

**PENGARUH KEAMANAN, PROMOSI DAN
LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN GOPAY PADA KARYAWAN PT.
BAKRIE PANGRIPTA LOKA CAKUNG JAKARTA
TIMUR**

SKRIPSI

MUHAMMAD FEBRIANA

2115000054



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2020

**PENGARUH KEAMANAN, PROMOSI DAN
LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN GOPAY PADA KARYAWAN PT.
BAKRIE PANGRIPTA LOKA CAKUNG JAKARTA
TIMUR**

SKRIPSI

MUHAMMAD FEBRIANA

2115000054



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KEAMANAN, PROMOSI DAN LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GOPAY PADA KARYAWAN PT. BAKRIE PANGRIPTA LOKA CAKUNG JAKARTA TIMUR

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari Skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, September 2020
Yang membuat pernyataan

Muhammad Febriana
NPK. 21150000054

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KEAMANAN, PROMOSI DAN LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GOPAY PADA KARYAWAN PT. BAKRIE PANGRIPTA LOKA CAKUNG JAKARTA TIMUR

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan dari Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai Skripsi pada Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

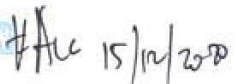
Jakarta, 22 September 2020

Pembimbing

Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

Kepala Program Studi S1 Manajemen

Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

 H. A. C. 15/12/2020


HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi dengan judul :

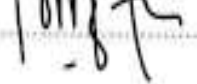
**PENGARUH KEAMANAN, PROMOSI DAN LOYALITAS PELANGGAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GOPAY PADA KARYAWAN
PT. BAKRIE PANGRIPTA LOKA CAKUNG JAKARTA TIMUR**

telah diuji dalam suatu sidang Skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 22 September 2020 dengan nilai B+

Panitia Ujian Skripsi

1.  : Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S1 Manajemen)

2.  : Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Pembimbing)

3.  : Dr. Diah Pranita Sari, SP., MM
(Anggota Penguji)

4.  : Ir. Ginanjar Syamsuar, M. E
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini saya mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT dan menyampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Pembimbing Skripsi yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah mendidik dan mencurahkan ilmunya kepada penulis.
5. Kepada orang tua Mama dan Bapak yang sudah mendukung dalam penulisan skripsi ini dan selalu mendoakan agar cepat selesai dalam kuliah.
6. Teman-teman kuliah yang selalu memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapatke kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi terciptanya kesempurnaan dalam penyempurnaan tesis ini.

Jakarta, 22 September 2020

Muhammad Febriana
NPK 2115000054

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Febriana
NPM : 21150000054
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas Skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH KEAMANAN, PROMOSI DAN LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GOPAY PADA KARYAWAN PT. BAKRIE PANGRIPTA LOKA CAKUNG JAKARTA TIMUR

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 22 September 2020

Yang menyatakan,

Muhammad Febriana

Nama : Muhammad Febriana NPM : 21150000054 Program Studi : Sarjana Manajemen	Dosen Pembimbing: Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
PENGARUH KEAMANAN, PROMOSI DAN LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GOPAY PADA KARYAWAN PT. BAKRIE PANGRIPTA LOKA CAKUNG JAKARTA TIMUR	
<p>ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap keputusan penggunaan GoPay, pengaruh promosi terhadap keputusan penggunaan GoPay, pengaruh loyalitas pelanggan terhadap keputusan penggunaan GoPay, serta untuk mengetahui pengaruh keamanan, promosi dan loyalitas pelanggan terhadap keputusan penggunaan GoPay pada karyawan di PT. Bakrie Pangripta Loka Cakung Jakarta Timur.</p> <p>Strategi penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data merupakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan/karyawati PT. Bakrie Pangripta Loka sebanyak 80 orang yang menggunakan Go-Pay. Penelitian ini menetapkan tempat penelitian di PT. Bakrie Pangripta Loka, karena lokasi penelitian tersebut mudah dijangkau dan cukup dekat. Yang menjadi sampel adalah seluruh populasi karyawan di PT. Bakrie Pangripta Loka Cakung Jakarta Timur sebanyak 80 orang. Sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer, yang diperoleh melalui Kuesioner. Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan menyebarkan kuesioner melalui media <i>google form</i>.</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Keamanan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan GoPay, Promosi tidak berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan GoPay, Loyalitas Pelanggan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan GoPay. Sedangkan secara simultan menunjukkan bahwa keamanan, promosi dan loyalitas pelanggan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan GoPay pada karyawan di PT. Bakrie Pangripta Loka Cakung Jakarta Timur.</p>	
Kata Kunci: Keamanan, Promosi, Loyalitas Pelanggan dan Keputusan Penggunaan.	

