

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN DAN KEAMANAN PENGUNAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MAXIM
DENGAN PENGALAMAN PENGUNAAN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
DIKECAMATAN MEDAN KOTA**

SKRIPSI

Oleh:

**ARNOLD NAINGGOLAN
NIM. 222110590
ALBERTO HUTASOIT
NIM. 222111158**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, EASE OF USE, AND
SECURITY ON CUSTOMER SATISFACTION
MAXIM WITH USER EXPERIENCE AS A
MODERATING VARIABLEIN
MEDAN CITY DISTRICT**

FINAL RESEARCH

By:

ARNOLD NAINGGOLAN
Student Number. 222110590
ALBERTO HUTASOIT
Student Number. 222111158



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF MANAGEMENT
SCHOOL OF BUSINESS AND HUMANITIES
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN DAN KEAMANAN PENGUNAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MAXIM
DENGAN PENGALAMAN PENGUNAAN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI
DIKECAMATAN MEDAN KOTA**

SKRIPSI

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

Oleh :

ARNOLD NAINGGOLAN

NIM. 222110590

ALBERTO HUTASOIT

NIM. 222111158

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,



Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing II,



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

Medan, 22 Juli 2026

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi


Christine S.M., M.Si.

LEMBAR PERNYATAAN

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

NIM : 222110590

Nama : Arnold Nainggolan

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Pengalaman Penggunaan Sebagai Variabel Moderasi Dikecamatan Medan Kota

Tempat Penelitian : Kec. Medan Kota

Alamat Penelitian : Kelurahan Pandau Hulu I

No. Telp. : 082276487691

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 (*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, 22 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Arnold Nainggolan

LEMBAR PERNYATAAN

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

NIM : 222111158

Nama : Alberto Hutasoit

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Pengalaman Penggunaan Sebagai Variabel Moderasi Dikecamatan Medan Kota

Tempat Penelitian : Kec. Medan Kota

Alamat Penelitian : Kelurahan Pandau Hulu I

No. Telp. : 082276487691

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya 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 (*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, 22 Juli 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Alberto Hutasoit

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan keamanan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan dengan pengalaman penggunaan sebagai variabel moderasi di Kecamatan Medan Kota. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling dengan pendekatan accidental sampling dengan sampel 100 responden yang didapatkan dengan menggunakan rumus Lemeshow. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Square-Structural Equation Modelling (SEM-PLS) diolah dengan aplikasi Smart PLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kemudahan penggunaan dan keamanan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, pengalaman penggunaan tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan melalui kepuasan pelanggan, pengalaman penggunaan tidak berpengaruh terhadap kemudahan penggunaan melalui kepuasan pelanggan, dan pengalaman penggunaan tidak berpengaruh terhadap keamanan penggunaan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel moderasi. Hasil R-Square adjusted 1 bernilai 0,857 berarti bahwa variabel kualitas layanan (X1), kemudahan penggunaan (X2), dan keamanan penggunaan (X3) mampu menjelaskan melalui kepuasan pelanggan sebesar 85,7 % sedangkan 14,3 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Penggunaan, Kepuasan Pelanggan, Pengalaman Penggunaan

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of service quality, ease of use, and security on customer satisfaction, with usage experience serving as a moderating variable, in the Medan Kota District. This research employs an associative design with a quantitative approach. A non-probability sampling technique—specifically accidental sampling—was used to select 100 respondents, determined via the Lemeshow formula. Data analysis was conducted using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) processed with SmartPLS 3.0 software. The results indicate that service quality influences customer satisfaction. Conversely, ease of use and security do not influence customer satisfaction; furthermore, usage experience does not moderate the relationship between service quality, ease of use, or security and customer satisfaction. The adjusted R-squared value of 0.857 indicates that the variables of service quality (X1), ease of use (X2), and security (X3) explain 85.7% of the variance in customer satisfaction, while the remaining 14.3% is explained by variables not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Ease of Use, Usage Security, Customer Satisfaction, Usage Experience*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim dengan Pengalaman Penggunaan sebagai Variabel Moderasi di Kecamatan Medan Kota.” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan mungkin dapat diselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini, penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, saran, bimbingan, dan pengarahan yang berharga dalam menempuh studi dan penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
2. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan pengarahan yang sangat berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan pengarahan yang baik dan berharga dalam menyusun skripsi dan menempuh studi sehingga penulis dapat lebih bersemangat dan termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Christine, S.M., M.Si., selaku Ketua Program Studi Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan pengarahan yang baik dan berharga dalam menyusun skripsi dan menempuh studi sehingga penulis dapat lebih bersemangat dan termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Staf dan Bapak/Ibu Dosen Mikroskil yang telah memberikan semangat, waktunya dalam mendidik dan memberikan pengetahuan, informasi, dukungan, dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Maxim di Kecamatan Medan Kota yang telah menjadi objek dalam penelitian ini perusahaan ini memberikan gambaran nyata mengenai fenomena yang diteliti sehingga sangat membantu penulis dalam memperoleh data dan pemahaman yang dibutuhkan.
8. Orang tua penulis pertama, Bapak J. Nainggolan dan Ibu H. Saragih yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, dukungan dan paling utama doa yang membawa penulis sampai pada titik ini. Terima kasih kepada saudara-saudara penulis yang menjadi penyemangat yang sangat berarti. Penulis sadar, bahwa setiap kata dalam skripsi ini adalah buah dari kerja keras, doa orang tua dan saudara-saudara Nainggolan family dan Sumbayak family. Skripsi ini adalah bentuk rasa terima kasih dan cinta saya kepada kalian.
9. Orang tua penulis kedua, Bapak G. Hutasoit dan Ibu L. Hasugian yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, dukungan dan paling utama doa yang membawa penulis sampai pada titik ini. Terima kasih kepada saudara-saudara penulis yang menjadi penyemangat yang sangat berarti. Penulis sadar, bahwa setiap kata dalam skripsi ini adalah buah dari kerja keras, doa orang tua dan saudara-saudara. Skripsi ini adalah bentuk rasa terima kasih dan cinta saya kepada kalian.
10. Teman penulis yaitu, Benedictus, Retno, Mencekam, Nathanael, Tasya, Yehezkiel, dan Rindu yang selalu memberikan semangat dan afirmasi positif kepada penulis ketika menghadapi masa-masa penuh tekanan, kehilangan semangat, dan kelelahan dalam menyelesaikan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Medan, 01 Juli 2026

