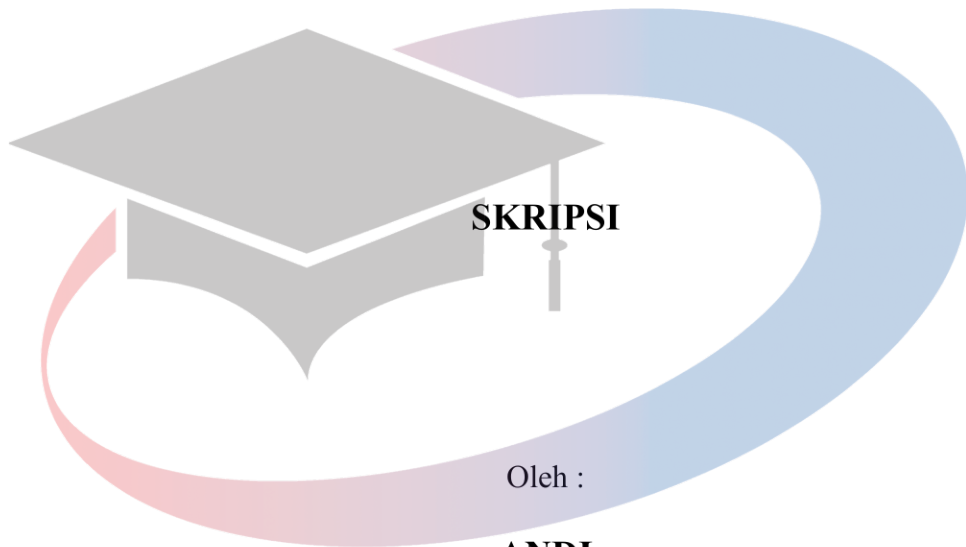


**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, MANFAAT, KEAMANAN
DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP
MINAT PENGGUNAAN APLIKASI OVO
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
FAKULTAS BISNIS)**



**ANDI
NIM. 19.711.0051**

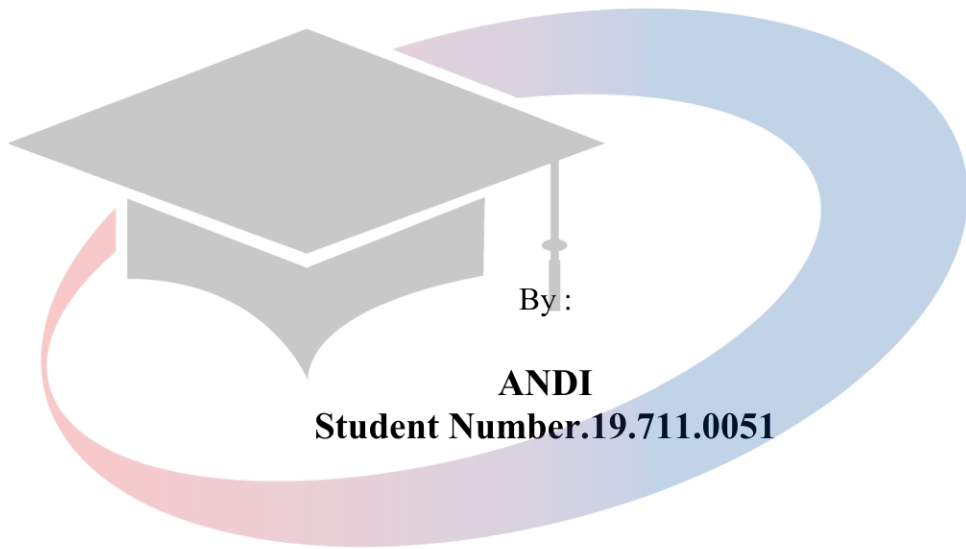
**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2023**

**THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY, BENEFITS,
SECURITY AND EASE OF USE INTEREST IN USING
THE OVO APPLICATION (CASE STUDY IN
STUDENTS MIKROSKIL UNIVERSITY
FACULTY OF BUSINESS**

FINAL RESEARCH



UNIVERSITAS
MIKROSKIL



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
FACULTY OF BUSINESS
MIKROSKIL UNIVERSITY
MEDAN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, MANFAAT, KEAMANAN
DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP
MINAT PENGGUNAAN APLIKASI OVO
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
FAKULTAS BISNIS)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

ANDI

NIM : 19.711.0051

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,


(Hanny Siagian, S.E.,M.Si.)


