

**PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
E-WALLET GOPAY (STUDI KASUS MAHASISWA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS
BISNIS UNIVERSITAS MIKROSKIL)**

SKRIPSI

Oleh :

**KEVIN
187111768**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

**EFFECT EASY OF USE, QUALITY OF SERVICE, AND SECURITY
ON GOPAY E-WALLET USER SATISFACTION (STUDY CASE
COLLEGE STUDENT IN STUDY PROGRAM OF
MANAGEMENT BUSINESS FACULTY
MIKROSKIL UNIVERSITY**

FINAL RESEARCH

by :

**KEVIN
187111768**



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

**MEDAN
2022**

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-WALLET GOPAY (STUDI KASUS MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS UNIVERSITAS MIKROSKIL)

SKRIPSI

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

Oleh :

**KEVIN
187111768**

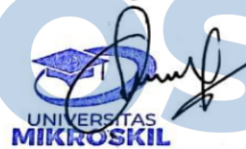
Disetujui Oleh :
Dosen Pembimbing 1



Nasrol Efendi, S.E., M., Si.

Medan 22 Juli 2022

Diketahui Oleh :
Ketua Program Studi



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M., Si.

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

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

NIM : 187111768

Nama : Kevin

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Wallet Gopay (Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil)

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 menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif 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, 22 Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan



Kevin

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Wallet Jenis penelitian ini menggunakan model penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* berjumlah 130 responden. Berdasarkan hasil uji T pada penelitian ini menunjukkan bahwa Kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan dan untuk Kualitas Layanan juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan. Namun pada Keamanan berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis regresi linear berganda. Kemudian pada Hasil Uji F Kemudahan, Kualitas Layanan, dan Keamanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan. Lalu pada hasil uji koefisien determinasinya menunjukkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R^2 sebesar 0,259.

Kata Kunci : E-Wallet, Kemudahan, Kualitas Layanan, dan Keamanan

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of convenience, service quality, and security on e-wallet user satisfaction. This type of research uses an associative research model. Sampling was carried out using the purposive sampling technique totaling 130 respondents. Based on the results of the T test in this study, it showed that convenience had a positive and significant effect on satisfaction and for service quality it also had a positive and significant effect on satisfaction. However, security has a negative and insignificant effect on satisfaction. Then on the F Test Results Ease, Service Quality, and Security have a simultaneous effect on Satisfaction. Then the results of the coefficient of determination test show the results of the coefficient of determination test results obtained an R2 value of 0.259. The regression equation formula in this study is as follows, $satisfaction = 2.483 + 0.301 (X1) + 0.265 (X2) + 0.046 (X3)$.

Keywords : E-Wallet, Ease, Service Quality, and Security



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

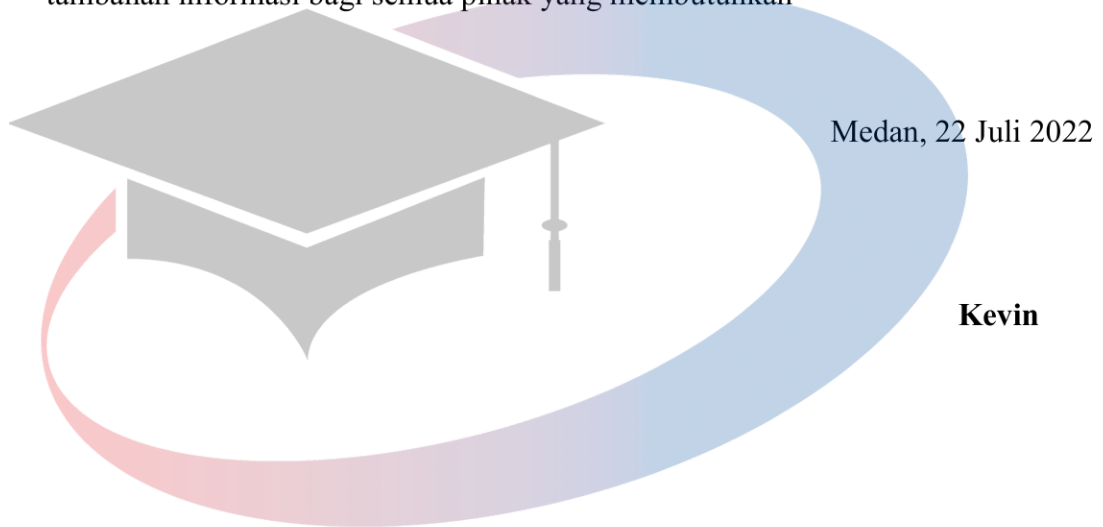
Ucapan syukur dipanjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta karunianya kepada penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Penelitian ini disusun oleh penulis untuk memperoleh gelar sarjana manajemen Universitas Mikroskil Medan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini banyak kendala yang dihadapi, namun dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang akhirnya penulisan ini dapat diselesaikan sebagaimana adanya. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Nasrul Efendi, S.E.M,si, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan saya banyak bimbingan dan sara dalam menyelesaikan penelitian ini hingga bias selesai tepat waktu. Saya ucapkan terimakasih banyak belaiu
2. Bapak Suwianto S.T, M.M, selaku dosen pendamping pembimbing yang juga sudah meluangkan waktunya untuk mengarahkan saya dalam menyelesaikan penelitian ini. Saya ucapkan terimakasih banyak kepada beliau
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T.M.Kom, selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan
4. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom.,M.M , selaku Dekan Fakultas Bisnis
5. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E, M,Si, selaku ketua program studi manajemen Universitas Mikroskil Medan
6. Ibu Sherly Joe, S.Kom, M.M, selaku dosen wali yang telah banyak membimbing dan mengarahkan saya selama saya menjadi mahasiswa Universitas Mikroskil.
7. Kepada orang tua saya yang saya banggakan dengan ini saya menyampaikan rasa syukur dan terimakasih yang sebesar-besarnya karena telah mendidik dan mendukung penulis untuk dapat sampai dititik saat ini.

