

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN *PERCEIVED RISK* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *E-WALLET OVO*
(Studi Kasus di PT. Global Vision Impex)**

SKRIPSI

**EKO MARLIANA PUTRI
21160000356**



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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN *PERCEIVED RISK* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *E-WALLET OVO*
(Studi Kasus di PT. Global Vision Impex)**

SKRIPSI

**EKO MARLIANA PUTRI
21160000356**



**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 PRODUK, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN *PERCEIVED RISK* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OVO

yang disusun guna melengkapi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta. Sejauh yang saya ketahui bahwa skripsi ini bukan merupakan tiruan, duplikasi maupun plagiasi hasil skripsi orang lain baik yang sudah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi maupun di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian dengan acuan yang dicantumkan sumbernya. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 27 Februari 2021



Eko Marlina Putri
21160000356

PERSETUJUAN PEMBIMBING

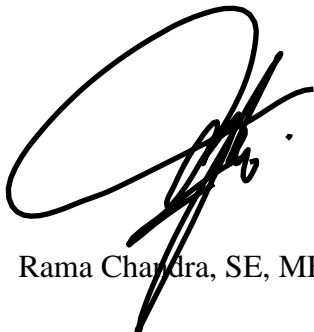
Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN
PERCEIVED RISK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OVO**

dibuat guna melengkapi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Rama Chandra, SE, ME 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).

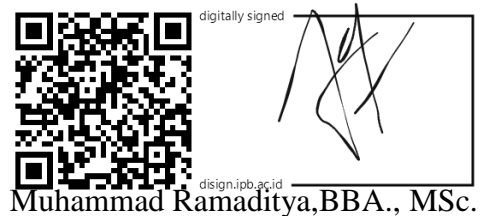
Jakarta, 27 Februari 2021

Pembimbing,



Rama Chandra, SE, ME

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,




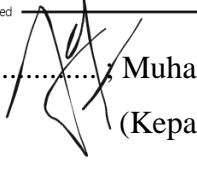
digitally signed
design.ipb.ac.id
Muhammad Ramaditya, BBA., MSc.


HALAMAN PENGESAHAN

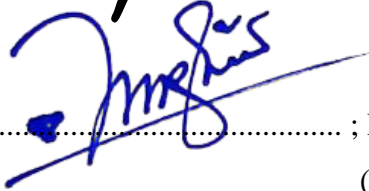
Skripsi dengan judul:


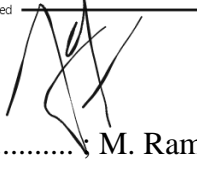
PENGARUH KUALITAS PRODUK, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN *PERCEIVED RISK* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OVO

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 27 Februari 2021 dengan nilai...

1.   digitally signed
..... ; Muhammad Ramaditya, BBA., MSc.
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
design.ipb.ac.id

2.  ; Rama Chandra, SE., ME
(Pembimbing)

3.  ; Dr. M. Anhar, MSc.,AK
(Penguji I)

4.   digitally signed
..... ; M. Ramaditya, BBA, MSc
(Penguji II)
design.ipb.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, *Perceived Ease Of Use*, dan *Perceived Risk* Terhadap Kepuasan Pengguna OVO” 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 Rama Chandra.SE.,ME selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga dalam mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Dr. M. Anhar, MSc., Ak dan Bapak M. Ramaditya, BBA, MSc selaku Dosen Penguji yang telah menyediakan waktu, dan saran selama proses sidang.
3. Bapak Drs.Ridwan Maronrong M.Sc, selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., MSc. selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Seluruh Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi.
6. Kepada orang tua peneliti (Bapak Bandjar Pontjo Utomo dan Ibu Siti Zaenab) serta adik Meiranda Ananda Dewi yang selalu memberikan doa, dorongan dan semangat selama menyelesaikan skripsi.
7. Kepada Mbak Ulfah yang telah memberikan dorongan dan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
8. Kepada teman terbaik (Indah Nur Amanah, Mardiana Prihatiningtyas, Nurul

Anwar Susanti, Riza Mukaromah, Naulina, dan Irma Rosiana) yang selalu memberikan dorongan dan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.

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 27 Februari 2021



Eko Marlina Putri

21160000356

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

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

Nama : Eko Marliana Putri
NPM : 21160000356
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-Exclusif Royalty - Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN
PERCEIVED RISK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OVO**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : Februari 2021

Yang menyatakan,



Eko Marliana Putri

Eko Marlina Putri

Dosen Pembimbing :

NPK 21160000356

Rama Chandra, SE., ME

Program Studi S-1 Manajemen

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN
PERCEIVED RISK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN E-WALLET
OVO**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, *perceived ease of use*, dan *perceived risk* terhadap kepuasan pelanggan dompet digital OVO di PT. Visi Global Impex

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data kuesioner. Sampel yang diambil adalah konsumen yang melakukan transaksi pembayaran menggunakan OVO pada periode Oktober, November dan Desember 2020 dengan jumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Penelitian ini menggunakan analisis jalur dengan metode Partial Least Square menggunakan WarpPLS 7.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan *perceived risk* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, *Perceived ease of use*, *Perceived Risk*,
Kualitas Pelayanan**

