

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *PERCEIVED RISK*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNAAN *FINTECH FLIP*
(Studi Kasus Pada Pengguna Fintech Flip di Kota Bekasi)**

***THE EFFECT OF PERCEIVED EASE OF USE AND PERCEIVED RISK
ON CUSTOMER SATISFACTION USING FLIP FINTECH
(Case Study of Flip Fintech Users in Bekasi City)***

Oleh

Nuryanah
2018410160

SKRIPSI

Untuk memenuhi gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi
Manajemen pada Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *PERCEIVED RISK*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNAAN *FINTECH FLIP*
(Studi Kasus Pada Pengguna Fintech Flip di Kota Bekasi)**

***THE EFFECT OF PERCEIVED EASE OF USE AND PERCEIVED RISK
ON CUSTOMER SATISFACTION USING FLIP FINTECH
(Case Study of Flip Fintech Users in Bekasi City)***

Oleh :
Nuryanah
2018410160

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada.
Telah disetujui oleh TimPenguji pada tanggal 11 Agustus 2022
Jakarta, 11 Agustus 2022

Dr. Firsan Nova, S.E., M.M

Pembimbing

Drs. Fauzi Baisyir, MM

Penguji I

Melani Quintania, S.E., M.Pd

Penguji II

Dr. Firsan Nova, S.E., M.M

Penguji III

Mu'man Nuryana, Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi

Dian Angraeny Rahim, S.E., M.Si

Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nuryanah

Nim : 2018410160

Jurusan Peminatan : Manajemen / Pemasaran

Dengan ini menyatakan karya tulis yang dibuat dengan judul “Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Risk* Terhadap Kepuasan Pelanggan Penggunaan *Fintech* Flip di Kota Bekasi” yang di bimbing oleh Bapak Dr Firsan Nova S.E.,M.M. adalah benar merupakan bukti karya tulis murni saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain. Apabila di kemudian hari saya terbukti melanggar, maka saya akan bersedia mempertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 1 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan



Nuryanah

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *perceived risk* terhadap kepuasan pelanggan penggunaan *fintech* Flip. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna *fintech* Flip. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* dan *perceived risk* secara keseluruhan/ simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal tersebut dibuktikan dengan nilai probabilitas/ sig. (0,000) lebih kecil dari taraf probabilitas (α) = 0,05. Adapun persamaan regresi yang didapat adalah $Y = 3,640 + 0,541X_1 + 0,193X_2$, yang artinya arah peengaruhnya positif atau searah. Semakin baik nilai koefisien regresi berganda, maka semakin baik penambahan tingkat kepuasan pelanggan.