Penulis,

Arnold Nainggolan

Alberto Hutasoit

DAFTAR ISI

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	15
1.3. Ruang Lingkup	15
1.4. Tujuan Penelitian.....	16
1.5. Manfaat.....	16
1.6. Originalitas Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1. Landasan Teori.....	19
2.1.1. Pemasaran.....	19
2.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.3. Pengalaman Penggunaan	30
2.1.4. Kualitas Layanan	37
2.1.5. Kemudahan Penggunaan	41
2.1.6. Keamanan Penggunaan.....	44
2.2. Review Penelitian Terdahulu	46
2.3. Kerangka Konseptual	55
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	57
2.4.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
2.4.2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	58
2.4.3. Pengaruh Keamanan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
2.4.4. Pengalaman Penggunaan Memoderasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
2.4.5. Pengalaman Penggunaan Memoderasi Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
2.4.6. Pengalaman Penggunaan Memoderasi Pengaruh Keamanan penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
BAB III METODE PENELITIAN	62
3.1. Jenis Penelitian	62
3.2. Objek Penelitian	62

3.3. Metode Pengumpulan Data	62
3.4. Populasi dan Sampel	64
3.4.1. Populasi	64
3.4.2. Sampel	64
3.5. Definisi Operasional Variabel	65
3.6. Metode Analisis Data	68
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif	68
3.6.2. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	69
3.6.3. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	70
BAB 1V HASIL DAN PEMBAHASAN	71
4.1. Hasil dan Penelitian	71
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	71
4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	72
4.1.3. Karakteristik Responden	72
4.1.4. Hasil Statistik Deskriptif	75
4.2. Hasil Analisis Data	82
4.2.1. Uji Instrumen	82
4.2.2. Skema Model PLS	82
4.2.3. Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	83
4.2.4. Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	93
4.3. Pembahasan	96
4.3.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	96
4.3.2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	97
4.3.3. Pengaruh Keamanan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	98
4.3.4. Pengaruh Pengalaman Penggunaan Terhadap Kualitas Layanan Melalui Kepuasan Pelanggan	99
4.3.5. Pengaruh Pengalaman Penggunaan Terhadap Kemudahan Penggunaan Melalui Kepuasan Pelanggan	100
4.3.6. Pengaruh pengalaman penggunaan terhadap keamanan penggunaan melalui kepuasan pelanggan	101
BAB V PENUTUP	103
5.1. Kesimpulan	103
5.2. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	112
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	149

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Jasa Tranportasi Online Di Indonesia 2025-2026	3
Gambar 1.2 Pertimbangan Warga Indonesia Dalam Memilih Layanan Ojek Online 2025-2026	5
Gambar 1.3 Hasil Pra- Survei kepuasan Pelanggan.....	7
Gambar 1.4 Hasil Pra- Survei Pengalaman Penggunaan	8
Gambar 1.5 Hasil Pra- Survei Kualitas Layanan	10
Gambar 1.6 Hasil Pra- Survei kemudahan Penggunaan	12
Gambar 1.7 Hasil Pra- Survei Keamanan Penggunaan.....	14
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	57
Gambar 4.1 Skema Model PLS.....	83
Gambar 4.2 Hasil Outer Model.....	84
Gambar 4.3 Hasil Outer Model Setelah Modifikasi	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jasa Transportasi Online Di Indonesia 2025-2026	4
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	52
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	63
Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel	67
Tabel 4.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	72
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	73
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	74
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan .	75
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Pengalaman Penggunaan	77
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	78
Tabel 4.8. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan	79
Tabel 4.9. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keamanan Penggunaan	81
Tabel 4.10. Nilai <i>Loading Factor</i>	84
Tabel 4.11. <i>Average Variance Extracted</i>	89
Tabel 4.12. <i>Croos Loading</i>	91
Tabel 4.13. Nilai <i>Composite Reliability</i> dan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	93
Tabel 4.14. Nilai Koefisien Determinasi (R^2)	93
Tabel 4.15. Hasil <i>Output Specific Indirect Effects</i>	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	112
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	120
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif	133
Lampiran 4 Hasil uji evaluasi model pengukuran (outer model) Smart-PLS	136
Lampiran 5 Hasil Uji Cross Loading	144
Lampiran 6 Hasil Uji AVE, Cronbach's Alpha, dan Composite Reliability	147
Lampiran 7 Hasil Uji Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	148

