
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		47
5.1	Simpulan.....	47
5.2	Saran.....	48
Daftar Pustaka .....		50

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>16</b>
<b>Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....</b>	<b>21</b>
<b>Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabel 4.2 Karakteristik Responden .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas Data.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 4.4 Hasil Uji <i>Kolmogrov-Smirnov</i> .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Berganda.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 4.7 Hasil Uji F .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 4.8 Hasil Uji t .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 4.9 Koefisien Determinasi.....</b>	<b>41</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas .....</b>	<b>35</b>
<b>Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....</b>	<b>38</b>

## DAFTAR BAGAN

<b>Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>17</b>
---	-----------

## **DAFTAR GRAFIK**

<b>Grafik. 1.1 Pengguna Layanan Mobile Payment 2017.....</b>	<b>4</b>
--	----------

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 Kuesioner penelitian .....</b>	<b>71</b>
<b>Lampiran 2. Karakteristik Responden .....</b>	<b>75</b>
<b>Lampiran 3. Uji Reliabilitas dan Validitas .....</b>	<b>77</b>
<b>Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>83</b>
<b>Lampiran 5. Analisis Linear Berganda .....</b>	<b>86</b>
<b>Lampiran 6. Uji F .....</b>	<b>87</b>
<b>Lampiran 7 . Koefisien Determinasi .....</b>	<b>87</b>