(Nasrul Efendi, S.E.,M.Si.)

Medan, 4 Agustus 2023

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi

 Manajemen


UNIVERSITAS
MIKROSKIL

(Suci Pertiwi, S.E., M.Si.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Andi
NIM : 19.711.0051

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *E-Service Quality*, Manfaat, Keamanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Mikroskil Fakultas Bisnis
Tempat Penelitian : Universitas Mikroskil
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Thamrin No. 112, 124, 140 Medan
No. Telp Tempat Penelitian : 061-4563767

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya**. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah**.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya setuju untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh- sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 14 Juli 2023

Saya yang membuat pernyataan



Andi

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *e-service quality*, manfaat, keamanan dan kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan aplikasi OVO pada mahasiswa Universitas Mikroskil Fakultas Bisnis. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah sampel 96 responden. Metodologi analisis data pada penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel *e-service quality*, manfaat dan keamanan tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan, sedangkan variabel kemudahan penggunaan memiliki pengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan. Namun secara simultan, variabel *e-service quality*, manfaat, keamanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat penggunaan. Hasil nilai koefisien determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0,290 atau 29% yang berarti bahwa variabel *e-service quality*, manfaat, keamanan, dan kemudahan penggunaan mampu menjelaskan minat penggunaan sebesar 29% dan sisa sebesar 71% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *E-Service Quality, Manfaat, Keamanan, Kemudahan Penggunaan dan Minat Penggunaan*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out and analyze the effect of e-service quality, benefits, security and ease of use on the interest in using the OVO application for Mikroskil University students, Faculty of Business. The type of research used in this research is descriptive research quantitative approach. The population in this study were students of the Mikroskil University Business Faculty. The sampling technique used was purposive sampling with a total sample of 96 respondents. The data analysis methodology in this study is using multiple linear regression analysis. Based on the results of the study, it was found that the variables of e-service quality, benefits and safety did not have a partial effect on intention to use, while the ease of use variable had a partial effect on intention to use. But simultaneously, the variables of e-service quality, benefits, security and ease of use affect the intention to use. The result of the Adjusted R Square coefficient of determination is 0.290 or 29%, which means that the variables e-service quality, benefits, security, and ease of use are able to explain the intention to use by 29% and the remaining 71% is explained by other variables not examined in this study.

Keywords : *E-Service Quality, Benefits, Security, Ease Of Use and Interest In Use*

