



PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOPAY DI JAKARTA

Oleh :

Nama : Jose Wylie Widodo

NIM : 28180352

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

April 2022

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOPAY DI JAKARTA**

Diajukan Oleh

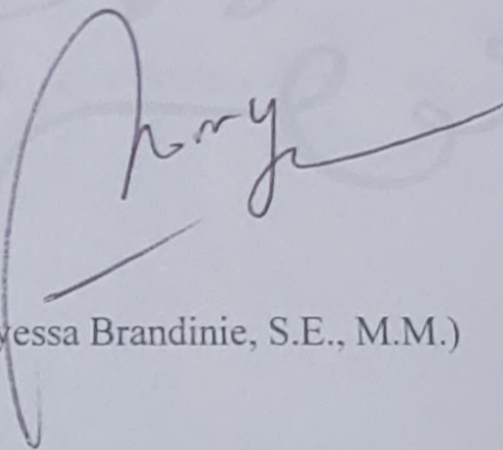
Nama : Jose Wylie Widodo

NIM : 28180352

Jakarta, 2 April 2022

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Morryessa Brandinie, S.E., M.M.)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2022



PENGESAHAN

PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GOPAY DI JAKARTA

Diajukan Oleh

Nama : Jose Wylie Widodo

NIM : 28180352

Jakarta, 2 April 2022

Disetujui Oleh :

Pembimbing

(Morryessa Brandinie, S.E., M.M.)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2022



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAK

Jose Wylie Widodo / 28180352 / 2021/ Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Loyalitas Pelanggan GoPay/Pembimbing: Morryessa Brandinie, S.E., M.M.

Salah satu fenomena yang terjadi pada era ekonomi digital saat ini adalah uang elektronik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini mengacu kepada hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Persepsi kegunaan menurut Davis (1989) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Persepsi kemudahan menurut Davis (1989) didefinisikan sebagai yang sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha. Menurut Kotler & Keller (2016) loyalitas adalah komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali atau berlangganan kembali produk atau layanan yang disukai di masa depan meskipun pengaruh situasional dan upaya pemasaran berpotensi menyebabkan perilaku beralih.

Objek penelitian ini adalah GoPay yang merupakan aplikasi yang menyediakan sistem pembayaran secara elektronik. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan menggunakan data primer. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan *judgemental sampling*. Total akhir sampel yang didapatkan yaitu 116 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji statistika deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi linier ganda dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistics 25*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan sedangkan persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel persepsi kegunaan dan variabel persepsi kemudahan jika digunakan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan sedangkan persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Loyalitas Pelanggan.



ABSTRACT

Jose Wylie Widodo / 28180352 / 2021/ The Influence of Perceived Usefulness and Perceived Ease of GoPay Customer Loyalty GoPay / Advisors: Morryessa Brandinie, S.E., M.M.

One of the phenomena that occurs in the current digital economy era is electronic money. The purpose of this study was to determine the effect of perceived usefulness and perceived ease of use on customer loyalty. This refers to the results of previous studies which state that perceived usefulness and perceived ease of use have a positive and significant effect on customer loyalty.

Perceived usefulness according to Davis (1989) is the extent to which a person believes that using a particular system will improve his job performance. Perceived ease of use according to Davis (1989) is defined as the extent to which a person believes that using a particular system will be free from effort. According to Kotler & Keller (2016) loyalty is a deeply held commitment to repurchase or re-subscribe to a preferred product or service in the future despite situational influences and marketing efforts having the potential to cause switching behavior.

The object of this research is GoPay which is an application that provides an electronic payment system. This research is a qualitative research and uses primary data. The sampling technique used is judgmental sampling. The total sample obtained is 116 respondents. The data analysis technique used is descriptive statistical test, classical assumption test, multiple linear regression test using the IBM SPSS Statistics 25 program.

The results of this study indicate that the perception of usefulness has a positive and insignificant effect on customer loyalty, while the perception of convenience has a positive and significant effect on customer loyalty. The usability perception variable and the convenience perception variable if used together have an influence on customer loyalty.

