

**PENGARUH PERSEPSI LAYANAN *FINANCIAL
TECHNOLOGY (GO-PAY)* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI DOMPET ELEKTRONIK**

TUGAS AKHIR

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



ASHARY

1151001141

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ashary

NIM : 1151001141

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Layanan *Financial Technology*
(Go-Pay) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompet
Elektronik

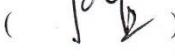
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd., M.M.


(

Penguji I : M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D.


(

Penguji II : Aurino Rilman A. Djamaris, Ir., M.M.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 12 Agustus 2019

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Ashary

NIM : 1151001141

Tanda Tangan :



Tanggal : 12 Agustus 2019

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

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

Nama : Ashary
NIM : 1151001141
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 PERSEPSI LAYANAN FINANCIAL TECHNOLOGY (GO-PAY) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DOMPET ELEKTRONIK.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/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 : 12 Agustus 2019

Yang Menyatakan



(ASHARY)

NIM : 1151001141

PENGARUH PERSEPSI LAYANAN *FINANCIAL TECHNOLOGY (GO-PAY)* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DOMPET ELEKTRONIK

ASHARY

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin segala puji dan syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS) Universitas Bakrie. Dukungan dari berbagai pihak, terutama orang tua menjadi motivasi besar bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan magang ini mengalami banyak hambatan dan tidak akan dapat terselesaikan tanpa dukungan dan bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua, Ayah dan Mama yang penulis hormati dan sayangi yang berada disurga dan untuk kakak ku tercinta Asniar, penulis yang memberikan segala dukungan yang terbaik serta doa yang selalu tercurahkan.
2. Holila Hatta, S.Pd., M.M selaku dosen pembimbing skripsi atas waktu, perhatian, saran dan segala bentuk bimbingan serta arahannya selama proses penyusunan skripsi ini. semoga kebaikan Ibu dibalas oleh Allah SWT
3. M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D. selaku dosen pembahas skripsi atas waktu, bantuan dan saran yang telah diberikan kepada penulis.
4. Aurino Rilman A. Djamaris, Ir, MM.s selaku dosen penguji yang telah membantu penulis dalam memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. B.P. Kusumo Bintoro, Ir., MBA, Dr. selaku dosen pengajar Manajemen Universitas Bakrie atas bantuan, saran serta motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner penelitian.
7. Para dosen pengajar dan staf di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie untuk ilmu bermanfaat yang telah banyak diajarkan kepada penulis.
8. Sahabat tercinta seperjuanganku selama di kampus Musthafa Habibie, Rifqi Fauzan, Kadar Wanti Safitri, Safitri Rohadian, Nellisa Ayu Saputri, Selvie Oktavia, Abyan, Andito Pangestu, Anna Fajriani Mutiara Nursyifa, Arash Thirta, Fadzil, Syafik, Ananda Satrio, Nurhayati Agustin, yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat terdekat dari sejak SMA Nadya Mufti, Zaskya Mawadah, Bibih Arffah, Siska Seftalia, Nonica, Aldo, Maulidina, Mahdi, Okky, Fitriani Thanjung, Muhammad Rahman, Lukman Hakim, Amel, Alfianyah, Ayu Novita, terimakasih telah menjadi sahabat yang baik yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga persahabatan yang baik ini selalu dapat kita pelihara.
10. Jason Sabas, Victor dan Dhea, sebagai teman terdekat sejak event di watsons hingga saat ini yang selalu setia kawan dan memberikan motivasi, dukungan kepada penulis.

Jakarta, 12 Agustus 2019

(ASHARY)

NIM : 1151001141

**PENGARUH PERSEPSI LAYANAN FINANCIAL
TECHNOLOGY (GO-PAY) TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI DOMPET ELEKTRONIK**

ASHARY

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi layanan *financial technology* (Go-Pay) terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet elektronik. Data penelitian ini berasal dari penyebaran kuesioner kepada 119 responden yang telah mengetahui Go-Pay dan pernah berbelanja menggunakan transaksi melalui Go-Pay. Instrumen penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan persepsi layanan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi dompet elektronik sebesar 40,5% dan sisanya 59,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi layanan ini memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dari serangkaian uji statistik ini menunjukkan bahwa persepsi layanan financial technology secara keseluruhan memiliki pengaruh yang lebih kuat pada keinginan untuk kembali belanja menggunakan aplikasi dompet elektronik yaitu Go-Pay.

