PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *FINANCIAL TECHNOLOGY*, DAN PERSEPSI NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Go-Pay)

SKRIPSI

DWI FIRMAWATI

2114000085

SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN

PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *FINANCIAL TECHNOLOGY,* DAN PERSEPSI NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Go-Pay)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manejemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah 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, 16 September 2019

METERAI TEMPEL
96EB2AHF089798360
6000
ENAM RIBU RUPIAH

DWI FIRMAWATI
NPM 2114000085

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *FINANCIAL TECHNOLOGY,* DAN PERSEPSI NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Go-Pay)

dibuat untuk melengkapi sebagai persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Megayani, SE, MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 16 September 2019

Menyetujui	Mengetahui
Pembimbing,	Kepala Program Studi S-1 Manajemen,
Megayani, SE, MM	Drs. Sumitro, MSc

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *FINANCIAL TECHNOLOGY,* DAN PERSEPSI NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Go-Pay)

telah diuji dalam sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 16 Septmber 2019 dengan nilai **A-**.

Panitia Ujian Skripsi

1..... : Drs. Sumitro, MSc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2..... : Megayani, SE, MM
(Pembimbing)

3..... : Drs. Budiono, M.Sc
(Penguji I)

4..... : Drs. Krishna Kamil, Ak, MBA
(Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu Megayani, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Budiono, M.Sc dan Bapak Krishna Kamil, AK, MBA selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA, selaku ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ).
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc, selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
6. Bagian registrasi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) yang telah memberikan data dan informasi untuk proses penelitian ini.
7. Seluruh dosen dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) yang dengan tulus memberikan pendidikan dan pengajaran kepada penulis selama mengikuti perkulihan.
8. Untuk kedua orang tua tercinta Ibu Suparmi dan Bapak Hamijono serta kakak Ferdian Eka Putra dan segenap keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang dan kesabaran yang luar biasa serta dukungan materil maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Bapak Sugeng, selaku ketua RW.007 yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
10. *Dayak Dapur : Aini, Alfath, Dede, Uman, Fabian, Idris, Fauzy, Ricky, Sudar,* Sudir dan Raden selaku sahabat dari semester satu hingga saaat ini yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan serta semangat untuk bisa menyelesaikan skripsi.
11. Winne, Rina, Lemo, Bayu, Robby, Imelda dan Novi selaku sahabat penulis yang selalu memberikan pertolongan jika penulis mengalami kendala dalam mengerjakan skripsi ini.
12. Haryati, Mardiyanti, Sinta Widianti Utami, dan Nur Farah Musdalifah, selaku sahabat SMK penulis yang selalu memberikan dukungan atas segala pilihan penulis hingga penulis bisa sampai titik ini.
13. Sari larasasti dan Livia Wulandari, selaku sahabat kecil yang selalu memberikan dukungan serta motivasi agar bisa menyelesaikan skripsi dan wisuda tahun ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 16 September 2019

DWI FIRMAWATI
NPM 2114000085

HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama	: DWI FIRMAWATI
NPM	: 2114000085
Program Studi	: S-1 Manajemen
Jenis Karya	: Skripsi

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *FINANCIAL TECHNOLOGY*, DAN PERSEPSI NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Go-Pay)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas royalti Nonekslusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengolah 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	: DKI Jakarta
Pada Tanggal	: 16 September 2019

Yang menyatakan,

Dwi Firmawati

Dwi Firmawati
NPK: 2114000085
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Megayani, SE, MM

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *FINANCIAL TECHNOLOGY* DAN PERSEPSI NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Go-Pay)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan, *financial technology* dan persepsi nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi Go-Pay.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Go-Pay yang tinggal di RW.007 Kel. Utan Kayu Utara Jakarta Timur, dengan jumlah sampel 100 respoden menggunakan teknik *simple random sampling.* Analisis data penelitian ini menggunakan analisis jalur. Metode pengolahan data menggunakan metode PLS (*Parsial Least Square*) dengan bantuan program *SmartPLS versi 3.0* dan di evaluasi dengan *outer model* dan *inner model.*

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) berpegaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi Go-Pay. Kemudian variabel financial technology (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi Go-Pay. Dan persepsi nilai pelanggan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi Go-Pay. Nilai determinasi (R^2) bahwa kepuasaan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, *financial technology* dan persepsi nilai pelanggan sebesar 90,8% sedangkan sisanya sebanyak 9,2% dijelaskan oleh variabel lain.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, financial technology dan persepsi nilai pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi Go-Pay.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Financial Technology*, Persepsi Nilai Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan.

Dwi Firmawati
NPK: 2114000085
Management Study Program S-1

Advisors :
Megayani, SE, MM.

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FINANCIAL TECHNOLOGY, AND PERCEPTION OF CUSTOMER VALUE ON CONSUMER SATISFACTION
(Case Study of Go-Pay Application Users)

ABSTRACT

This study aims to study directly and indirectly the quality of service, financial technology and customer value perceptions of customer satisfaction in Go-Pay application users.

This study uses primary data using questionnaires. The population in this study are all Go-Pay customers who live in RW.007 Ex. Utan Kayu Utara East Jakarta, with a sample size of 100 respondents using a simple random sampling technique. Data analysis in this study used path analysis. Methods of data processing using the PLS (Partial Least Square) method with the SmartPLS assistance program version 3.0 and evaluated with external models and internal models.

The results of this study indicate that the service quality variable (X1) has a positive and significant effect on customer satisfaction on Go-Pay application users. Then the financial technology variable (X2) is positive and significant to customer satisfaction in Go-Pay application users. And the perception of customer value (X3) positive and significant perception of customer satisfaction in Go-Pay application users. The value of determination (R2) is customer satisfaction according to service quality, financial technology and customer value perception of 90.8% while the remaining 9.2% is requested by other variables.