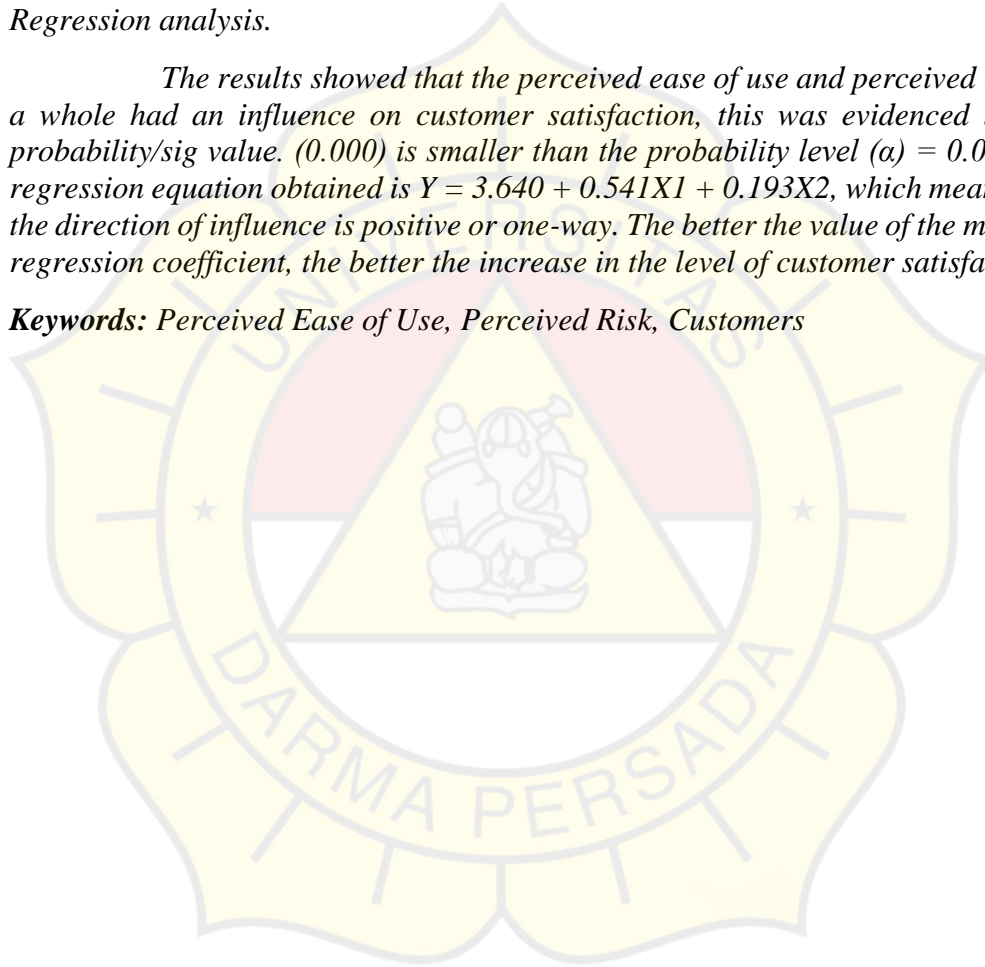
Kata Kunci : *Perceived Ease of Use*, *Perceived Risk*, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Perceived Ease of Use and perceived risk on customer satisfaction using Fintech Flip. This research was conducted using data collection methods by distributing questionnaires to 100 respondents using fintech Flip. The sampling technique used is purposive sampling. The data were then analyzed using Multiple Linear Regression analysis.

The results showed that the perceived ease of use and perceived risk as a whole had an influence on customer satisfaction, this was evidenced by the probability/sig value. (0.000) is smaller than the probability level (α) = 0.05. The regression equation obtained is $Y = 3.640 + 0.541X_1 + 0.193X_2$, which means that the direction of influence is positive or one-way. The better the value of the multiple regression coefficient, the better the increase in the level of customer satisfaction.

Keywords: *Perceived Ease of Use, Perceived Risk, Customers*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hikmatnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *PERCEIVED RISK* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA *FINTECH FLIP*”** sebagai salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi di Universitas Darma Persada Jakarta Timur. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Firsan Nova., S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan Skripsi.
2. Kedua orang tua dan keluarga tercinta untuk setiap dukungan dan doa serta perhatiannya sepanjang waktu kepada saya hingga selesainya skripsi ini.
3. Ibu Melani Quintania, S.E., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Bapak Dr. Mu'man Nuryana Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
5. Ibu Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
6. Bapak/Ibu Dosen yang selama ini telah memberikan ilmu bermanfaat serta Karyawan dan Staff Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu.

7. Dimas Wahyu Rahmadhan sosok paling depan dalam mendukung dengan penuh kesabaran, perhatian dan pengorbanan dalam membantu peneliti demi terselesaikan skripsi ini.
8. Abdul Kodir, Ibrahim, Najla Hanun, Syifa Indar, Auriuke, Nurmaliah, Vini, Fadhil, Sultan, Aldo, Sandy, Fajar, Farhan, dan Dewa yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penulisan skripsi.
9. Putri, Friesta, Ika, dan Riska yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penulisan skripsi.
10. Mayang, Indah, Alda, Siska, Nia, Rahmawati, Nabila, dan Clara, selaku rekan saya selama di bangku kuliah yang saling membantu serta dukungan dan teman-teman saya semua yang telah memberikan semangat serta dukungan yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
11. Terima kasih teruntuk diri saya sendiri atas fisik mental semua pengorbanan dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

Demikian skripsi ini dibuat penulis, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 1 Agustus 2022

