

**PENGARUH KUALITAS DAN KEPERCAYAAN PADA
LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS
PENGGUNA APLIKASI OVO DI JAKARTA**

TUGAS AKHIR



RETISA DWI HARDHANI

1161001057

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

JAKARTA

2020

**PENGARUH KUALITAS DAN KEPERCAYAAN PADA
LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS
PENGGUNA APLIKASI OVO DI JAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Manajemen



RETISA DWI HARDHANI

1161001057

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2020

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 : Retisa Dwi Hardhani

NIM : 1161001057

Tanda Tangan : 

Tanggal : 20 Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Retisa Dwi Hardhani
NIM : 1161001057
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas dan Kepercayaan pada layanan Elektronik terhadap Loyalitas pengguna aplikasi Ovo di Jakarta

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 : Dominica A. Widyastuti, SE., MM. ()

Penguji I : Holila Hatta, S.Pd., MM. ()

Penguji II : Ir. Gunardi Endro, Ph.D ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Agustus 2020

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT penulis dapat menyelesaikan, Tugas akhir yang berjudul Pengaruh Kualitas dan Kepercayaan pada layanan Elektronik terhadap Loyalitas pengguna aplikasi Ovo di Jakarta. Penulis menyadari bahwa dalam kegiatan menyusun tugas akhir ini dapat diselesaikan berkat doa, dan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Dengan tulus dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Untuk Orang tua, adik, kakak, keponakan, abang ipar yang selalu memberikan doa kasih sayang yang tiada henti.
2. Ibu Dominica Arni Widyastuti, SE., MM. Selaku pembimbing materi yang telah memberikan ide, bimbingan nasihat serta semangat dalam penulisan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Holila Hatta, S.Pd., MM. Selaku Pembahas Proposal yang telah memberikan saran, semangat kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
4. Bapak Ir. Gunardi Endro, Ph.D selaku dosen penguji dalam sidang Tugas Akhir yang memberikan banyak masukan dalam tahap perbaikan Tugas Akhir ini.
5. Untuk Reponden-Responden yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi Kuesioner yang penulis sebarakan.
6. Nicka, Astari, Viva, Lulu, Laras, selaku sahabat penulis yang selalu menemani penulis dalam senang maupun sedih dari semester (Dua) 2 sampai semester (Delapan)8,dan selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. M.Irfan, Isabel, Nureza, Febri, Arvi selaku teman-teman yang memberikan saran kenangan pertemanan yang baik, yang selalu memberi doa dan dukungan terhadap Tugas Akhir ini.
8. Untuk Teman-Teman Mahasiswa Program Studi Manajemen angkatan tahun 2016 yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

Akhir kata penulis berkenan berharap Allah SWT membalas semua pihak yang telah membantu. Penulis berharap dengan terselesainya tugas akhir ini dapat memberi manfaat bagi para pembacanya.

Jakarta, 20 Juli 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Retisa' with a stylized flourish underneath.

Retisa Dwi Hardhani

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Retisa Dwi Hardhani

NIM : 1161001057

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi 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 dan Kepercayaan Layanan Elektronik terhadap Loyalitas pengguna aplikasi Ovo di Jakarta

Beserta 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 : 20 Agustus 2020

Yang menyatakan



(Retisa Dwi Hardhani)

**PENGARUH KUALITAS DAN KEPERCAYAAN PADA
LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS
PENGGUNA APLIKASI OVO DI JAKARTA**

RETISA DWI HARDHANI

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas dan Kepercayaan Pada layanan Elektronik terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Ovo di Jakarta. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara online. Jenis penelitian ini adalah penelitian Asosiatif, data yang digunakan adalah data primer dan skunder. Data diolah secara statistik dengan program SPSS for windows. Hasil penelitian uji t, uji f menunjukkan bahwa secara bersama Kualitas layanan Elektronik dan Kepercayaan berpengaruh positif. Masing-masing dari variabel Kualitas layanan Elektronik dan Kepercayaan berpengaruh positif.

Kata Kunci :Kualitas layanan Elektronik, Kepercayaan dan Loyalitas

The Effect of Quality and Trust in Electronic Services on User Loyalty of OVO Application In Jakarta

RETISA DWI HARDHANI

ABSTRACT

The aims of this study was to determine and analyze the effect of Quality and Trust in Electronic services on User Loyalty of Ovo Applications in Jakarta. This research was conducted by distributing online questionnaires. The type of this research is associative research, the data used are primary and secondary data. The data were processed statistically with the SPSS for windows program. The results of the research t test, f test shows that both of the quality of electronic services and trust has a positive effect. Each of the variables of Electronic Service Quality and Trust has a positive effect.