From this research it can be denied about service quality, financial technology and positive and significant customer value perceptions of customer satisfaction in Go-Pay application users.

Keywords: Service Quality, Financial Technology, Customer Value Perception, and Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
HALAMAN PENGESAHAN..... iv
KATA PENGANTAR v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI SKRIPSI..... vii
ABSTRAK..... viii
ABSTRACT..... ix
DAFTAR ISI..... x
DAFTAR TABEL..... xiii
DAFTAR GAMBAR..... xiv
DAFTAR LAMPIRAN..... xv

BAB I PENDAHULUAN..... 1
1.1. Latar Belakang Masalah..... 1
1.2. Perumusan Masalah 5
1.3. Tujuan Penelitian 5
1.4. Manfaat Penelitian 5

BAB II KAJIAN PUSTAKA 7
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu..... 7
2.2. Landasan Teori..... 9
2.2.1. Manajemen Pemasaran..... 9
2.2.2. Kualitas Pelayanan..... 9
2.2.3. *Financial Technology*..... 14
2.2.4. Persepsi Nilai Pelanggan..... 17
2.2.5. Kepuasan Pelanggan 19
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian 22

Halaman

2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan 22

2.3.2. Pengaruh *Financial Technology* Terhadap Kepuasan Pelanggan 22

2.3.3. Pengaruh Persepsi Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan 22

2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian 23

2.5. Kerangka Konseptual Penelitian 23

BAB III METODA PENELITIAN 25

3.1. Strategi Penelitian 25

3.2. Populasi dan Sampel 25

3.2.1. Populasi penelitian 25

3.2.2. Sampel penelitian 25

3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data 27

3.3.1. Jenis data 27

3.3.2. Metode pengumpulan data 27

3.4. Operasionalisasi Variabel 28

3.5. Metoda Analisis Data 30

3.5.1. Evaluasi Model 30

3.5.2. Pengujian Hipotesis 32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 34

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian 34

4.1.1. Sejarah Singkat PT. Gojek Indonesia 34

4.1.2. Visi dan Misi 36

4.2. Deskripsi Responden 36

4.3. Deskripsi Data 39

4.3.1. Uji Validitas 40

4.3.2. Uji Reliabilitas 43

4.3.3. Struktur Model (*Inner Model*) 44

4.3.4. Hasil Bootstrapping 46

4.3.5. Pengujian Hipotesis 48

Halaman

4.3.6. Pembahasan Hasil Penelitian 49

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 51

5.1. Simpulan 51

5.2. Saran..... 51

5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya..... 52

DAFTAR REFERENSI 53

LAMPIRAN..... 55

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1. Nilai Skor Skala *Likert*…… 28
Tabel 3.2. Jabaran Variabel Kualitas Pelayanan 28
Tabel 3.3. Jabaran Variabel *Financial Technology*..... 29
Tabel 3.4. Jabaran Variabel Persepsi Nilai Pelanggan..... 29
Tabel 3.5. Jabaran Variabel Kepuasan Pelanggan 29
Tabel 3.6. Klasifikasi Nilai R^2…… 32
Tabel 3.7. Klasifikasi Nilai Q^2……... . 32
Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 36
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia 37
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan..... 37
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan 38
Tabel 4.5. Profil Responden Berdasarkan Pemakaian 38
Tabel 4.6. *Loadings Factor* …… . …… 41
Tabel 4.7. *Correlation Among Laten Variabel and Cross Loadings* 42
Tabel 4.8. *Avarange Variabel Extracted* (AVE)..... 43
Tabel 4.9. *Composite Reliability* (CR)……..... 43
Tabel 4.10. *Cronbach Alpha* (CA)……..... 44
Tabel 4.11. Nilai *R-squared*……..... 45
Tabel 4.12. *Path Coefficients*……..... 48
Tabel 4.13. Kesimpulan Hasil Hipotesis……..... 49

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1.	Saluran Layanan Keluhan Pelanggan	4
Gambar 2.1.	Model Kualitas Pelayanan.....	10
Gambar 2.2.	Indikator Persepsi Nilai Pelanggan	18
Gambar 2.3.	Kerangka Konseptual Penelitian	24
Gambar 4.1.	Diagram Skala *Likert* Variabel Kualitas Pelayanan.....	39
Gambar 4.2.	Diagram Skala *Likert* Variabel *Financial Technology*	39
Gambar 4.3.	Diagram Skala *Likert* Variabel Persepsi Nilai Pelanggan.....	40
Gambar 4.4.	Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Nilai Pelanggan.....	40
Gambar 4.5.	Hasil Bootstrapping.....	

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian	55
Lampiran 2.	Tabulasi Skor Variabel Kualitas pelayanan (X1).....	59
Lampiran 3.	Tabulasi Skor Variabel *Financial Technology* (X2).....	62
Lampiran 4.	Tabulasi Skor Variabel Persepsi Nilai Pelanggan (X3)	65
Lampiran 5.	Tabulasi Skor Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	68
Lampiran 6.	Nilai *Outer Loadings*	71
Lampiran 7.	Nilai *Cross Loadings*	72
Lampiran 8.	Nilai *Construc Reliability and Validity*.....	73
Lampiran 9.	Total *Effects*	74
Lampiran 10.	Surat Riset	75
Lampiran 11.	Daftar Riwayat Hidup Peneliti	76

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *FINANCIAL TECHNOLOGY*, DAN PERSEPSI NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Go-Pay)

SKRIPSI

DWI FIRMAWATI

2114000085

PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019