

**PENGARUH PERSEPSI KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI DANA
PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DI UNIVERSITAS MERDEKA
PASURUAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Diajukan oleh :

NABILATUL AQLIYAH

NPM : 1961201002767



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nabilatul Aqliyah

Nomor Pokok Mahasiswa : 1961201002767

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : “PENGARUH PERSEPSI KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI DANA PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN”

Pasuruan, 16 Agustus 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA :

Dosen Pembimbing I



(Dra. Sri Hastari, MM)

Dosen Pembimbing II



(M. Tahajjudi Ghifari, S.AB. M.PSDM)



Dekan

(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM)

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah di uji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada tanggal 02 Agustus 2023

TIM PENGUJI

- | | |
|---------------------------------------|---------------|
| 1. Vita Fibriyani, S.Si. M.Si | 1. Ketua |
| 2. Dra. Sri Hastari, MM | 2. Sekretaris |
| 3. M. Tahajjudi Ghifari, S.AB. M.PSDM | 3. Anggota |



Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan



Dekan

(Dra. A. Ratna Pudyarningsih, MM)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nabilatul Aqliyah

Nomor Pokok Mahasiswa : 1961201002767

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 08 September 2001

Alamat : Dsn. Pejawan, RT/RW: 01/04, Ds. Gerongan, Kec.
Kraton Kab. Pasuruan, Jawa Timur 67115

Nama orang tua :

a. Ayah : Alm. H. Badrus Sholeh, SH.

b. Ibu : Maslukhi

Riwayat Pendidikan :

SD Negeri 1 Gerongan (2007 – 2013)

MTs. Darut Taqwa 02 Sengonagung Pasuruan (2013 – 2016)

MA Darut Taqwa Sengonagung Pasuruan (2016 – 2019)

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nabilatul Aqliyah

Agama : Islam

Alamat : Dsn. Pejawan, RT/RW: 01/04, Ds. Gerongan, Kec. Kraton Kab.
Pasuruan, Jawa Timur 67115

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Dana pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan”

Adalah hasil karya ilmiah saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain baik berupa artikel : thesis ataupun disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka kami bersedia menerima sangsi.

Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 25 juni 2023

Yang membuat



Nabilatul Aqliyah

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Karena berkat rahmat dan hidayahnya penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH PERSEPSI KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI DANA PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN” ini dapat di selesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan. Dalam menyusun skripsi ini saya menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan dikarenakan banyak hambatan dalam penyusunan skripsi ini namun berkat kehendaknya sehingga saya berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati pada kesempatan ini patutlah kiranya saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dra. A. Ratna Pudyaningih, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.
2. Ibu Dra. Sri Hastari, MM. Selaku dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak M. Tahajjudi Ghifari, S.AB. M.PSDM. Selaku dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen dan segenap Staff Administrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan telah membantu serta memberi ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

5. Keluarga tercinta, ibu Maslukhi dan kakak saya Syarwani yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, motivasi dan doa yang dipanjatkan selama ini. Terutama untuk alm.ayah saya H.Badrus Sholeh yang telah menjadi penyemangat utama saya untuk menyelesaikan kuliah sampai mendapatkan gelar sarjana ekonomi.
6. Sahabat saya Evita Nuraini 1961201002732 yang senantiasa tidak pernah bosan mengingatkan dan memberi arahan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi, selalu menemani dan membantu saya untuk mengerjakan skripsi sampai tuntas.
7. My first crush idol Iqbaal Ramadhan biasa di kenal dengan Iqbaal (A nya 2) yang selalu memberikan hiburan dan menjadi moodbooster disaat peneliti lelah, secara tidak langsung telah menjadi penyemangat serta selalu menjadi inspirasi bagi peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman mahasiswa/mahasiswi Universitas Merdeka Pasuruan tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan motivasi yang berarti bagi peneliti.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian skripsi ini baik dalam teknik penyajian maupun pembahasan serta keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat kami harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan bantuan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Pasuruan, 25 juni 2023