Keywords: Electronic service quality, Trust and Loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat praktis.....	8
1.4.2 Manfaat Teoritis	8
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pengertian Jasa	9
2.1.1 Karakteristik Jasa	10
2.1.2 Bauran Pemasaran	10
2.2 Kualitas layanan	12

2.3	Kualitas layanan Elektronik(E-service Quality).....	13
2.3.1	Dimensi kualitas layanan Elektronik (E-service Quality).....	14
2.4	Kepercayaan	15
2.4.1	Dimensi Kepercayaan	16
2.4.2	Elemen Kepercayaan.....	17
2.5	Loyalitas	18
2.5.1	Karakteristik Konsumen Loyal	18
2.5.2	Keuntungan dari Konsumen yang Loyal.....	19
2.5.3	Jenis-Jenis Loyalitas.....	20
2.6	Penelitian Terdahulu.....	22
2.7	Kerangka Pemikiran	26
2.8	Paradigma Penelitian	27
2.9	Hipotesis Penelitian	28
BAB III		29
METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Jenis Penelitian	29
3.2	Tempat Dan Waktu Penelitian	29
3.3	Definisi Operasional.....	29
3.4	Skala Pengukuran Variabel	32
3.5	Populasi,Sampel dan Teknik Sampling.....	33
3.5.1	Populasi.....	33
3.5.2	Sampel.....	33
3.6	Jenis Dan Sumber Data	34
3.7	Metode Pengumpulan Data	34
3.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	35
3.8.1	Uji Validitas	35

3.8.2	Uji Reliabilitas	35
3.9	Teknik Analisis Data	35
3.9.1	Analisis Deskriptif	35
3.10	Uji Asumsi Klasik	36
3.10.1	Uji Normalitas	36
3.10.2	Uji multikonearitas	36
3.10.3	Uji Heterokedasitas	36
3.11	Analisis Regresi Linear Berganda	37
3.12	Pengujian Hipotesis	37
3.12.1	Uji F	37
3.12.2	Uji T	38
3.12.3	Koefisien Determinasi(Nilai R)	38
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1	Gambaran Umum Ovo	39
4.1.1	Sejarah Singkat Ovo.....	39
4.1.2	Jasa yang ditawarkan Ovo.....	40
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	41
4.2.1	Uji Validitas	41
4.2.2	Uji Reliabilitas	42
4.3	Uji Normalitas Data.....	43
4.4	Analisis Deskriptif.....	45
4.4.1	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	45
4.4.2	Analisis Deskriptif (Mean) Rata-Rata Responden.....	47
4.5	Uji Asumsi Klasik	50
4.5.1	Uji Normalitas	50

4.5.2	Uji Heterokedasitas	51
4.5.3	Uji Multikolinearitas	52
4.6	Analisis Regresi Linear Berganda	52
4.7	Pengujian Hipotesis	54
4.7.1	Uji F	54
4.7.2	Uji T	55
4.7.3	Koefisien Determinasi(Nilai R)	55
4.8	Pembahasan	56
BAB V	60
KESIMPULAN DAN SARAN	60
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daftar Ranking aplikasi e-wallet yang paling banyak di download....	4
Gambar 1.2 Daftar Ranking aplikasi yang memiliki jumlah pengguna aktif	4
Gambar 1.3 Komentar Masyarakat	6
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	27
Gambar 4. 1 Aplikasi Ovo di Playstore	40
Gambar 4. 2 Gambar halaman utama OVO	41
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Asumsi Klasik P-Plot.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Penelitian	30
Tabel 4. 1 Hasil Uji validitas	41
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas Data 150 Responden	43
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas Data 136 Responden	44
Tabel 4. 5 Hasil Uji Karakteristik Responden	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Deskriptif (Mean) Rata-Rata Responden	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas Asumsi Klasik	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heterokedasitas	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji F	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji T	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Laporan Hasil Wawancara Untuk Latar Belakang	69
Lampiran 2 Kuesioner Pertanyaan	71
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Kualitas layanan Elektronik.....	74
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Kepercayaan	75
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Loyalitas	75
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas layanan Elektronik.....	76
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan.....	76
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas	76
Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas Data 150 Responden.....	76
Lampiran 10 Hasil Uji Normalitas Data 136 Responden.....	77
Lampiran 11 Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	77
Lampiran 12 Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	78
Lampiran 13 Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Lampiran 14 Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	78
Lampiran 15 Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
Lampiran 16 Hasil Uji Analisis Deskriptif (Mean) Rata-Rata Responden Kualitas layanan Elektronik.....	79
Lampiran 17 Hasil Uji Analisis Deskriptif (Mean) Rata-Rata Responden Kepercayaan .	79
Lampiran 18 Hasil Uji Analisis Deskriptif (Mean) Rata-Rata Responden Loyalitas	80
Lampiran 19 Hasil Uji Normalitas Asumsi Klasik Kolmogrov Smirnov Test	80
Lampiran 20 Hasil Uji Normalitas Asumsi Klasik P-P Plot.....	81
Lampiran 21 Hasil Uji Heterokedasitas	81
Lampiran 22 Hasil Uji Multikolinearitas Dan Regresi Linear Berganda.....	82
Lampiran 23 Hasil Uji T	82
Lampiran 24 Hasil Uji F	82
Lampiran 25 Hasil Uji Koefisien Determinasi	83
Lampiran 26 Distribusi Jawaban Responden.....	83