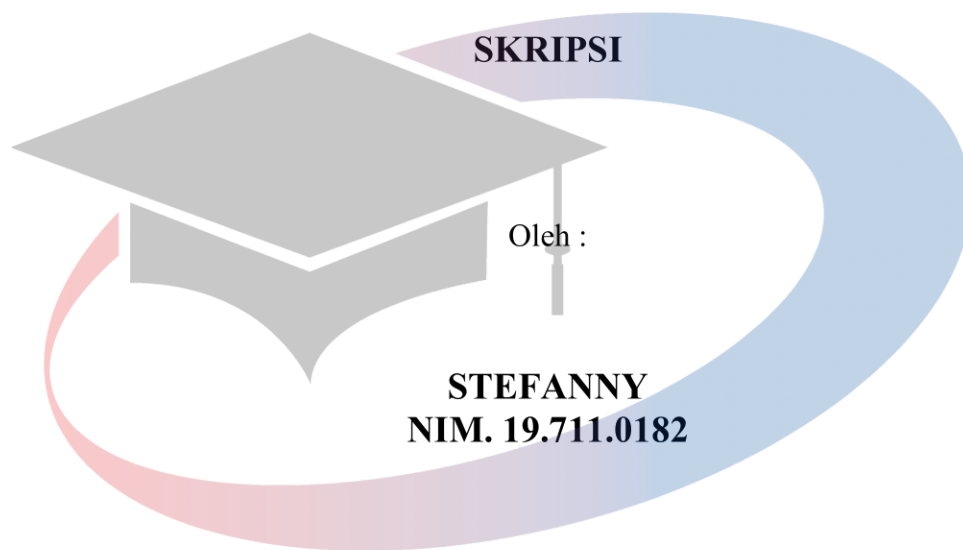
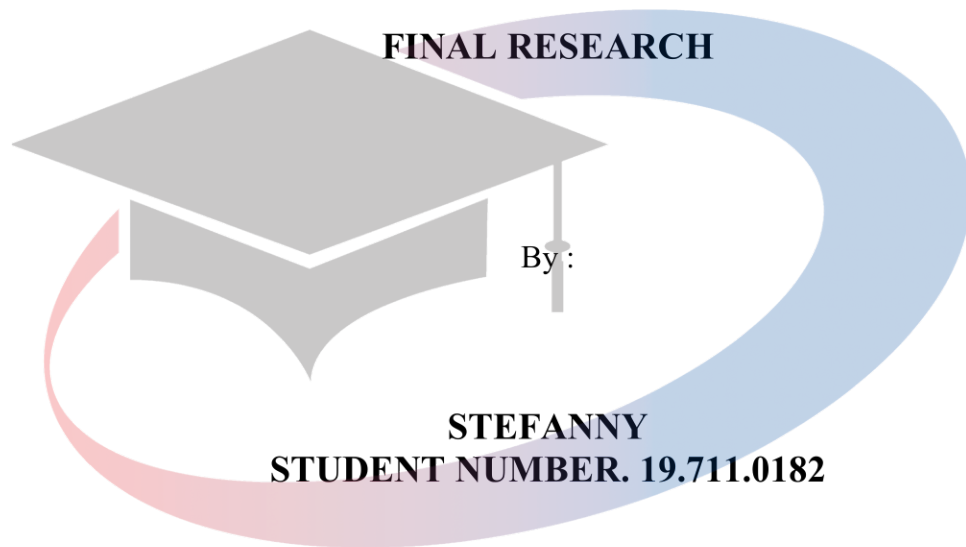


**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPUASAN DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PENGGUNAAN APLIKASI FLIP PADA  
MAHASISWA FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2023**

**THE INFLUENCE OF EASE OF USE, SATISFACTION AND  
SERVICE QUALITY ON THE DECISION TO USE  
THE FLIP APPLICATION ON FACULTY  
OF BUSINESS STUDENTS AT  
MIKROSKIL UNIVERSITY**



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

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPUASAN DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PENGGUNAAN APLIKASI FLIP PADA  
MAHASISWA FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**STEFANNY  
NIM. 19.711.0182**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



(Ir. Mbayak Ginting, S. Kom., M.M.)