Penulis,

Nuryanah

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi, Pembahasan dan Rumusan Masalah	15
1.2.1 Identifikasi Masalah	15
1.2.2 Batasan Masalah	16
1.2.3 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Kegunaan Penelitian	18
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Pemasaran	19
2.1.2 Pengertian Perilaku Konsumen	20
2.1.3 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	23
2.1.4 <i>Financial Technology</i>	24
2.1.5 <i>Perceived Ease of Use</i>	29

2.1.6 <i>Perceived Risk</i>	31
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	33
2.2 Penelitian Terdahulu	40
2.3 Kerangka Pemikiran	48
2.4 Hipotesis Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Metode yang Digunakan	51
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	52
3.3 Operasional Variabel	52
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data	58
3.4.1 Sumber dan Jenis Data	58
3.4.2 Cara Penentuan Data	59
3.5 Teknik Pengumpulan Data	61
3.6 Rancangan Analisis Data.....	64
3.6.1 Uji Keabsahan Data	64
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	65
3.7 Alat Analisis	68
3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda	68
3.7.2 Koefisien Korelasi Ganda (<i>R</i>)	69
3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi	70
3.7.4 Uji Hipotesis	71
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	74
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	74
4.1.1 Sejarah <i>Fintech</i> Flip.....	74
4.2 Hasil Penelitian Dan Karakteristik Responden	77
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	79

4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status	
	Pekerjaan	80
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	
	Perbulan	81
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	82
4.2.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis <i>Operating System</i>	83
4.2.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi Mengenai <i>Fintech Flip</i>	84
4.2.9	Karakteristik Responden Berdasarkan tingkat lama Penggunaan <i>Fintech Flip</i>	85
4.2.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan <i>Fintech Flip</i>	86
4.2.11	Karakteristik Responden Berdasarkan Wawasan Pelanggan	87
4.3	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel	87
	4.3.1 Variabel Perceived Ease of Use Pada <i>Fintech Flip</i>	87
	4.3.2 Variabel Perceived Risk Pada <i>Fintech Flip</i>	100
	4.3.3 Variabel Kepuasan Pelanggan Pada <i>Fintech Flip</i>	110
4.4	Hasil Uji Keabsahan Data	120
	4.4.1 Hasil Uji Validitas.....	120
	4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	123
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	124
	4.5.1 Hasil Uji Normalitas	124
	4.5.2 Hasil Uji Multikolinieritas	126
	4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	127
	4.5.4 Hasil Uji Autokorelasi	129
4.6	Hasil Analisis Data	130
	4.5.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	130
	4.5.2 Hasil Koefisien Korelasi Ganda	131

4.5.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi	132
4.7 Uji Hipotesis	133
4.7.1 Uji Statistik F	133
4.7.2 Uji Statistik T	135
4.8 Pembahasan dan Pemecahan Masalah	138
4.8.1 Perceived Ease of Use dan Perceived Risk Terhadap Kepuasan Pelanggan	139
4.8.2 Pengujian Koefisien Regresi Perceived Ease of Use Terhadap Kepuasan Pelanggan	140
4.8.3 Pengujian Koefisien Regresi Perceived Risk Terhadap Kepuasan Pelanggan	141
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	142
5.1 Kesimpulan	142
5.2 Saran	143
DAFTAR PUSTAKA	144
LAMPIRAN	149