UNIVERSITAS MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

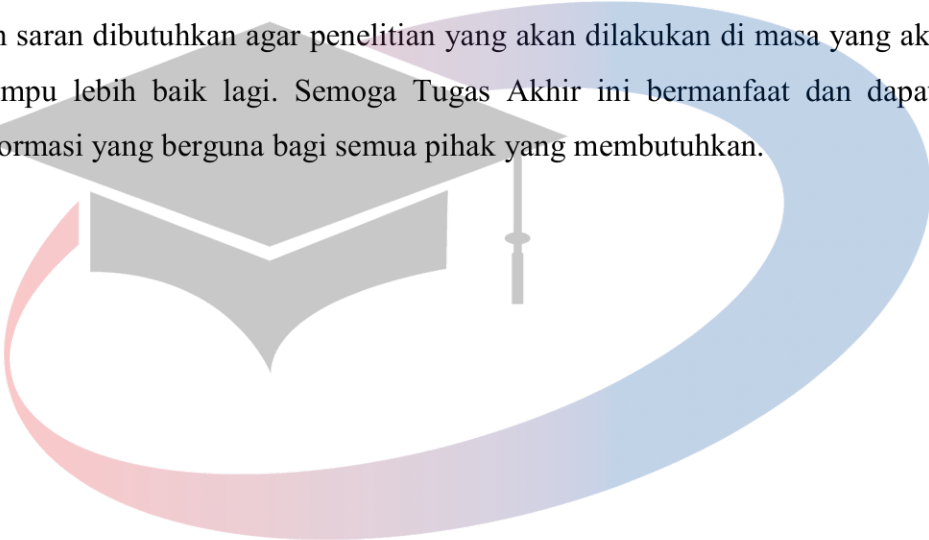
Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality*, Manfaat, Keamanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Mikroskil Fakultas Bisnis)”. Adapun alasan dilakukannya penulisan ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Dalam penulisan ini, penulis kerap kali mengalami kendala dan masalah yang menghambat penelitian ini, namun berkat motivasi, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan ini. Maka dari itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bantuan serta bimbingan, yaitu kepada :

1. Ibu Hanny Siagian, S.E.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Nasrul Efendi, S.E.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan motivasi, dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan
4. Ibu Agustina, S.Kom., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
6. Naca Perangin-Angin, S.M., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
7. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dosen Wali yang terus memberikan arahan dan motivasi.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil yang telah mengajarkan banyak hal kepada penulis.

9. Kedua orang tua, kedua kakak dan abang dari penulis yang telah memberikan motivasi dan dukungan selama ini sehingga penulis dapat semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh responden mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil, yang telah meluangkan waktunya untuk membantu mengisi kuesioner demi mendukung penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran dibutuhkan agar penelitian yang akan dilakukan di masa yang akan datang mampu lebih baik lagi. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat menjadi informasi yang berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.



Medan,
Penulis,

(Andi)

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

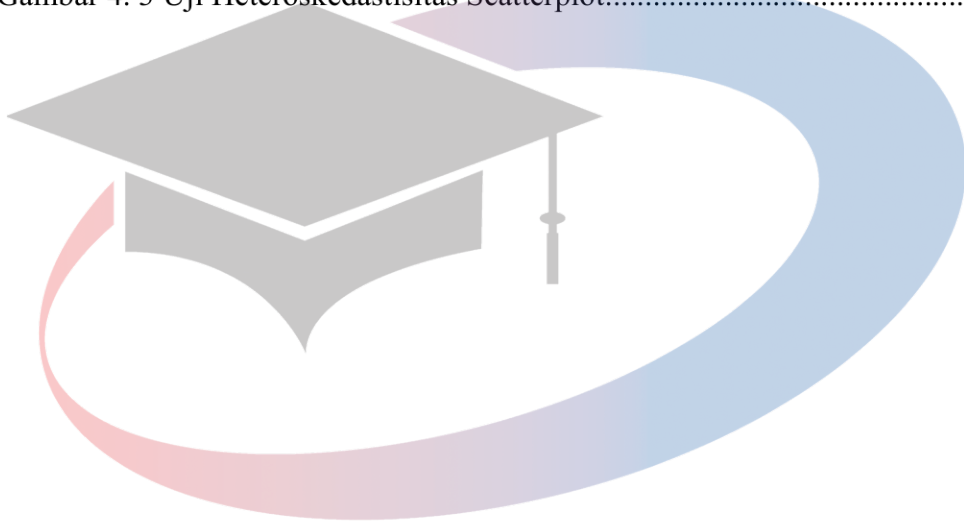
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Ruang Lingkup.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Originalitas Penelitian	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Definisi E-Money (Uang Elektronik).....	9
2.1.2. Definisi E-Wallet (Dompet Elektronik).....	9
2.1.3. OVO	9
2.1.4. Minat Penggunaan pada <i>E-Wallet</i>	11
2.1.5. <i>E-Service Quality</i> dalam Penggunaan Aplikasi OVO.....	13
2.1.6. Manfaat dalam Penggunaan Aplikasi OVO.....	16
2.1.7. Keamanan dalam Penggunaan Aplikasi OVO	20
2.1.8. Kemudahan Penggunaan dalam Teknologi.....	24
2.2. Review Peneliti Terdahulu	25
2.3. Kerangka Konseptual	29
2.4. Pengembangan Hipotesis	31

