



**ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OVO
MERCHANT PADA PELAKU UMKM DI DKI JAKARTA**

SKRIPSI

NUR KHOFIVAH 1810111186

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2022**



**ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OVO
MERCHANT PADA PELAKU UMKM DI DKI JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

NUR KHOFIVAH 1810111186

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nur Khofivah

NIM : 1810111186

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 24 Juni 2022

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and brown 1000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL' and '28AACAJX658573349'.

(Nur Khofivah)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Khofivah
NIM : 1810111186
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Analisis Pengaruh *E-Service Quality*, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengguna Ovo Merchant Pada Pelaku UMKM Di DKI Jakarta

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 24 Juni 2022

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 10,000 Indonesian postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERAI TEMPEL', and the serial number 'AG1C8AJX658573308'.

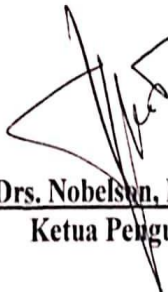
(Nur Khofivah)

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OVO MERCHANT
PADA PELAKU UMKM DI DKI JAKARTA


Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nur Khofivah 1810111186

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 04 Juli 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima




Drs. Nobelson, M.M.
Ketua Penguji



Jenji Gunardi Argo, SE, MM.
Penguji I



Suharvati, S.E., M.M.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E, Ak., M.Ak., CA., CSRS.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Siti Hidayati, S.E., M.M.
Ketua Program Studi Manajemen
Program Sarjana

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 14 Juli 2022

**Analysis of the Effect of E-Service Quality, Price and Promotion on OVO
Merchant User Satisfaction at MSMEs in DKI Jakarta**

By Nur Khofivah

ABSTRACT

The rapid development of technology and information has brought about changes in the payment system in Indonesia which can be accessed digitally through server-based Financial Technology. This study aims to determine the effect of e-service quality, price and promotion on the satisfaction of ovo merchant users on SMEs in DKI Jakarta. The sampling method used is purposive sampling, with a sample size of 100 respondents. In collecting respondent data using google form. This research uses Smart PLS 3.3 (Partial Least Square) software for analysis tools. The results of the analysis show that: (1) e-service quality has a positive and significant effect on the satisfaction of ovo merchant users on MSME actors in DKI Jakarta, (2) price has a positive and significant influence on ovo merchant user satisfaction on MSME players in DKI Jakarta. Jakarta and (3) promotion has a positive and significant influence on the satisfaction of ovo merchant users on MSME actors in DKI Jakarta.

Keywords: e-service quality, price, promotion, user satisfaction

Analisis Pengaruh *E-Service Quality*, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengguna OVO Merchant Pada Pelaku UMKM Di DKI Jakarta

Oleh Nur Khofivah

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi secara pesat membawa perubahan dalam sistem pembayaran di Indonesia yang dapat diakses secara digital melalui *Financial Technology* berbasis *server*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality*, harga dan promosi terhadap kepuasan pengguna ovo merchant pada pelaku UMKM di DKI Jakarta. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu purposive sampling, dengan jumlah sampel 100 responden. Dalam mengumpulkan data responden menggunakan google form. Penelitian ini menggunakan software Smart PLS 3.3 (Partial Least Square) untuk alat analisis. Hasil analisis menunjukkan bahwa: (1) *e-service quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ovo merchant pada pelaku UMKM di DKI Jakarta, (2) harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ovo merchant pada pelaku UMKM di DKI Jakarta dan (3) promosi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ovo merchant pada pelaku UMKM di DKI Jakarta.

Kata Kunci: *e-service quality* , harga, promosi, kepuasan pengguna



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2021/2022

Hari ini Senin , tanggal 04 Juli 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Nur Khofivah

No.Pokok Mahasiswa : 1810111186

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Analisis Pengaruh E-Service Quality, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengguna Ovo Merchant Pada Pelaku UMKM Di DKI Jakarta

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Nobelson, MM	Ketua	1.
2	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM	Anggota I	2.
3	Suharyati, S.E., M.M	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Ceret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 04 Juli 2022

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karyanya-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan bulan Juli dengan judul “**Analisis Pengaruh *E-Service Quality*, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengguna OVO Merchant Pada Pelaku UMKM di DKI Jakarta**”. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada Dr. Dianwicakasih Arierftiara, S.E., Ak., M.,Ak., CA., CSRS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Dr. Desmintari, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan dan Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen serta Ibu Suharyati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing saya yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran bermanfaat.

Disamping itu, ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada ayah Nasirudin Rangkuty dan bunda Umi Susanti, adik dan kakak, seluruh keluarga besar serta teman-teman yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Ima, Acipa, Tasyi, Nida, Salma, Geby dan Pute yang telah sabar mendengarkan keluh kesah penulis dan ikut membantu memberikan saran dalam penulisan skripsi ini dan yang terakhir terimakasih kepada Roby Alamin yang selalu ada dan senantiasa mendukung dengan penuh kasih sayang, berkorban waktu dan materi serta memberi warna di hidup saya terutama dalam masa perkuliahan ini.

