



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DOMPET
ELEKTRONIK OVO
(Studi Kasus Pengguna OVO di Kota Tangerang Selatan)**

SKRIPSI

ESYA ANDINI PUTRI 1810111062

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



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DOMPET
ELEKTRONIK OVO
(Studi Kasus Pengguna OVO di Kota Tangerang Selatan)**

SKRIPSI

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

ESYA ANDINI PUTRI 1810111062

**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 sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Esya Andini Putri

NIM : 1810111062

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

Tangerang Selatan, 26 Desember 2021

Yang menyatakan,




(Esya Andini Putri)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Esya Andini Putri
NIM : 1810111062
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

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Dompot Elektronik OVO**

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 mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Tangerang Selatan
Pada Tanggal : 26 Desember 2021

Yang menyatakan materai




(Esya Andini Putri)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DOMPET ELEKTRONIK OVO

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ESYA ANDINI PUTRI 1810111062

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si
Ketua Penguji



Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM, CFMP
Penguji I



Rosali Sembiring Colia, SE, MM
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak.,
M.Ak., CA., CSRS
Dekan



Wahyudi, S.E., M.M
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 17 Januari 2022

***The Effect of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction of
Electronic Wallet OVO
(A Case Study of OVO User in South Tangerang City)***

By Esya Andini Putri

Abstract

The research objective is to prove that there is an effect of service quality on customer satisfaction and trust on customer satisfaction. This research is a quantitative research with primary data sources. The object of this research is an OVO electronic wallet users who is domiciled in South Tangerang City. The sample used was 100 respondents and dominated by teenagers using purposive sampling technique as a data collection technique. The data analysis technique used is descriptive and inferential data analysis techniques. Based on the results of data processing through t-statistics on the Smart PLS software, it can be shown that (1) service quality has a significant effect on customer satisfaction. (2) trust has a significant effect on customer satisfaction

Keywords : *Service Quality, Trust, Customer Satisfaction.*

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Dompot Elektronik OVO
(Studi Kasus pada Pengguna OVO di Kota Tangerang Selatan)**

Oleh Esya Andini Putri

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk membuktikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan sumber data primer. Objek dari penelitian ini adalah pengguna dompet elektronik OVO yang berdomisili di Kota Tangerang Selatan. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dan didominasi oleh remaja dengan menggunakan teknik *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan data. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data deskriptif dan inferensial. Berdasarkan hasil pengolahan data melalui t-statistik pada perangkat lunak Smart PLS maka dapat ditunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Hari ini Senin, tanggal 17, bulan Januari 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:




Nama : Esya Andini Putri
NIM : 1810111062
Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DOMPET ELEKTRONIK OVO (Studi Kasus
Pengguna OVO di Kota Tangerang Selatan)”**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si	Ketua Penguji	
2	Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM, CFMP	Penguji I	
3	Rosali Sembiring Colia, SE, MM	Penguji II (**)	

Keterangan :

- *) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 17 Januari 2022
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kepala Program Studi Manajemen
Program Sarjana



Wahyudi.,SE.,MM

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala karunia-Nya yang telah di berikan, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penelitian ini dilakukan sejak bulan Agustus 2021 sampai Januari 2021 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dompot Elektronik OVO (Studi Kasus Pengguna OVO di Kota Tangerang Selatan)”. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat kelulusan program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pada saat proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh arahan dan masukan baik secara materil dan juga moral dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Ibu Rosali Sembiring Colia S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing skripsi dan Ibu Juni Aratika SS, M.Pd selaku Dosen Pembimbing akademik yang sudah banyak meluangkan waktu dan juga pikiran untuk memberikan arahan dan masukan. Penulis juga ingin berterimakasih kepada kedua orangtua, Ayah dan Ibu, serta saudari kandung dan keluarga besar penulis. Lalu, kepada Alda, Euri, Selly, Farah, Auliya dan Tiara yang sudah menjadi *support system* selama mengerjakan skripsi. Serta Ka Dhiya, Alvaro, Kresna dan rekan lain yang selalu memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis menerima kritik dan juga saran yang membangun dari berbagai pihak.

Tangerang Selatan,



Esya Andini Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
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	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 Landasan Teori.....	9
II.1.1 Pemasaran	9
II.1.2 Perilaku Konsumen	10
II.1.3 <i>Financial Technology</i>	10
II.1.4 Dompet Elektronik atau <i>E-Wallet</i>	11
II.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	11
II.1.5.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	12
II.1.5.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	13
II.1.5.3 Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan	13
II.1.6 Kualitas Pelayanan	14
II.1.6.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	14

II.1.7 Kepercayaan.....	15
II.1.7.1 Indikator Kepercayaan.....	15
II.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
II.3 Model Penelitian	22
II.4 Hipotesis	22
II.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
II.4.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	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.....	25
III.2 Populasi dan Sampel	25
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	27
III.3.3 Pengumpulan Data	28
III.4 Teknik Analisis Data.....	29
III.4.1 Analisis Deskriptif	29
III.4.2 Analisis Inferensial.....	30
III.4.3 Uji Hipotesis	35
III.4.3.1 Uji t (Uji Parsial).....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	37
IV.2 Deskripsi Data Penelitian	37
IV.2.1 Deskripsi Data Responden	38
IV.2.2. Analisis Data Deskriptif	40
IV.2.3 Analisis Data Inferensial	43
IV.2.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	43
IV.2.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	48
IV.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	49

IV.3.1 Uji t-Statistik.....	49
IV.4 Pembahasan	50
IV.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	50
IV.4.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	51
IV.5 Keterbatasan Penelitian	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	53
V.1 Kesimpulan.....	53
V.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
RIWAYAT HIDUP.....	58
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Table 1. Resume Keluhan Pengguna OVO	5
Table 2. Matriks Penelitian Sebelumnya	20
Table 3. Pengukuran Variabel	25
Table 4. Skala <i>Likert</i>	28
Table 5. Kisi-kisi Instrument.....	28
Table 6. Interpretasi Nilai <i>Loading Factor</i>	29
Table 7. Karakteristik Responden Menurut Domisili Wilayah	38
Table 8. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	39
Table 9. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Usia	39
Table 10. Interpretasi Nilai <i>Loading Factor</i>	40
Table 11. Nilai <i>Loading Factor</i> Variabel Kepuasan Pelanggan.....	41
Table 12. Nilai <i>Loading Factor</i> Variabel Kualitas Pelayanan	42
Table 13. Nilai <i>Loading Factor</i> Variabel Kepercayaan.....	43
Table 14. Hasil Nilai <i>Loading Factor Outer Model</i>	45
Table 15. Nilai <i>Cross Loading</i>	46
Table 16. Hasil Nilai <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF).....	47
Table 17. Hasil Nilai <i>Outer Weights</i>	47
Table 18. Hasil Nilai <i>R-Square</i>	48
Table 19. Koefisien Jalur	49
Table 20. T-Statistik.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Aplikasi <i>e-Wallet</i> Berdasarkan Pengguna Aktif Bulanan.....	3
Gambar 2. Presentase Responden yang Gunakan Dompot Digital.....	3
Gambar 3. Grafik <i>Traffic Overview</i> Ovo.id 2021.....	4
Gambar 4. Rating <i>e-Wallet</i> pada Google Play Store	5
Gambar 5. Model Penelitian.....	22
Gambar 6. Langkah-langkah PLS.....	30
Gambar 7. Konstruksi Diagram Jalur	32
Gambar 8. Diagram Jalur <i>Outer Model</i>	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Penelitian Terdahulu	59
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 3. Hasil Pengolahan Data	66
Lampiran 4. Hasil Turnitin	71