2.4.1 Pengaruh variabel <i>E-Service Quality</i> terhadap Minat Penggunaan pada Aplikasi OVO	31
2.4.2 Pengaruh variabel Manfaat dengan Minat Penggunaan pada Aplikasi OVO	31
2.4.3 Pengaruh variabel Keamanan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO	32
2.4.4 Pengaruh variabel Kemudahan Penggunaan terhadap Minat penggunaan Aplikasi OVO	32
2.4.5 Pengaruh variabel <i>E-Service Quality</i> , Manfaat, Keamanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi OVO.....	33
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN	34
3.1. Jenis Penelitian	34
3.2. Objek Penelitian	34
3.3. Populasi dan Sampel	34
3.3.1. Populasi	34
3.3.2. Sampel.....	35
3.4. Metode Pengumpulan Data	36
3.4.1 Penelitian Lapangan	36
3.4.2 Studi Kepustakaan.....	37
3.5. Definisi Operasional Variabel	37
3.5.1. Variabel Terikat (Y).....	37
3.5.2. Variabel Bebas (X).....	37
3.6. Metode Analisis Data	39
3.6.1. Statistik Deskriptif	39
3.6.2. Pengujian Kualitas Data	40
3.6.3. Uji Asumsi Klasik	40
3.6.4. Uji Hipotesis	43
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.1.2 Gambaran Umum Mahasiswa Universitas Mikroskil Fakultas Bisnis	47

4.1.3 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	48
4.1.4 Gambaran Umum Responden	49
4.1.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	51
4.1.6 Hasil Uji Kualitas Data	55
4.1.7 Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.1.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
4.1.9 Hasil Uji Hipotesis	65
4.1.9.3 Koefisien Determinasi.....	66
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	67
4.2.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Minat Penggunaan	67
4.2.2 Pengaruh Manfaat Terhadap Minat Penggunaan	67
4.2.3 Pengaruh Keamanan Terhadap Minat Penggunaan	68
4.2.4 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan	69
4.2.5 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> , Manfaat, Keamanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan	70
BAB V.....	71
KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	78
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram Batang Tentang Aplikasi Pembayaran Terpopuler	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram.....	62
Gambar 4. 2 Grafik Histogram.....	63
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	65



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1 Data Jumlah Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Stambuk 2019-2021	37
Tabel 3. 2 Skala Likert	38
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 4. 1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	51
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Produk.....	52
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel E-Service Quality.....	53
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Terhadap Variabel Manfaat	54
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Terhadap Variabel Keamanan	55
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan	56
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Minat Penggunaan .	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel E-Service Quality	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Manfaat.....	58
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan.....	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Penggunaan.....	60
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas E-Service Quality	61
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Manfaat	61
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Keamanan	61
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas Kemudahan Penggunaan	61
Tabel 4. 20 Hasil Uji Reliabilitas Minat Penggunaan.....	62
Tabel 4. 21 Hasil Uji Kolmogrov-smirnov	63
Tabel 4. 22 Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4. 23 Uji Glejser	65
Tabel 4. 24 Analisis Regresi Linier Berganda	66
Tabel 4. 25 Hasil Uji Hipotesis t.....	67
Tabel 4. 26 Hasil Uji Hipotesis F.....	68
Tabel 4. 27 Hasil Koefisien Determinasi	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN	80
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden	86
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	106
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data SPSS.....	108
Lampiran 5 TABEL DISTRIBUSI	120



UNIVERSITAS MIKROSKIL