Nabilatul Aqliyah

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN PERSETUJUAN DRAFT SKRIPSI..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI | ii |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | iv |
| SURAT PERNYATAAN PORISINALITAS SKRIPSI | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTA GAMBAR..... | xv |
| ABSTRAK | xvi |
| BAB I_PENDAHULUAN | |
| A. LATAR BELAKANG..... | 1 |
| B. RUMUSAN MASALAH | 5 |
| C. TUJUAN PENELITIAN | 5 |
| D KEGUNAAN PENELITIAN | 5 |
| BAB II_TINJUAN PUSTAKA | |
| A Kepuasan pelanggan..... | 8 |
| 1. Definisi Kepuasan Pelanggan | 8 |
| 2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 9 |
| 3. Manfaat kepuasan pelanggan | 11 |
| 4. Faktor-faktor kepuasan pelanggan | 12 |

| | |
|--|----|
| 5. Elemen Kepuasan Pelanggan | 14 |
| 6. Indikator kepuasan pelanggan | 15 |
| B. Persepsi Kepercayaan | 16 |
| 1. Definisi persepsi kepercayaan | 16 |
| 2. Indikator persepsi kepercayaan | 16 |
| C. Persepsi Kemudahan..... | 17 |
| 1. Definisi Persepsi Kemudahan Penggunaan..... | 17 |
| 2. Manfaat Persepsi Kemudahan Penggunaan | 18 |
| 3. Indikator Persepsi Kemudahan Penggunaan | 18 |
| D. Hubungan antar variabel terikat dan variabel bebas | 19 |
| 1. Hubungan persepsi kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan | 19 |
| 2. Hubungan persepsi kemudahan terhadap kepuasan pelanggan..... | 19 |
| E. Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| F. Kerangka Konseptual..... | 24 |
| G. Hipotesis..... | 25 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Definisi Operasional Variabel | 29 |
| 1. Variabel Terikat (Dependent Variable)..... | 29 |
| 2. Variabel bebas (Independent Variable)..... | 30 |
| a. Persepsi Kepercayaan | 30 |
| b. Persepsi Kemudahan | 31 |

| | |
|--|----|
| B. Ruang Lingkup Penelitian | 32 |
| C. Lokasi Penelitian | 32 |
| D. Populasi dan Sampel | 33 |
| 1. Populasi | 33 |
| 2. Sampel..... | 33 |
| E. Jenis Data..... | 34 |
| F. Teknik Pengumpulan Data..... | 34 |
| G. Teknik Pengolahan Data | 35 |
| H. Instrumen Penelitian..... | 36 |
| I. Uji Instrumen Penelitian | 37 |
| 1. Uji Validitas | 37 |
| 2. Uji Reliabilitas..... | 37 |
| J. Teknik Analisis Data | 38 |
| 1. Analisis Deskriptif..... | 38 |
| 2. Uji Asumsi Klasik | 40 |
| a. Uji Normalitas | 40 |
| b. Uji Multikolinearitas | 41 |
| c. Uji Heteroskedastisitas | 41 |
| 3. Analisis Regresi Linier Berganda | 42 |
| 4. Analisis Koefisien Determinan (<i>Adjusted R²</i>) | 42 |
| K. Pengujian Hipotesis..... | 43 |

| | |
|-------------------------------|----|
| 1. Uji F (Uji Simultan) | 43 |
| 2. Uji T (Uji Parsial)..... | 43 |
| L. Jadwal Penelitian | 44 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 45 |
| 1. Sejarah Umum Aplikasi DANA..... | 45 |
| 2. Visi dan Misi E-Wallet DANA | 45 |
| B. Hasil Penelitian..... | 46 |
| 1. Uji Instrumen Penelitian..... | 46 |
| a. Uji Validitas..... | 46 |
| b. Uji Reliabilitas..... | 47 |
| 2. Deskripsi Penelitian..... | 48 |
| a. Deskripsi Responden..... | 48 |
| 1) Deskripsi Responden berdasarkan angkatan mahasiswa..... | 49 |
| 2) Deskripsi responden berdasarkan jumlah transaksi..... | 50 |
| 3) Deskripsi responden berdasarkan frekuensi transaksi..... | 52 |
| 4) Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi Dan Frekuensi Transaksi..... | 54 |
| b. Deskripsi Variabel..... | 54 |
| 1) Identifikasi Berdasarkan Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 55 |