Eko Marlina Putri
NPK 21160000356
Program Studi S-1 Manajemen

Supervisor:
Rama Chandra, SE., ME

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PERCEIVED EASE OF USE,
AND PERCEIVED RISK ON CUSTOMER SATISFACTION OVO
DIGITAL PAYMENT***

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality, perceived ease of use, and perceived risk on customer satisfaction of OVO digital wallet at PT. Global Vision Impex

This type of research is quantitative research using a questionnaire data collection method. Samples taken are consumers who had made payment transactions using OVO in the period October, November and December 2020 with a total of 100 respondents. The sample technique uses purposive sampling. This study uses path analysis with the Partial Least Square method using warpPLS 7.0.

The results showed that product quality had a negative effect on customer satisfaction, perceived ease of use had a positive effect on customer satisfaction, and perceived risk had a positive effect on customer satisfaction.

Keyword: product quality, perceived ease of use, perceived risk, and customer satisfaction

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Landasan Teori.....	14
2.2.1. E-Commerce	14
2.2.2. Periode Perkembangan Fintech	16
2.2.3. <i>Financial Technology (Fintech)</i>	18
2.2.4. Jenis-Jenis <i>Financial Technology (FinTech)</i> di Indonesia	20
2.2.5. <i>Perceived Ease Of Use</i>	21
2.2.6. <i>Perceived Risk</i>	21
2.2.7. Kualitas Produk	22
2.2.8. Kepuasan Pelanggan.....	23

2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....	24
2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.3.2. Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.3.3. Pengaruh <i>Perceived Risk</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.4. Pengembangan Hipotesis	25
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	27
3.2. Populasi dan Sample	27
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4. Teknik Pengumpulan Data	29
3.5. Operasionalisasi Variabel.....	29
3.6. Metode Analisis Data.....	31
3.6.1. Karakteristik Responden	31
3.6.2. Analisis Indeks Persepsi.....	31
3.7. Analisis Inner Model	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	34
4.2. Analisis Statistika Deskriptif.....	35
4.2.1. Deskripsi Responden.....	35
4.2.2. Deskripsi Jawaban Responden	37
4.2.2.1. Deskripsi variabel	37
4.2.2.2. Indeks Persepsi Kualitas Produk	38
4.2.2.3. Indeks persepsi <i>Perceived Ease of Use</i>	39
4.2.2.4. Indeks persepsi <i>Perceived Risk</i>	39
4.2.2.5. Indeks Persepsi Kepuasan Pelanggan.....	40
4.3. Analisis Jalur	41
4.3.1. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	41
4.3.2. Analisis Inner Model	43

4.3.3. Uji Hipotesis dan Analisis Pengaruh Langsung.....	45
BAB V SARAN DAN SIMPULAN.....	49
5.1. Simpulan.....	49
5.2. Saram.....	49
DAFTAR REFERENSI	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Peringkat 4 besar <i>e-wallet</i> periode Q2 2019-Q2 2020	2
Tabel 2.1. Periode fintech... ..	13
Tabel 3.1. Variabel, indikator, sub indikator kualitas produk... ..	26
Tabel 3.2. Variabel, indikator, sub indikator <i>perceived ease of use</i>	27
Tabel 3.3. Variabel, indikator, sub indikator <i>perceived risk</i>	37
Tabel 3.4. Variabel, indikator, sub indikator kepuasan pelanggan... ..	27
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, dan Usia	31
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Bagian/Devisi dan Karakteristik Pengguna	33
Tabel 4.3. Indeks persepsi skor rata-rata variabel kualitas produk... ..	34
Tabel 4.4. Indeks persepsi skor rata-rata variabel kualitas <i>perceived ease of use</i>	35
Tabel 4.5. Indeks persepsi skor rata-rata variabel kualitas <i>perceived risk</i>	36
Tabel 4.6. Indeks persepsi skor rata-rata variabel kepuasan konsumen... ..	37
Tabel 4.7. Nilai <i>Loading</i> Variabel Reflektif.....	38
Tabel 4.8. Composite reliability	39
Tabel 4.9. Square roots of average variances extracted (AVEs) and correlagtion	37
Tabel 4.10. Model <i>fit indeks</i>	40
Tabel 4.11. <i>R-squared contributions</i>	40
Tabel 4.12. Koefisien Jalur dan Koefisien Determinasi.....	42
Tabel 4.13. Koefisien Jalur dan Koefisien Determinasi.....	43
Tabel 4.14. Koefisien Jalur dan Koefisien Determinasi.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	22
Gambar 4.1. Gambar Hasil Penelitian	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	48
Lampiran 2. Tabulasi Item Kuesioner	51
Lampiran 3. Data Sample	52
Lampiran 4. Output WarpPLS7.0... ..	57
Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian	62
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	63
Lampiran7. Lampiran Konsultasi Pembimbing Skripsi	64