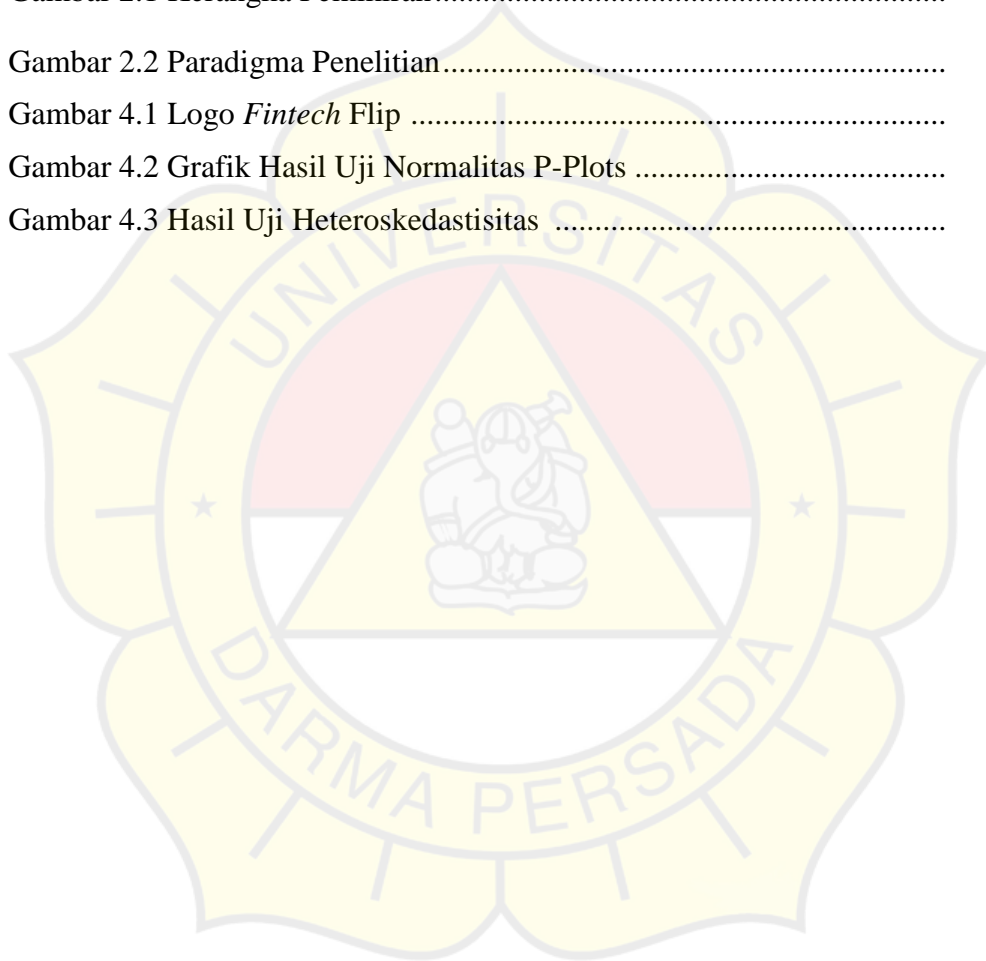
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 <i>Rating</i> Aplikasi Transfer Uang Januari 2022	6
Tabel 1.2 Ulasan Positif Pengguna Aplikasi Flip	9
Tabel 1.3 Ulasan Negatif Pengguna Aplikasi Flip.....	11
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	53
Tabel 3.2 Skala Likert	62
Tabel 3.3 Rentang Skala Likert	63
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi	70
Tabel 4.1 Data yang di peroleh	77
Tabel 4.2 Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4.3 Berdasarkan Jenis Usia	78
Tabel 4.4 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	79
Tabel 4.5 Berdasarkan Status Pekerjaan	80
Tabel 4.6 Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	81
Tabel 4.7 Berdasarkan Domisili Responden.....	82
Tabel 4.8 Berdasarkan Jenis <i>Operating System</i>	83
Tabel 4.9 Berdasarkan Informasi Mengenai <i>Fintech</i> Flip	84
Tabel 4.10 Berdasarkan Lama Penggunaan	85
Tabel 4.11 Berdasarkan Alasan Menggunakan <i>Fintech</i> Flip	86
Tabel 4.12 Berdasarkan Wawasan Pelanggan	87
Tabel 4.13 Dimensi <i>Ease to learn</i> Pernyataan 1	88
Tabel 4.14 Dimensi <i>Ease to learn</i> Pernyataan 2	89
Tabel 4.15 Dimensi <i>Ease to learn</i> Pernyataan 3	90
Tabel 4.16 Dimensi <i>Ease to use</i> Pernyataan 1	91
Tabel 4.17 Dimensi <i>Ease to use</i> Pernyataan 2	92
Tabel 4.18 Dimensi <i>Ease to use</i> Pernyataan 3	93
Tabel 4.19 Dimensi <i>Clear and understandable</i> Pernyataan 1	94
Tabel 4.20 Dimensi <i>Clear and understandable</i> Pernyataan 2	95
Tabel 4.21 Dimensi <i>Clear and understandable</i> Pernyataan 3	96
Tabel 4.22 Dimensi <i>Become skillful</i> Pernyataan 1	97

