

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN DOMPET *DIGITAL*
OVO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
(Studi Pada Pengguna OVO di Wilayah Kecamatan
Jatinegara Jakarta Timur)**

SKRIPSI

**RYAN REZKY
21170000389**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN DOMPET *DIGITAL*
OVO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
(Studi Pada Pengguna OVO di Wilayah Kecamatan
Jatinegara Jakarta Timur)**

SKRIPSI

**RYAN REZKY
21170000389**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN DOMPET *DIGITAL* OVO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Studi Pada Pengguna OVO di Wilayah Kecamatan Jatinegara Jakarta Timur)

Yang disusun untuk melenhkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada program Studi Strata 1 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 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi Lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 6 September 2021



RYAN REZKY

NPK 21170000389

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN DOMPET *DIGITAL* OVO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Studi Pada Pengguna OVO di Wilayah Kecamatan Jatinegara Jakarta Timur)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarja Manajemen (S.M.) di program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Dr. H. Supriyatin SY, MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI)

Jakarta, 6 September 2021

Menyetujui,

Pembimbing



Dr. H. Supriyatin SY, MM

Mengetahui,

Kepala Prodi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA, M.sc

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN DOMPET *DIGITAL* OVO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Studi Pada Pengguna OVO di Wilayah Kecamatan Jatinegara Jakarta Timur)

Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 16 Agustus 2021 dengan nilai A

Panitia Ujian Karya ilmiah



1. Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc. (Kepala Program Studi S-1

Mar

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Muhammad Ramaditya".

2. Dr. H. Supriyatin SY, MM (Pembimbing)

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Supriyatin SY".

3. Farmansjah Maliki, SE., MM (Anggota Penguji)

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Farmansjah Maliki".

4. Irfan Polem, SE., MM (Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Dompot *Digital* OVO Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Pengguna OVO di Wilayah Kecamatan Jatinegara Jakarta Timur)” sebagai bentuk persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI)

Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan sehingga penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini peneliti tujukan pada:

1. Bapak Dr. H. Supriyatin SY, MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga dalam mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Farmansjah Maliki SE., MM dan Bapak Irfan Polem, SE., MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong M.sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Seluruh Dosen di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi.
6. Seluruh Staf dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan informasi, bantuan, kemudahan, kepada peneliti selama proses perkuliahan.
7. Kepada orang tua peneliti Ibu Musriah dan Ayah Wahyudi serta adik saya Fery dan Dimas yang selalu memberikan doa, semangat, dorongan agar tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Kepada Fahira Sanad yang selalu mendukung dan memberi semangat selama proses mengerjakan skripsi berlangsung dari awal hingga akhir.
9. Kepada teman seperjuangan skripsi saya yaitu Alif Farhan Cheriagi yang bersedia menyediakan tempat untuk mengerjakan skripsi dan Christian yang bersedia untuk berdiskusi, memberi saran, memberi masukan dan semangat agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Keluarga Muhtadi, Nabil, Ayu, Clarinta, Andi, Raihan, Yogi, Bang Bayu, yang telah membantu dan menemani peneliti selama kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
11. Serta Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu. Terima kasih atas doa dan bantuannya dalam proses penyusunan skripsi ini.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan penelitian ini sebaik mungkin, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh sebab itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan segala kekurangan pada skripsi ini.

Jakarta, 6 September 2021



RYAN REZKY
21170000389

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ryan Rezky
NPM : 21170000389
Program Studi : S-1 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 KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN DOMPET DIGITAL OVO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (STUDI PADA PENGGUNA OVO DI WILAYAH KECAMATAN JATINEGARA 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 Karya Ilmiah 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 : 6 Oktober 2021

Yang menyatakan, ttd



Ryan Rezky

Ryan Rezky NPM: 21170000389 Program Studi S1 Manajemen	Dosen Pembimbing: Dr. H. Supriyatin SY, MM
<p>PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN DOMPET <i>DIGITAL</i> OVO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (STUDI PADA PEGGUNA OVO DI WILAYAH KECAMATAN JATINEGARA JAKARTA TIMUR)</p>	
<p>ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan dompet <i>digital</i> OVO terhadap kepuasan pengguna (Studi Pada Pengguna OVO di Wilayah Kecamatan Jatinegara Jakarta timur).</p> <p>Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang terdiri dari 14 pernyataan meliputi kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna yang diukur dengan menggunakan diagram skala likert. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> dengan kriteria para pengguna dompet digital OVO yang telah melakukan transaksi pembayaran minimal 2 kali dengan menggunakan dompet digital OVO selama periode Mei sampai Juni 2021 di wilayah kecamatan Jatinegara Jakarta Timur, yang diambil dengan metode <i>margin of error</i> sehingga di dapatkan subjek penelitian sebanyak 97 sampel.</p> <p>Hasil analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar P-Value 0,007 dimana nilai probabilitas ini dibawah 0,05. Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu sebesar P-Value 0,000 dimana nilai probabilitas ini dibawah 0,05. Variabel Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.</p>	
<p><i>Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna</i></p>	