Jakarta, 07 Juli 2022

Nur Khofivah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah	7
I.3. Tujuan Penelitian.....	7
I.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
II.1. Landasan Teori	9
II.1.1. Pemasaran	9
II.1.2. Pemasaran Jasa.....	9
II.1.3. Kepuasan Pelanggan	10
II.1.3.1. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	10
II.1.3.2. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	11

II.1.4.	<i>E-Service Quality</i>	11
II.1.4.1.	Dimensi <i>E-Service Quality</i>	12
II.1.4.1.	Manfaat <i>E-Service Quality</i>	12
II.1.5.	Harga	13
II.1.5.1.	Indikator Harga.....	13
II.1.6.	Promosi	14
II.1.6.1.	Jenis-Jenis Promosi.....	14
II.1.6.1.	Indikator Promosi.....	16
II.2.	Hasil Penelitian Sebelumnya	16
II.3.	Model Penelitian.....	21
II.3.1.	Pengaruh <i>E-Service-Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengguna.....	22
II.3.2.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pengguna	22
II.3.3.	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	22
II.4.	Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN		24
III.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	24
III.1.1.	Definisi Operasional.....	24
III.1.2.	Pengukuran Variabel.....	24
III.2.	Populasi dan Sampel.....	26
III.2.1.	Populasi	26
III.2.2.	Sampel.....	26
III.3.	Teknik Pengumpulan Data	27
III.3.1.	Jenis Data	27
III.3.2.	Sumber Data.....	28
III.3.3.	Pengumpulan Data	28
III.4.	Teknik Analisis Data	29
III.4.1.	Analisis Deskriptif	29
III.4.2.	Analisis Inferensial.....	31

III.4.3. Uji Validitas	34
III.4.4. Uji Realibilitas	34
III.4.5. Uji Hipotesis.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
IV.1. Deskripsi Obyek Penelitian	38
IV.2. Deskripsi Data Penelitian	39
IV.2.1. Deskripsi Data Responden	39
IV.2.2. Analisis Data Deskriptif.....	42
IV.2.3. Analisis Inferensial.....	46
IV.2.4. Uji Validitas	48
IV.2.5. Uji Reliabilitas	51
IV.3. Uji Hipotesis dan Analisis	51
IV.3.1. Uji R Square (Koefisiensi Determinasi).....	51
IV.3.2. Uji Q Square (<i>Predictive Relevance</i>).....	52
IV.3.3. Uji t Statistik (Koefisien Regresi Parsial).....	52
IV.4. Pembahasan	54
IV.4.1. Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	54
IV.4.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pengguna.....	55
IV.4.3. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pengguna	56
IV.5. Keterbatasan Penelitian	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	58
V.1. Simpulan.....	58
V.2. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya Penelitian terkait dengan kepuasan pelanggan	19
Tabel 2. Pengukuran Variabel Penelitian.....	25
Tabel 3. Skala Likert Untuk Variabel Kepuasan Pengguna.....	28
Tabel 4. Skala Likert Untuk Variabel <i>E-Service Quality</i> , Harga dan Promosi.....	28
Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen.....	29
Tabel 6. Interpretasi Nilai Indeks.....	30
Tabel 7. Tingkat Reliabilitas	35
Tabel 8. Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	39
Tabel 9. Deskripsi Usia Responden	39
Tabel 10. Deskripsi Wilayah Usaha Responden	40
Tabel 11. Deskripsi Jenis Usaha Responden.....	40
Tabel 12. Deskripsi Lama Usaha Responden	41
Tabel 13. Deskripsi Periode Pemakaian OVO Merchant.....	41
Tabel 14. Nilai Indeks Variabel Kepuasan Pengguna.....	42
Tabel 15. Nilai Indeks Variabel <i>E-Service Quality</i>	43
Tabel 16. Nilai Indeks Variabel Harga	45
Tabel 17. Nilai Indeks Variabel Promosi.....	45
Tabel 18. Uji Validitas Konvergen Melalui <i>Output Outer Loading</i>	49
Tabel 19. Uji Diskriminan Melalui <i>Output Fornell-Lacker Criterium</i>	50
Tabel 20. Average Variance extracted (AVE)	50
Tabel 21. Uji Reliabilitas	51
Tabel 22. Nilai R-Square.....	55
Tabel 23. Hasil Nilai Q Square	52
Tabel 24. Nilai Uji Statistik t	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perkembangan Internet di Indonesia	1
Gambar 2. Jenis E-Wallet yang Paling Banyak Digunakan UMKM.....	4
Gambar 3. Model Penelitian Empiris	21
Gambar 4. Langkah-Langkah PLS	32
Gambar 5. Ilustrasi Inner Model	32
Gambar 6. Ilustrasi Outer Model	33
Gambar 7. Ilustrasi Kerangka Model Penelitian.	33
Gambar 8. Diagram Jalur	46
Gambar 9. Konstruksi Diagram Jalur	47
Gambar 10. Diagram Jalur Hasil.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2. Data Kuesioner 100 Responden	70
Lampiran 3. Hasil Deskripsi Data Responden	81
Lampiran 4. Hasil Deskripsi Data Penelitian	82
Lampiran 5. Hasil Output Outer Model Penelitian	84
Lampiran 6. Hasil Output Inner Model Penelitian.....	85
Lampiran 7. Hasil Output Model SmartPLS 3.3.....	86
Lampiran 8. T-Tabel	89
Lampiran 9. Hasil Turnitin.....	93