Name : Muhammad Febriana	Supervisor :
NPM : 21150000054	Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
Study Program : Degree of Management	
<i>THE EFFECT OF SECURITY, PROMOTION AND CUSTOMER LOYALTY ON THE DECISION TO USE GOPAY ON EMPLOYEES AT PT. BAKRIE PANGRIPTA LOKA CAKUNG, EAST JAKARTA</i>	
<i>ABSTRACT</i>	
<i>This study aims to determine the effect of security on the decision to use GoPay, the effect of promotion on the decision to use GoPay, the effect of customer loyalty on the decision to use GoPay, and to determine the effect of security, promotion and customer loyalty on the decision to use GoPay on employees at PT. Bakrie Pangripta Loka Cakung, East Jakarta.</i>	
<i>This research strategy uses quantitative research with a descriptive approach. The sampling technique is generally carried out randomly, data collection is a research instrument, data analysis is quantitative / statistical with the aim of testing the hypothesis that has been applied. This study uses a descriptive approach with the aim of describing the object of research or research results. The population in this study were 80 employees of PT Bakrie Pangripta Loka who used Go-Pay. This study determines the place of research at PT. Bakrie Pangripta Loka, because the research location is easy to reach and quite close. The sample is the entire population of employees at PT. Bakrie Pangripta Loka Cakung, East Jakarta, as many as 80 people. The data source in this study is the primary data source, which is obtained through a questionnaire. Data collection was carried out by researchers by distributing questionnaires through google form media.</i>	
<i>The results of this study indicate that partially Security affects GoPay Use Decisions, Promotion does not affect GoPay Use Decisions, Customer Loyalty affects GoPay Use Decisions. Meanwhile, simultaneously it shows that security, promotion and customer loyalty affect the decision to use GoPay for employees at PT. Bakrie Pangripta Loka Cakung, East Jakarta.</i>	
<i>Keywords: Security, Motivation, Compensation and Employee Work Achievement</i>	

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	ii
Pernyataan Keaslian Skripsi	iii
Persetujuan Pembimbing	iv
Halaman Pengesahan.....	v
Kata Pengantar	vi
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi.....	vii
Abstrak.....	viii
Abstract	ix
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1. Manajemen Pemasaran	12
2.2.2. Pengertian Keamanan	14
2.2.2.1 Indikator Keamanan	15
2.2.3. Pengertian Promosi	15
2.2.3.1 Indikator Promosi	16
2.2.4. Pengertian Loyalitas Pelanggan	17
2.2.4.1. Indikator Loyalitas Pelanggan	17
2.2.5 Pengertian Keputusan Penggunaan	17
2.2.5.1 Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan	17
2.2.5.2 Indikator Keputusan Penggunaan	18
2.3. Keterkaitan Antara Variabel Penelitian	18

2.3.1 Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan	18
2.3.2 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan	19
2.3.3 Pengaruh Loyalitas Pelanggan Terhadap Keputusan Penggunaan ..	19
2.3.4 Pengaruh Keamanan, Promosi dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Keputusan Penggunaan	20
2.4 Pengembangan Hipotesis	20
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Strategi Penelitian	22
3.2. Populasi dan Sampel	22
3.2.1. Populasi Penelitian	22
3.2.2. Sampel Penelitian.....	23
3.3. Metode Pengumpulan Data	23
3.3.1 Teknik Pengumpulan Data	24
3.4. Operasionalisasi Variabel (O-Var)	24
3.5. Metode Analisis Data	27
3.5.1. Uji Instrumen Penelitian	27
1. Uji Validitas	27
2. Uji Reliabilitas	27
3.5.2. Uji Asumsi Klasik	28
1. Uji Normalitas	28
2. Uji Heteroskedastisitas	28
3. Uji Multikolinearitas	28
3.5.3 Uji Koefisien Determinasi	29
1. Koefisien Determinasi Parsial	29
2. Koefisien Determinasi Simultan	30
3.5.4 Uji Hipotesis	31
1. Uji Koefisien Korelasi Secara Parsial atau Uji t	31
2. Uji Koefisien Korelasi Secara Simultan (Uji F)	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	33
4.2. Deskripsi Responden.....	33

4.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	34
4.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
4.2.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pembelian GoPay	35
4.3. Uji Instrumen	36
4.3.1. Uji Validitas	36
4.3.2. Uji Reliabilitas	38
4.4. Uji Asumsi Klasik	38
4.4.1. Uji Normalitas	39
4.4.2. Uji Heteroskedastisitas	40
4.4.3. Uji Multikolinearitas	40
4.5. Koefisien Determinasi (R^2)	41
4.7. Uji Hipotesis	43
4.7.1. Hasil Uji t (Parsial)	43
4.7.2. Hasil Uji F (Simultan)	44
4.8. Temuan Hasil Penelitian	45
4.8.1. Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan	45
4.8.2. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan	45
4.8.3. Pengaruh Loyalitas Pelanggan Terhadap Keputusan Penggunaan .	46
4.8.4. Pengaruh Kemaan, Promosi dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Keputusan Penggunaan	46
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	47
5.2. Saran	48
DAFTAR REFERENSI	49
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	21
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Gambar 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	34
Gambar 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Gambar 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pembelian GoPay	35
Gambar 4.5 Grafik Normal Probability Plot	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Koresponden Penggunaan Dompot Digital	5
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert	24
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel (O-Var)	25
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan (X_1)	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X_2)	37
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (X_3)	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan (Y)	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Data	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	41
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinasi	43
Tabel 4.10 Uji Parsial	43
Tabel 4.12 Uji Simultan	45