8. Kepada teman-teman sekalian, yang pernah menemani saya agar saya terus termotivasi dan berhasil menyelesaikan penelitiannya, saya ucapkan terimakasih banyak atas segalanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, kritik, dan saran yang sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian ini dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Originalitas	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Definisi E-Money (Uang Elektronik).....	8
2.1.2 Definisi E-Wallet (Dompot Elektronik).....	8
2.1.3 Gopay	9
2.1.4 Kepuasan Pengguna	9
2.1.5 Kemudahan	11
2.1.6 Kualitas Layanan.....	13
2.1.7 Keamanan.....	16
2.2 Review Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Konseptual	24
2.4 Pengembangan Hipotesis	25
2.4.1 Hipotesis Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna	25
2.4.2 Hipotesis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna ..	26
2.4.3 Hipotesis Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna	26

2.4.4	Hipotesis Pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan dan Keamanan secara Simultan terhadap Kepuasan Pengguna.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Jenis Penelitian	29
3.2	Objek Penelitian	29
3.3	Metode Pengumpulan Data	29
3.3.1	Lapangan (Survei).....	29
3.3.2	Studi Kepustakaan.....	31
3.4	Populasi dan Sampel	31
3.4.1	Populasi.....	31
3.4.2	Sampel.....	32
3.5	Definisi Opeasional Variabel	33
3.6	Metode Analisis Data	36
3.6.1	Statistik Deskriptif	36
3.6.2	Pengujian Kualitas Data.....	36
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik	37
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.6.5	Pengujian Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1	Hasil Penelitian.....	42
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	42
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	43
4.1.3	Logo Perusahaan.....	44
4.1.4	Struktur Organisasi	44
4.1.5	Fitur Layanan Gopay.....	47
4.1.6	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	47
4.1.7	Gambaran Umum Responden	48
4.1.8	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna	50
4.1.9	Pengujian Kualitas Data.....	57
4.1.10	Uji Asumsi Klasik.....	60
4.1.11	Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
4.1.12	Pengujian Hipotesis.....	65

4.2	Pembahasan	67
4.2.1	Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna	67
4.2.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna	69
4.2.3	Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna	70
4.2.4	Pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan, dan Keamanan secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA		76
DAFTAR LAMPIRAN		87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		121



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	26
Gambar 4.3 Grafik Normal Probability Plot	63
Gambar 4.4 Grafik Scatterplot	65



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Skala Likert	30
Tabel 4.1 Hasil Pengembalian Kuesioner	48
Tabel 4.2 Hasil Gambaran Umum Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.3 Hasil Gambaran Umum Berdasarkan Stambuk	49
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Kepuasan	50
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Kemudahan...	52
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Kualitas Layanan ..	54
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Keamanan	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas Variabel	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolonieritas	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4.15 Hasil Regresi Uji t.....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	67
Tabel 4.17 Hasil Uji R ²	68

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	87
Lampiran 2 Data Karakteristik Responden	92
Lampiran 3 Skor Jawaban Kuesioner Pernyataan Variabel Kepuasan	96
Lampiran 4 Skor Jawaban Kuesioner Pernyataan Variabel Kemudahan	99
Lampiran 5 Skor Jawaban Kuesioner Pernyataan Variabel Kualitas Layanan	103
Lampiran 6 Skor Jawaban Kuesioner Pernyataan Variabel Keamanan	107
Lampiran 7 Hasil Statistik Deskriptif	110
Lampiran 8 Hasil Uji Validalitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan	111
Lampiran 9 Hasil Uji Validalitas dan Reliabilitas Variabel Kemudahan	112
Lampiran 10 Hasil Uji Validalitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan ...	113
Lampiran 11 Hasil Uji Validalitas dan Reliabilitas Variabel Keamanan	115
Lampiran 12 Hasil Uji Normalitas	116
Lampiran 13 Hasil Uji Multikoloniaritas	117
Lampiran 14 Hasil Uji Heteroskedastitas	118
Lampiran 15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	119
Lampiran 16 Hasil Uji T	119
Lampiran 17 Hasil Uji F	119
Lampiran 18 Hasil Uji R ²	120

UNIVERSITAS
MIKROSKIL