The conclusion of this research is the perception of usefulness has a positive and insignificant effect on customer loyalty, while the perception of convenience has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keyword: Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Customer Loyalty





KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Adapun skripsi ini berjudul “Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Loyalitas Pelanggan GoPay”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan bagi mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

Peneliti selama proses penyusunan skripsi memperoleh banyak bantuan dari beberapa pihak dalam pengarahannya, bimbingan, dan dukungan ketika menghadapi kendala yang ada saat proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Morryessa Brandinie, S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini hingga dapat selesai tepat waktu.
2. Ibu Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
3. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar penulis selama perkuliahan.
4. Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat agar penulis dapat menyelesaikan skripsi.
5. Teman-teman penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Pada penelitian ini peneliti juga menyadari bahwa masih memiliki banyak kekurangan, maka dari itu penulis memohon maaf atas segala bentuk kekurangan dan keterbatasan

yang terdapat pada skripsi ini. Peneliti sangat menghargai dan terbuka setiap kritik dan saran yang membangun. Peneliti sangat berhadapan skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan informasi tambahan kepada pembacanya. Atas perhatiannya, peneliti mengucapkan terima kasih.

Jakarta, Februari 2022

Jose Wylie Widodo

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Batasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
F. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
G. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	Error! Bookmark not defined.
2. Persepsi Kegunaan	Error! Bookmark not defined.

© Hak Cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B.	Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
2.	Profil Responden	Error! Bookmark not defined.
C.	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.	Rata-rata (mean)	Error! Bookmark not defined.
4.	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
5.	Uji Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
D.	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A.	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
	Lampiran.....	Error! Bookmark not defined.

Hak cipta Hak milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Negara Pengguna Smartphone di dunia.....	2
Gambar 1.2 Daftar popularitas <i>e-wallet</i> di Indonesia tahun 2020.....	3
Gambar 1.3 Data Transaksi <i>e-wallet</i> pada tahun 2020 di Indonesia.....	4
Gambar 2.1 Model TAM.....	9
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian.....	18
Gambar 4.1 Logo GoPay.....	34

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Hak Milik KIKS (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Volume dan Nominal transaksi uang elektronik tahun 2016-2020.....	1
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1	Butir Pertanyaan Persepsi Kegunaan.....	22
Tabel 3.2	Butir Pernyataan Persepsi Kemudahan.....	23
Tabel 3.3	Butir Pernyataan Loyalitas Pelanggan.....	23
Tabel 4.1	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	35
Tabel 4.2	Persentase Responden Berdasarkan Jumlah Pengguna GoPay.....	36
Tabel 4.3	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna GoPay.....	36
Tabel 4.4	Persentase Responden Berdasarkan Umur Pengguna GoPay.....	37
Tabel 4.5	Persentase Responden Berdasarkan Umur Pengguna GoPay.....	37
Tabel 4.6	Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pengguna.....	38
Tabel 4.7	Pengujian Uji Validitas Variabel Persepsi Kegunaan.....	39
Tabel 4.8	Pengujian Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan.....	39
Tabel 4.9	Pengujian Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	40
Tabel 4.10	Pengujian Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.11	Skor Rata-rata Variabel Persepsi Kegunaan.....	41
Tabel 4.12	Skor Rata-rata Variabel Persepsi Kemudahan.....	42
Tabel 4.13	Skor Rata-rata Variabel Loyalitas Pelanggan.....	43
Tabel 4.14	Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas.....	44
Tabel 4.15	Rekapitulasi Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4.16	Rekapitulasi Uji Heterokedastisitas.....	45
Tabel 4.17	Rekapitulasi Uji F.....	46
Tabel 4.18	Rekapitulasi Uji t.....	47



Tabel 4.19 Rekapitulasi Koefesien Determinasi (R^2).....48

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Instrumen Penelitian.....	59
Lampiran 1.2 Hasil Pengumpulan Data.....	62
Lampiran 1.3 Profil Responden.....	70
Lampiran 1.4 Hasil Pengujian.....	72

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