Ryan Rezky
NPM: 21170000389
S-1 Management Study Program

Supervisor:
Dr. H. Supriyatin SY, MM

**THE EFFECT OF THE QUALITY OF SERVICE AND EASE OF
OVO *DIGITAL* WALLET ON USERS SATISFACTION
(STUDY ON OVO USERS IN JATINEGARA DISTRICT EAST
JAKARTA)**

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality and ease of use of OVO digital wallets on users satisfaction (Study on OVO users in east Jakarta jatinegara sub-district).

The type of research used is quantitative descriptive research with data collection techniques using questionnaires consisting of 14 statements covering service quality, ease of use and users satisfaction measured using likert scale diagrams. Sampling method using purposive sampling technique with the criteria of OVO digital wallet users who have made payment transactions at least 2 times using OVO digital wallets during the period may to June 2021 in the district of Jatinegara East Jakarta, which is taken by margin of error method so that the research subjects get as many as 97 samples.

The results of the data analysis obtained in this study stated that the quality of service affects users satisfaction, namely P-Value 0.007 where the probability value is below 0.05. Ease of use affects users satisfaction which is P-Value 0.000 where the probability value is below 0.05. Variabel Service Quality and Ease of Use simultaneously affect Users Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Ease of Use, Users Satisfaction

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Kualitas Layanan	14
2.2.2. Kemudahan Penggunaan.....	16
2.2.3. Kepuasan Pengguna.....	17
2.2.4. Finansial Teknologi (<i>Fintech</i>)	18
2.2.5. Uang Elektronik.....	19

	Halaman
2.2.6. Dompot Digital	20
2.2.7. OVO.....	21
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	22
2.3.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	22
2.3.2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna....	22
2.3.3. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Secara Simultan.....	23
2.4. Hipotesis	23
2.5. Kerangka Konseptual	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Strategi Penelitian.....	25
3.2. Populasi Dan Sampel.....	25
3.2.1. Populasi Penelitian.....	25
3.2.2. Sampel Penelitian	26
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	26
3.4. Operasional Variabel	27
3.5. Metoda Analisis Data	30
3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif	30
3.5.2. Analisis Jawaban Responden.....	30
3.5.3. Analisis Statistik Data.....	31
3.5.4. Uji Korelasi dan Determinasi	32
3.5.5. Analisis Regresi Linear Berganda	34
3.5.6. Uji Hipotesis	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	37

	Halaman
4.2. Analisis Statistik Deskriptif.....	38
4.2.1. Deskripsi Responden	38
4.2.2. Deskripsi Jawaban Responden.....	40
4.3. Uji Instrumen.....	43
4.3.1. Uji Validitas	43
4.3.2. Uji Realibilitas	45
4.4. Analisis Korelasi dan Determinasi	45
4.4.1. Koefisien Korelasi	45
4.4.2. Koefisien Determinasi	47
4.5. Analisis Regresi Linear Berganda	48
4.6. Uji Hipotesis.....	49
4.6.1. Uji Parsial	49
4.6.2. Uji Simultan (Uji F).....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1. Kesimpulan.....	51
5.2. Saran	52
5.3. Keterbatasan Penelitian	53
DAFTAR REFERENSI	54
DAFTAR LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Proyeksi Pengguna Internet di Indonesia 2017-2023.....	2
Tabel 1.2. Aplikasi Dompot <i>Digital (E-Wallet)</i> Terbesar Di Indonesia.....	4
Tabel 3.1. Skor Penilaian	27
Tabel 3.2. Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.3. Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	33
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Status	38
Tabel 4.2. Domisili Responden	39
Tabel 4.3. Penggunaan Metode Pembayaran OVO dalam sebulan.....	40
Tabel 4.4. Indeks Persepsi Kualitas Layanan.....	41
Tabel 4.5. Indeks Persepsi Kemudahan Penggunaan	42
Tabel 4.6. Indeks Persepsi Kepuasan Pengguna	43
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	44
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan	44
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna.....	44
Tabel 4.10. Hasil Uji Realibilitas	45
Tabel 4.11. Hasil Koefisien Korelasi	46
Tabel 4.12. Hasil Koefisien Determinasi	48
Tabel 4.13. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	48
Tabel 4.14. Hasil Uji Parsial	49
Tabel 4.15. Hasil Uji Simultan.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pengantar Kuesioner	57
Lampiran 2. Tabulasi Item Kuesioner	61
Lampiran 3. Data Sampel	62
Lampiran 4. Hasil Olah Data	63
Lampiran 5. Surat Keterangan Riset	63