Kata kunci: Persepsi, Teknologi Keuangan, Dompet Elektronik, GoPay

***FINANCIAL TECHNOLOGY INFLUENCE OF SERVICE
(GO-PAY) PERCEPTION ON ELECTRONIV WALLET
APPLICATION USER SATISFACTION***

ASHARY

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of perception of financial technology services (Go-Pay) on the satisfaction of users of electronic wallet applications. This research data comes from distributing questionnaires to 119 respondents who already know Go-Pay and have shopped using transactions through Go-Pay. This research instrument uses hypothesis testing using validity, reliability testing and analyzed using simple linear regression analysis. The results of this study indicate service perceptions affect the satisfaction of users of electronic wallet applications by 40.5% and the remaining 59.5% is influenced by other factors. The analysis shows that the perception of this service has a positive effect on user satisfaction. The series of statistical tests show that overall perceptions of financial technology services have a stronger influence on the desire to go back shopping using an electronic wallet application is Go-Pay.

Keywords: Perception, Financial Technology, Electronic Wallet, Go-Pay

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Financial <i>Technology</i>	7
2.1.1 Tipe-Tipe Financial <i>Technology</i>	8
2.1.2 Kelebihan dan Kekurangan Financial <i>Technology</i>	9
2.1.3 Tantangan Financial <i>Technology</i>	10
2.1.4 Resiko Financial <i>Technology</i>	11
2.2 <i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Kegunaan Go-Pay)	11
2.2.1 <i>Perceived ease of use</i> (Persepsi Kemudahan Go-Pay).....	12
2.2.2 <i>Compatibility</i> (Konsistennya Go-Pay terhadap Customer).....	12
2.2.4 <i>Perceived risk</i> (Persepsi Resiko).....	12
2.3 Dompet Elektronik (E-Wallet)	13
2.3.1 Go-Pay.....	13
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.5 Kerangka Penelitian.....	18
2.6 Hipotesis Penelitian.....	18
2.7 Penelitian Terdahulu.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Objektif Penelitian.....	20

3.2 Desain Penelitian.....	20
3.2.1 Populasi.....	20
3.2.2 Jumlah Sampel	20
3.3 Pengambilan Data.....	21
3.4 Sumber Data dan Skala Pengukuran	22
3.5 Definisi Operasional Variabel	22
3.6 Teknik Analisis Data	24
3.6.1 Uji Validitas	24
3.6.2 Uji Reliabilitas	24
3.7 Uji Asumsi Klasik	25
3.7.1 Uji Normalitas.....	25
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas.....	26
3.7.3 UJI Regresi Linear Sederhana.....	26
3.7.4 Uji Hipotesis.....	27
BAB IV Analisis dan Pembahasan	28
4.1 Pre-Test Kuesioner	28
4.2 Analisis Karakteristik Responden	30
4.3 Analisis Statistik.....	32
4.3.1 Uji Validitas.....	32
4.3.2. Uji Reliabilitas	33
4.4 Uji Asumsi Klasik	34
4.4.1 Uji Normalitas.....	34
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	35
4.5 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	36
4.5.1 Analisis Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	37
4.6 Hasil Uji Hipotesis	37
4.6.1 Uji t (Parsial).....	37
4.7 Pembahasan	38
4.7.1 Pembahasan Deskriptif	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR GAMBAR

Figure 1-1.1 Promo Go-PayDay Cashback.....	5
Figure 2-2.5 Kerangka Pemikiran	18
Figure 3-4.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1-3.5 Indikator Penelitian.....	22
Tabel 2-4.1 Hasil Uji Validitas terhadap 30 Responden.....	28
Tabel 3-4.1 Hasil Uji Validitas terhadap 30 Responden.....	29
Tabel 4-4.2 Karakteristik Responden.....	31
Tabel 5-4.3.1 Hasil Uji Validitas Financial Technology (119 Responden)	32
Tabel 6-4.3.1 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (119 Responden)	33
Tabel 7-4.3.2 Uji Reliabilitas Financial Technology (119 Responden).....	33
Tabel 8-4.3.1 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (119 Responden)	34
Tabel 9-4.4.2 Uji heterokedastisitas Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 10-4.5 Analisis regresi linier sederhana.....	36
Tabel 11-4.5.1 Hasil Analisis Determinasi	37
Tabel 12-4.6.1 Hasil Uji t.....	38