

**Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan  
Terhadap Kepuasan Penggunaan Metode Pembayaran Pay & Go di Gerai  
Gamedia.**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**SYAKIRA KHAIRINA**

**1201001007**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA 2024**

**Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan  
Terhadap Kepuasan Penggunaan Metode Pembayaran Pay & Go di Gerai  
Gamedia.**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**SYAKIRA KHAIRINA**

**1201001007**

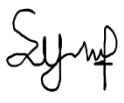
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA 2024**

## 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 : Syakira Khairina

NIM : 1201001007

Tanda Tangan : 

Tanggal : 27 Juli 2024

## HALAMAN PENGESAHAN

---

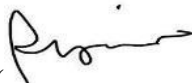
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Syakira Khairina  
NIM : 1201001007  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Manfaat Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Penggunaan Metode Pembayaran Pay & Go pada Gerai Gramedia

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

### DEWAN PENGUJI

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

()

Penguji 1: Holila Hatta, S.Pd, M.M

()

Penguji 2: Prof. M. Taufiq Amir, S.E, M.M., Ph.D.

()

Jakarta, 2 September 202

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Syakira Khairina  
NIM : 1201001007  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non exclusive Royalty- Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Penggunaan Metode Pembayaran Pay & Go pada Gerai Gramedia.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/format kan, 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: 2 September 2024



Syakira Khairina

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Penggunaan Metode Pembayaran Pay & Go pada Gerai Gramedia.” Skripsi ini diajukan guna melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Selesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Aurino Rilman Adam Djamaris, M.M. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dengan sabar dalam membimbing dan memberikan koreksi yang bermanfaat selama penyusunan dan penyempurnaan Tugas Akhir ini.
2. Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., PhD., IPU., ASEAN Eng. TRI Pujadi Susilo, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Rektor Universitas Bakrie.
3. Prof. Dr. Dudi Rudianto, S.E, M. Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.
4. Prof. M. Taufiq Amir, S.E, M.M., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen
5. Prof. M. Taufiq Amir, S.E, M.M., Ph.D. selaku Dosen Penguji 1 yang telah menguji memberikan saran dalam menyusun skripsi.
6. Orang tua tercinta, Bapak Syahrudi dan Ibu Nita yang selalu mendoakan serta mendukung penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan penuh semangat.
7. Saudara kandung, Kakak Sania dan Kakak Shofia yang telah mendukung, memberi masukan dan menghibur penulis selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.

8. Teman – teman seperjuangan Aretha, Inayah, Dhea, Yolanda, Anisa, Bimo, Akmal, Adinda yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh rekan – rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie angkatan 2020 yang saling memberikan dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang penulis sebarakan.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT membalas semua kebaikan Bapak/Ibu/Saudara/I dan teman - teman sekalian. Peneliti menyadari Bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan mahasiswa/mahasiswi Universitas Bakrie.

Jakarta, Juli 2024

Peneliti



Syakira Khairina

**Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Penggunaan Metode Pembayaran Pay & Go di Gerai Gramedia.**

Syakira Khairina<sup>1</sup>

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Penggunaan Metode Pembayaran *Pay & Go* pada Gerai Gramedia. Penelitian ini mengambil 158 orang yang mengetahui dan pernah melakukan transaksi pembayaran/pembelian menggunakan *Pay & Go* dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan menggunakan Skala Rating untuk mengukur jawaban responden yang sudah diuji validitas dan reliabilitas. Metode yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi Logistik Ordinal, Uji Kebaikan Model, Uji Keberartian Model, Uji Wald, Uji Koefisien Determinasi Model. Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara variabel Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Penggunaan Metode Pembayaran *Pay & Go* pada Gerai Gramedia. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan Metode Pembayaran *Pay & Go* pada Gerai Gramedia dan Persepsi Manfaat tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan Metode Pembayaran *Pay & Go* pada gerai Gramedia. Variabel Kemudahan adalah variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Metode Pembayaran *Pay & Go* pada Gerai Gramedia.

Kata Kunci: Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Kepuasan Penggunaan, Anjungan Tunai Mandiri.