| | |
|---|----|
| 2) Identifikasi Jawaban Berdasarkan Variabel Persepsi Kepercayaan (X1)..... | 56 |
| 3) Identifikasi jawaban berdasarkan variabel persepsi kemudahan (X2)..... | 58 |
| 3. Uji Asumsi Klasik | 59 |
| a. Uji Normalitas | 59 |
| b. Uji Multikolinearitas | 60 |
| c. Uji Heteroskedasitas | 61 |
| 4. Uji Regresi Linear Berganda..... | 62 |
| 5. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)..... | 64 |
| 6. Hipotesis..... | 65 |
| a. Uji Simultan (Uji F)..... | 65 |
| b. Uji Parsial (Uji T)..... | 66 |
| 1) Hipotesis pengaruh persepsi kepercayaan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) | 66 |
| 2) Hipotesis pengaruh persepsi kemudahan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) | 67 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| C. Pembahasan Hasil Penelitian..... | 68 |
|-------------------------------------|----|

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 74 |
| B. Saran..... | 75 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Table 1 Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| Table 2 Range Skor dan Kategori Skala Interval | 40 |
| Table 3 Jadwal Penelitian | 44 |
| Table 4 Hasil Uji Validitas | 46 |
| Table 5 Hasil Uji Reliabilitas | 47 |
| Table 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan Mahasiswa | 49 |
| Table 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi | 50 |
| Table 8 Data Responden Per-Angkatan Berdasarkan Jumlah Transaksi | 51 |
| Table 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi | 52 |
| Table 10 Data Responden Per-Angkatan Berdasarkan Frekuensi Transaksi | 53 |
| Table 11 Data Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi dan Frekuensi | 54 |
| Table 12 Range Skor dan Kategori Skala Interval | 55 |
| Table 13 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan | 55 |
| Table 14 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Persepsi Kepercayaan..... | 56 |
| Table 15 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Persepsi Kemudahan..... | 58 |
| Table 16 Hasil Uji Normalitas..... | 59 |
| Table 17 Hasil Uji multikolinearitas | 60 |
| Table 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda..... | 62 |
| Table 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 64 |
| Table 20 Hasil Uji Simultan | 65 |
| Table 21 Pengaruh Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 66 |
| Table 22 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 67 |

DAFTA GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1 Kerangka Pikir | 24 |
| Gambar 2 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan Mahasiswa... | 49 |
| Gambar 3 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi | 50 |
| Gambar 4 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi | 52 |



ABSTRAK

Pengaruh Persepsi Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi DANA

Nabilatul Aqliyah¹⁾, Sri Hastari²⁾, Muhammad Tahajjudi Ghifary³⁾
^{1,2,3} Universitas Merdeka Pasuruan

Jalan Ir. Juanda 68, Kota Pasuruan, Jawa Timur, Indonesia

nabilatulaqliyah2@gmail.com¹⁾, sri.hastari@gmail.com²⁾, ghifary.one@gmail.com³⁾

Aplikasi DANA merupakan salah satu kemajuan teknologi masa kini, khususnya sebagai dompet digital atau sebagai sarana untuk melakukan transaksi nontunai yang dapat menunjang segala kebutuhan masyarakat di tengah kesibukan sehari-hari. Penelitian ini memiliki tujuan memastikan apakah persepsi kemudahan serta tingkat persepsi kepercayaan berdampak pada kepuasan konsumen. Populasi yaitu pada mahasiswa Universitas Merdeka Fakultas Ekonomi Pasuruan. Sampel sebanyak 55 responden dikumpulkan dengan menggunakan metodologi purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh persepsi kepercayaan dan persepsi kemudahan, dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. (2) nilai signifikansi $0,003 < 0,05$, persepsi kepercayaan memiliki pengaruh yang cukup baik dan cukup besar terhadap kepuasan pelanggan. (3) sedangkan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$ persepsi kekemudahan memiliki pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan. (4) Persepsi kepercayaan dan persepsi kemudahan memiliki pengaruh sebesar 36% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan 64% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar lingkup penelitian ini.

Kata kunci : Persepsi Kepercayaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Pelanggan