Tabel 4.23 Dimensi <i>Become skillful</i> Pernyataan 2.....	98
Tabel 4.24 Dimensi <i>Become skillful</i> Pernyataan 3.....	99
Tabel 4.25 Dimensi Finansial Pernyataan 1.....	101
Tabel 4.26 Dimensi Finansial Pernyataan 2.....	102
Tabel 4.27 Dimensi Finansial Pernyataan 3.....	103
Tabel 4.28 Dimensi Kinerja Pernyataan 1.....	104
Tabel 4.29 Dimensi Kinerja Pernyataan 2.....	105
Tabel 4.30 Dimensi Kinerja Pernyataan 3.....	106
Tabel 4.31 Dimensi Sosial Pernyataan 1.....	107
Tabel 4.32 Dimensi Sosial Pernyataan 2.....	108
Tabel 4.33 Dimensi Sosial Pernyataan 3.....	109
Tabel 4.34 Dimensi Keinginan Tetap Menggunakan Jasa Pernyataan 1....	111
Tabel 4.35 Dimensi Keinginan Tetap Menggunakan Jasa Pernyataan 2....	112
Tabel 4.36 Dimensi Keinginan Tetap Menggunakan Jasa Pernyataan 3....	113
Tabel 4.37 Dimensi Merekomendasikan Pernyataan 1.....	114
Tabel 4.38 Dimensi Merekomendasikan Pernyataan 2.....	115
Tabel 4.39 Dimensi Merekomendasikan Pernyataan 3.....	116
Tabel 4.40 Dimensi Kualitas Pelayanan Pernyataan 1.....	117
Tabel 4.41 Dimensi Kualitas Pelayanan Pernyataan 2.....	118
Tabel 4.42 Dimensi Kualitas Pelayanan Pernyataan 3.....	119
Tabel 4.43 Hasil Uji Validitas.....	121
Tabel 4.44 Hasil Uji Reliabilitas.....	123
Tabel 4.45 Hasil Uji Normalitas.....	126
Tabel 4.46 Hasil Uji Multikolinieritas.....	127
Tabel 4.47 Hasil Uji Autokorelasi.....	129
Tabel 4.48 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	130
Tabel 4.49 Hasil Uji Korelasi Ganda.....	131
Tabel 4.50 Hasil Uji Determinasi.....	132
Tabel 4.51 Hasil Uji F.....	134
Tabel 4.52 Hasil Uji T.....	135
Tabel 4.53 Hasil Parameter Uji T.....	137
Tabel 4.54 Hasil Uji Hipotesis.....	138

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Gambar Alasan Masyarakat Gunakan Fintech 2020	3
Gambar 1.2 Grafik Review Pengguna Aplikasi Flip	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	48
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian.....	50
Gambar 4.1 Logo <i>Fintech</i> Flip	74
Gambar 4.2 Grafik Hasil Uji Normalitas P-Plots	125
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	128



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	150
Lampiran 2 Data Daftar Profil Responden	156
Lampiran 3 Tabulasi Data Tabel <i>Perceived Ease of Usse</i>	160
Lampiran 4 Tabulasi Data Tabel <i>Perceived Risk</i>	163
Lampiran 5 Tabulasi Data Tabel Kepuasan Pelanggan	166
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	169
Lampiran 7 Hasil Output Reliabilitas	174
Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	175
Lampiran 9 Hasil Output Regresi Berganda	177
Lampiran 10 Tabel R	179
Lampiran 11 Tabel Durbin-Watson	180
Lampiran 12 Tabel F.....	181
Lampiran 13 Tabel T.....	182
Lampiran 14 Bukti Penyebaran Kuesioner Secara Online.....	183
Lampiran 15 Ulasan – ulasan Pengguna Aplikasi <i>Fintech Flip</i>	185
Lampiran 16 Daftar Riwayat Hidup.....	190
Lampiran 17 Catatan Kegiatan Konsultasi	191