***The Influence of Perceived Usefulness, Perceived ease of use and Trust on Satisfaction in Using the Pay & Go Payment Method at Gramedia Outlets.***

Syakira Khairina<sup>1</sup>

---

**ABSTRACT**

*This study aims to examine the Influence of Perceived Benefits, Perceived Convenience and Trust on Satisfaction in Using the Pay & Go Payment Method at Gramedia Outlets. This study took 158 people who knew and had made payment/purchase transactions using Pay & Go as respondents in this study. Data were collected using a questionnaire and using a Rating Scale to measure respondents' answers that had been tested for validity and reliability. The methods used were Validity Test, Reliability Test, Ordinal Logistic Regression Test, Model Goodness of Fit Test, Model Significance Test, Wald Test, Model Determination Coefficient Test. The results of this study indicate that there is a relationship between the variables of Perceived Benefits, Perceived Convenience and Trust on Satisfaction in Using the Pay & Go Payment Method at Gramedia Outlets. The conclusion of this study shows that the variables of Perceived Convenience and Trust have a significant influence on Satisfaction in Using the Pay & Go Payment Method at Gramedia Outlets and Perceived Benefits do not have a significant influence on Satisfaction in Using the Pay & Go Payment Method at Gramedia Outlets. The Convenience variable is the most dominant variable in influencing Satisfaction with the Use of the Pay & Go Payment Method at Gramedia Outlets.*

**Keywords:** *Perceived Usefulness, Perceived ease of use and Trust on Satisfaction of use, self-service technology.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Model Penerimaan Teknologi (TAM) .....	9
2.2 Persepsi Manfaat (Perceived Usefulness) .....	10
2.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan ( <i>Perceived Ease of Use</i> ).....	11
2.4 Kepercayaan Konsumen ( <i>Satisfaction Customer</i> ).....	13
2.5 Kepuasan Penggunaan ( <i>Satisfaction of use</i> ).....	14
2.6 Self-Service Technology (SST).....	15
2.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	16
2.8 Kerangka Pemikiran.....	21
2.9 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Objek Penelitian.....	24
3.2 Populasi dan Sampel.....	24
3.2.1 Populasi.....	24
3.2.2 Sampel.....	25
3.3 Sumber Data.....	25
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	26
3.4.1 Variabel Penelitian.....	26
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.6 Alat Analisis yang Digunakan.....	29
3.6.1 Uji validitas.....	29
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.7 Analisis Regresi Logistik Ordinal .....	30
3.8 Uji Keberartian Model (model fitting information) .....	31
3.9 Uji Kebaikan Model ( <i>Goodness-of-fit</i> ) .....	31
3.10 Uji Parameter Estimasi ( <i>Wald</i> ) .....	31
3.11 Uji Koefisien Determinasi (Cox and Snell) .....	31
3.12 Uji Paralel Lines (Test of Parallel Lines) .....	32
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	33
4.1 Deskripsi Sistem Metode Pembayaran & Go pada Gramedia .....	33
4.2 Hasil Responden.....	34
4.2.1 Karakteristik Responden.....	34

4.2.2 Analisis Jawaban Responden.....	38
4.3 Analisis Uji Validitas.....	45
4.4 Analisis Uji Reliabilitas.....	47
4.5 Analisis Uji Analisis Regresi Ordinal .....	48
4.5.1 Hasil Uji Keberartian Model ( <i>Model Fitting Information</i> ) .....	49
4.5.2 Hasil Uji Kebaikan Model ( <i>Goodness of Fit</i> ).....	49
4.5.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model ( <i>R-Square</i> ) .....	50
4.5.4 Hasil Uji Parameter Estimasi (Wald).....	50
4.5.5 Hasil Uji Parallel Lines.....	51
4.6 Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	60

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Jumlah toko buku di Indonesia.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....	30
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....	37
Tabel 4. 2 Perolehan Jawaban Variabel Persepsi Manfaat (X1).....	40
Tabel 4. 3 Deskriptif Konstruk Persepsi Manfaat .....	42
Tabel 4. 4 Perolehan Jawaban Variabel Persepsi Kemudahan (X2).....	42
Tabel 4. 5 Deskriptif Konstruk Persepsi Kemudahan .....	44
Tabel 4. 6 Perolehan Jawaban Variabel Kepercayaan (X3) .....	45
Tabel 4. 7 Deskriptif Konstruk Kepercayaan .....	46
Tabel 4. 8 Perolehan Jawaban Variabel Kepuasan Penggunaan (Y).....	47
Tabel 4. 9 Deskriptif Konstruk Kepercayaan .....	48
Tabel 4. 10 Uji Validitas.....	49
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas .....	50
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Item-Total Statistic .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Analisa Regional Pasar Sistem Checkout Mandiri.....	2
Gambar 4. 1 Bentuk Kasir Pay & Go.....	36
Gambar 4. 2 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	38
Gambar 4. 3 Grafik Usia Responden .....	39
Gambar 4. 4 Grafik Tingkat Pendidikan Responden .....	39
Gambar 4. 5 Grafik Tingkat Pendapatan Responden.....	40