Medan, 09 Agustus 2023

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen,



(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 : Stefanny  
NIM : 19.711.0182

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepuasan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Flip pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil  
Tempat Penelitian : Universitas Mikroskil

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, 13 Juli 2023

Saya yang membuat pernyataan,



Stefanny

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, kepuasan dan kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan Aplikasi Flip pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil, baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil yang pernah menggunakan aplikasi Flip. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel 96 sampel. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kemudahan penggunaan, kepuasan dan kualitas layanan secara parsial dan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Hasil koefisiensi determinasi adalah sebesar 71,1%, hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan, kepuasan dan kualitas layanan mempengaruhi variabel keputusan penggunaan sebesar 71,1%. Sementara sisanya sebesar 28,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Kemudahan\_Penggunaan, Kepuasan, Kualitas\_Layanan, Kemudahan\_Penggunaan*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine and analyze the effect of ease of use, satisfaction and service quality on the decision to use the Flip Application for Students of the Business Faculty of Mikroskil University, either partially or simultaneously. The type of research used in this research is causal associative. The population in this study were students of the Mikroskil University Business Faculty who had used the Flip application. The sampling technique was carried out using accidental sampling with a total sample of 96 samples. Methods of data analysis using multiple linear regression analysis. Based on the research results, it was found that the variables of ease of use, satisfaction and quality of service partially and simultaneously influence the decision to use. The result of the coefficient of determination is 71.1%, this shows that the variables of ease of use, satisfaction and quality of service affect the variable of the decision to use by 71.1%. While the remaining 28.9% is explained by other variables not examined in this study.*

**Keywords :** *Ease\_Of\_Use, Satisfaction, Service\_Quality, Decision\_To\_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 Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Flip Pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil”. 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 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. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, 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. Ibu Naca Perangin-Angin, S.M., M.Si. Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
7. Ibu Sherly Joe, S.Kom., M.M. Sekalu Dosen Wali Program Studi Manajemen Kelas A Universitas Mikroskil Medan.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil yang telah

mengajarkan banyak hal kepada penulis.

9. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerja samanya.
10. Kepada orang tua penulis, Ibu Tini beserta saudara-saudara terkasih Handy Widicda dan Bery yang telah memberi doa dan dukungan tak henti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Teman-teman penulis, Bella Belinda Lawrence, Ricky Riadi dan Rendi Wijaya serta seluruh keluarga besar Manajemen Bisnis Mikroskil 2019-2023 yang telah memberi motivasi dan semangat.
12. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

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

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

Medan, 13 Juli 2023

Penulis,

Stefanny



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran .....	8
2.1.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	8
2.1.1.3 Tujuan Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.1.4 Pengertian Strategi .....	10
2.1.1.5 Aspek Strategi Pemasaran.....	12
2.1.2 Keputusan Penggunaan .....	14
2.1.2.1 Pengertian Keputusan Penggunaan .....	14
2.1.2.2 Faktor – Faktor Keputusan Pembelian.....	14
2.1.2.3 Manfaat Keputusan Pembelian .....	15
2.1.2.4 Indikator Keputusan Penggunaan .....	15
2.1.3 Kemudahan Penggunaan.....	16
2.1.3.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan.....	16
2.1.3.2 Manfaat Kemudahan Penggunaan.....	16

2.1.3.3	Indikator Kemudahan Penggunaan .....	17
2.1.4	Kepuasan .....	17
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan .....	17
2.1.4.2	Konsep Kepuasan .....	17
2.1.4.3	Dimensi Pengukuran Kepuasan .....	18
2.1.4.4	Indikator Kepuasan .....	19
2.1.5	Kualitas Layanan .....	19
2.1.5.1	Pengertian Kualitas Layanan .....	19
2.1.5.2	Dimensi Kualitas Layanan .....	20
2.1.5.3	Indikator Kualitas Layanan .....	22
2.2	Review Peneliti Terdahulu .....	22
2.3	Kerangka/Model Konseptual .....	24
2.4	Pengembangan Hipotesis .....	26
2.4.1	Pengaruh Variabel Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Flip Pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil .....	26
2.4.2	Pengaruh Variabel Kepuasan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Flip Pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil .....	27
2.4.3	Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Flip Pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil .....	27
2.4.4	Pengaruh Variabel Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Flip Pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>30</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	30
3.2	Objek Penelitian .....	30
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	30
3.3.1	Wawancara .....	30
3.3.2	Studi Kepustakaan .....	31
3.3.3	Angket/Kuisisioner .....	31

3.4	Populasi dan Sampel .....	32
3.4.1	Populasi .....	32
3.4.2	Sampel .....	32
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	33
3.6	Metode Analisis Data .....	34
3.6.1	Statistik Deskriptif .....	34
3.6.2	Pengujian Kualitas Data .....	34
3.6.2.1	Uji Validitas .....	34
3.6.2.2	Uji Reliabilitas .....	34
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik .....	34
3.6.3.1	Uji Multikolinieritas .....	35
3.6.3.2	Uji Normalitas .....	35
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	35
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda .....	36
3.6.5	Pengujian Hipotesis .....	36
3.6.5.1	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	36
3.6.5.2	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	37
3.6.5.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	37
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	38
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	38
4.1.1.1	Sejarah Aplikasi Flip .....	38
4.1.1.2	Visi dan Misi Aplikasi Flip .....	38
4.1.2	Pengiriman dan Pengembalian Kuisioner .....	39
4.1.3	Gambaran Umum Responden .....	39
4.1.4	Statistik Deskriptif .....	42
4.1.5	Hasil Uji Kualitas Data .....	45
4.1.5.1	Uji Validitas .....	45
4.1.5.2	Uji Reliabilitas .....	47
4.1.6	Uji Asumsi Klasik .....	49
4.1.6.2	Uji Multikolinieritas .....	51
4.1.6.3	Uji Heteroskedastisitas .....	52

4.1.7	Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
4.1.8	Hasil Uji Hipotesis .....	54
4.1.8.1	Uji Parsial (Uji-t).....	54
4.1.8.2	Uji Simultan (Uji-F).....	55
4.1.8.3	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	56
4.2	Pembahasan.....	57
4.2.1	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan .....	57
4.2.2	Pengaruh Kepuasan Terhadap Keputusan Penggunaan .....	58
4.2.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan.....	59
4.2.4	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepuasan, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>62</b>
5.1	Kesimpulan .....	62
5.2	Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>68</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>107</b>

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	26
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram.....	50
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Probability Plot .....	50
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Grafik Scatterplot .....	52



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Peneliti Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
Tabel 4. 1 Pengiriman dan Pengembalian Kuisisioner.....	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	40
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Stambuk.....	41
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi.....	41
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	42
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Statistik Deskriptif Kemudahan Penggunaan.....	43
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Statistik Deskriptif Kepuasan.....	43
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Statistik Deskriptif Kualitas Layanan.....	44
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Statistik Deskriptif Keputusan Penggunaan.....	45
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X1).....	46
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Kepuasan (X2).....	46
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X3).....	47
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Keputusan Penggunaan (Y).....	47
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kemudahan Penggunaan.....	48
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan.....	48
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Keputusan Penggunaan.....	49
Tabel 4. 20 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	51
Tabel 4. 21 Hasil Uji Multikolinieritas.....	52
Tabel 4. 22 Hasil Uji Glejser.....	53
Tabel 4. 23 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
Tabel 4. 24 Hasil Pengujian Parsial (Uji-t).....	55
Tabel 4. 25 Hasil Pengujian Simultan (Uji-F).....	56
Tabel 4. 26 Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	68
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Uji Validitas dan Reliabilitas Responden .....	73
Lampiran 3 Hasil Analisis Data Validitas Dan Reliabilitas .....	85
Lampiran 4 Distribusi Jawaban Angket Responden .....	89
Lampiran 5 Hasil Pengujian Statistik Deskriptif .....	101
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	103
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	105
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis .....	105



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL