

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *TRUST* TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI BANK DIGITAL
JAGO**

(Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Bank Digital Jago Di Wilayah
DKI Jakarta)

***THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY AND TRUST ON
DECISION TO USE THE JAGO DIGITAL BANKING
APPLICATION***

***(A Case Study Of Digital Banking Jago Application Users In DKI
Jakarta)***

Oleh
ERLINDA INDRIANI
(2019410014)

SKRIPSI

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



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

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erlinda Indriani

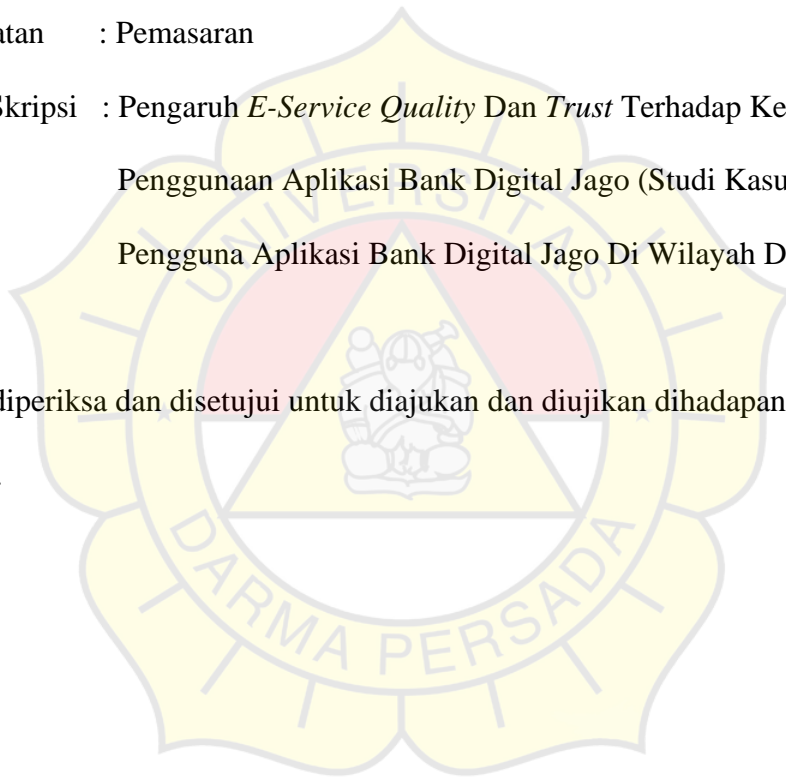
NIM : 2019410014

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* Dan *Trust* Terhadap Keputusan
Penggunaan Aplikasi Bank Digital Jago (Studi Kasus Pada
Pengguna Aplikasi Bank Digital Jago Di Wilayah DKI Jakarta)

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan penguji
skripsi.



Jakarta, 9 Mei 2023

Mengetahui,

Menyetujui,

Dr. Dian Anggraeny Rahim S.E., M.Si

Ketua Program Studi Manajemen

Drs. Fauzi Baisyir, M.M

Pembimbing

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *TRUST* TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI BANK DIGITAL
JAGO**

(Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Bank Digital Jago Di Wilayah
DKI Jakarta)

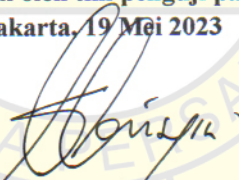
***THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY AND TRUST ON
DECISION TO USE THE JAGO DIGITAL BANKING
APPLICATION***

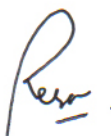
***(A Case Study Of Digital Banking Jago Application Users In DKI
Jakarta)***


Oleh
Erlinda indriani
2019410014


SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada
Telah disetujui oleh tim penguji pada tanggal
Jakarta, 19 Mei 2023

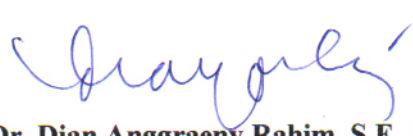

Drs. Fauzi Baisvir, M.M
Pembimbing


Resa Nurlaela Anwar, S.E., M.M
Penguji II


Dr. Firsan Nova
Penguji I


Drs. Fauzi Baisvir, M.M
Penguji III


Murman Nuryana, Ph.D
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si
Ketua Program Studi

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erlinda Indriani

NIM : 2019410014

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh *E-Service Quality* Dan *Trust* Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Bank Digital Jago (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Bank Digital Jago Di Wilayah DKI Jakarta)** yang dibimbing oleh bapak Drs. Fauzi Baisyir, M.M adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini, maka saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bekasi, 19 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,

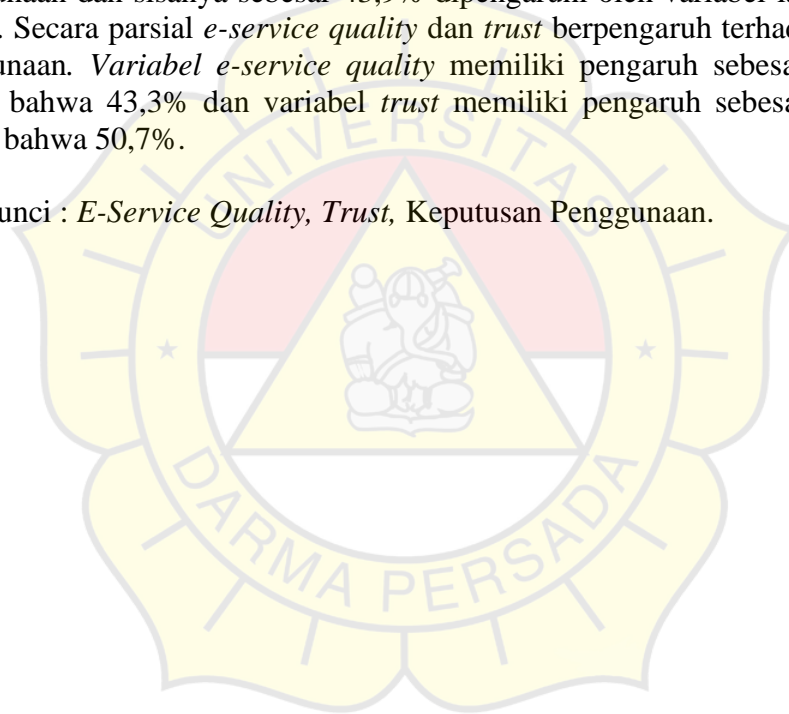


Erlinda indriani

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *e-service quality* dan *trust* terhadap keputusan penggunaan aplikasi bank digital jago survei pada pengguna aplikasi bank digital jago di wilayah DKI Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan sumber data primer. Sampel yang digunakan 100 responden yang dipilih dengan teknik *Non probability sampling* dan teknik analisis menggunakan Regresi Linear Berganda . Penelitian ini menggunakan program SPSS versi 26 sebagai alat analisis teknik pengujian data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-service quality* dan *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan. Besarnya 0,561 yang berarti bahwa 56,1% variabel *e-service quality* dan *trust* dapat dijelaskan, dipengaruhi oleh keputusan penggunaan dan sisanya sebesar 43,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial *e-service quality* dan *trust* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Variabel *e-service quality* memiliki pengaruh sebesar 0,433 yang berarti bahwa 43,3% dan variabel *trust* memiliki pengaruh sebesar 0,507 yang berarti bahwa 50,7%.

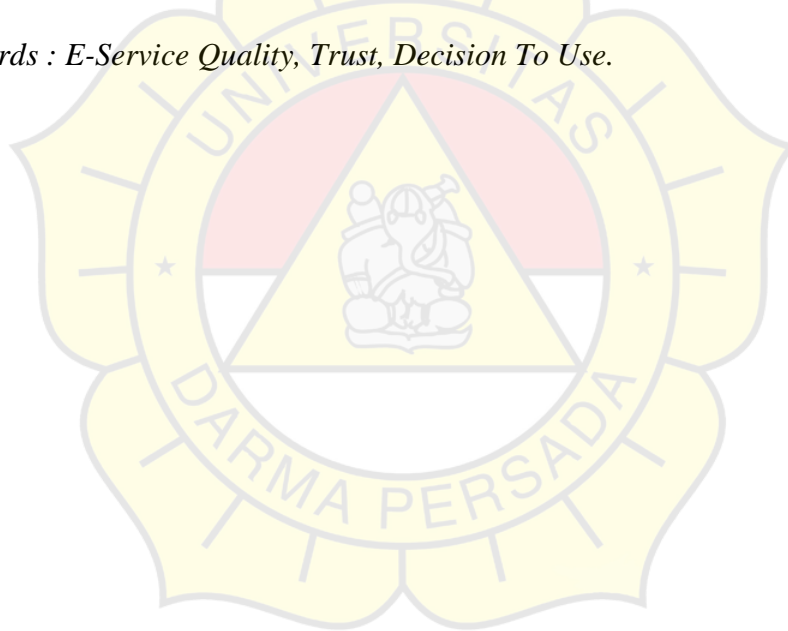
Kata kunci : *E-Service Quality, Trust, Keputusan Penggunaan.*



ABSTRACT

This study aims to find out influence e-service quality and trust have on the decision to use the digital banking jago survey on users of the digital banking application jago in the DKI Jakarta area. This research is a quantitative reserch with primary data sources. The sample used is 100 respondents selected by non-probability sampling technique and analytical tool technique uses multiple linear regression. This study used the SPSS version 26 program as an analytical tool for data testing techniques. The results of this study indicate that e-service quality and trust have a positive and significant effect on decision to use. The magnitude is 0.561 which means that 56.1% of the e-service quality and trust variables can be explained, influenced by the decision to use and the remaining 43.9% is influenced by other variabels not examined. Partially, e-service quality and trust influence the decision to use. The e-service quality variable has an effect of 0.433 which means that it is 43,3% and the trust variable has an effect of 0.507 which means that it is 50,7%.

Keywords : E-Service Quality, Trust, Decision To Use.



KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hikmahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *E-Service Quality* dan *Trust* Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Bank Digital Jago (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Bank Digital Jago Di Wilayah DKI Jakarta)”**. Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu Tugas Akademik pada Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Dalam hal ini penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak akan mudah dan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak, Mama, dan Abang yang telah banyak memberikan dukungan, do'a perhatian dan kasih sayang kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
2. Bapak Drs. Fauzi Baisyir, M.M selaku Dosen Pembimbing dalam skripsi ini, terima kasih telah meluangkan waktu, mengarahkan, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan proposal ini
3. Bapak Mu'man Nuryana, PhD selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Ibu Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada dan selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.

5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang selama ini telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta membantu proses belajar selama masa perkuliahan.
6. Untuk ciwi-ciwi (vania, widy, afifah, kansa, vinop, vindil, nisa, siska, risma) dan semua teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih telah memberikan do'a, dorongan, dan semangat selama penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena sebab itu, penulis sangat mengharapkan para pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun. Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas kritik dan saran yang diberikan.

Bekasi, 9 Mei 2023

Erlinda indriani

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan Dan Rumusan Masalah	15
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	15
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	15
1.2.3 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Kegunaan Penelitian.....	17
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	18
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1 Pemasaran.....	18
2.1.2 Manajemen	20
2.1.3 Manajemen Pemasaran	21

2.1.4	Bauran Pemasaran	23
2.1.5	Perilaku Konsumen.....	26
2.1.6	Digitalisasi Produk.....	31
2.1.7	Bank Digital.....	33
2.1.8	<i>E-Service Quality</i>	36
2.1.9	Kepercayaan (<i>Trust</i>)	39
2.1.10	Keputusan Penggunaan.....	42
2.2	Landasan Empiris (Penelitian Terdahulu).....	47
2.3	Kerangka Pemikiran	51
2.4	Hipotesis Penelitian	53
2.5	Paradigma Penelitian	53
BAB III METODE PENELITIAN		55
3.1	Metode Yang Digunakan.....	55
3.2	Waktu Dan Tempat Penelitian	55
3.3	Operasional Variabel	56
3.4	Sumber Dan Cara Penentuan Data	60
3.4.1	Sumber Dan Jenis Data.....	60
3.4.2	Cara Penentuan Data.....	61
3.5	Teknik Pengumpulan Data	64
3.4.3	Teknik Sampling.....	63
3.6	Rancangan Analisis Dan Uji Hipotesis	66
3.6.1	Uji Keabsahan Data	66
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	69

3.6.3	Alat Analisis Data.....	72
3.6.4	Uji Hipotesis.....	75
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....		77
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	77
4.1.1	Profil perusahaan	77
4.2	Hasil Penelitian Dan Karakteristik Responden	79
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	80
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	81
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	82
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	83
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan atau Uang Saku Perbulan	84
4.3	Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	84
4.3.1	Hasil Analisis Statistik Variabel <i>E-Service Quality</i> (X1).....	84
4.3.2	Hasil Analisis Statistik Variabel <i>Trust</i> (X2).....	97
4.3.3	Hasil Analisis Statistik Variabel Keputusan Penggunaan (Y).....	106
4.4	Uji Keabsahan Data.....	121
4.4.1	Uji Validitas.....	121
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	122
4.5	Uji Asumsi Klasik	125
4.5.1	Uji Normalitas	125
4.5.2	Uji Multikolinieritas	127
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	129

4.5.5 Uji Autokorelasi.....	130
4.6 Alat Analisis Data	131
4.6.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	131
4.6.2 Hasil Uji Regresi Sederhana.....	132
4.6.3 Koefisien Korelasi (R).....	135
4.6.4 Koefisien Determinasi (R²).....	136
4.7 Uji Hipotesis.....	138
4.7.1 Uji F (Simultan).....	138
4.7.2 Uji T (Parsial).....	139
4.8 PEMBAHASAN	142
4.8.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Dan <i>Trust</i> Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Bank Digital Jago.....	143
4.8.2 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Bank Digital Jago	144
4.8.3 Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Bank Digital Jago	144
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	146
5.1 Kesimpulan.....	146
5.2 Saran.....	148
DAFTAR PUSTAKA	149
LAMPIRAN.....	157

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Pertumbuhan Tahunan Nilai Transaksi Uang Elektronik Dan Perbankan Digital 2022	3
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel.....	56
Tabel 3. 2	Skor Penilaian Berdasarkan Skala <i>Likert</i>	65
Tabel 3. 3	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha Cronbach's.....	68
Tabel 3. 4	Interpretasi Koefisien Korelasi	74
Tabel 3. 5	Koefisien Determinasi R^2	75
Tabel 4. 1	Data Yang Diperoleh	79
Tabel 4. 2	Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	80
Tabel 4. 3	Berdasarkan Usia Responden.....	80
Tabel 4. 4	Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden	81
Tabel 4. 5	Berdasarkan Status Pekerjaan Responden	82
Tabel 4. 6	Berdasarkan Domisili Responden.....	83
Tabel 4. 7	Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Perbulan Responden	84
Tabel 4. 8	Aplikasi Bank Digital Jago Mudah Untuk Diakses Dimanapun Pengguna Berada.....	85
Tabel 4. 9	Aplikasi Bank Digital Jago Memberikan Kemudahan Dalam Memenuhi Kebutuhan.....	86
Tabel 4. 10	Aplikasi Bank Digital Jago Dapat Menghemat Waktu Saat Melakukan Transaksi	87

Tabel 4. 11 Bank Digital Jago Menyediakan Informasi Mengenai Hal-Hal Yang Saya Butuhkan.....	88
Tabel 4. 12 Semua Informasi Yang Diberikan Oleh Bank Digital Jago Sesuai Dengan Benar	89
Tabel 4. 13 Bank Digital Jago Selalu Memudahkan Pelanggan Dalam Pencarian Informasi	90
Tabel 4. 14 Semua Fitur Di Aplikasi Bank Digital Jago Bisa Digunakan.....	91
Tabel 4. 15 Semua Fitur Di Aplikasi Bank Digital Jago Dapat Bekerja Pada Fungsinya	92
Tabel 4. 16 Sistem Pada Aplikasi Bank Digital Jago Selalu Bekerja Dengan Baik Pada Saat Melakukan Transaksi	93
Tabel 4. 17 Bank Digital Jago Melindungi Informasi Pribadi Saya	94
Tabel 4. 18 Bank Digital Jago Melindungi Informasi Transaksi Keuangan Saya.....	95
Tabel 4. 19 Bank Digital Jago Menjamin Perlindungan Keamanan Data Saya Dari Pihak Yang Tidak Bertanggung Jawab	96
Tabel 4. 20 Bank Digital Jago Memiliki Kemampuan Dalam Menyediakan Berbagai Kantong Tabungan	97
Tabel 4. 21 Bank Digital Jago Mampu Bersaing Dengan Bank Digital Lainnya	98
Tabel 4. 22 Bank Digital Jago Mampu Memberikan Jaminan Keamanan Kepada Konsumen Dalam Bertransaksi	99
Tabel 4. 23 Bank Digital Jago Memberikan Kualitas Layanan Yang Baik.....	100

Tabel 4. 24	Bank Digital Jago Memberikan Keuntungan Bagi Penggunanya....	101
Tabel 4. 25	Bank Digital Jago Memberikan Yang Terbaik Untuk Penggunanya	102
Tabel 4. 26	Bank Digital Jago Akan Membantu Apabila Terdapat Masalah Dalam Menggunakan Aplikasi.....	103
Tabel 4. 27	Bank Digital Jago Menjamin Keamanan Dan Kerahasiaan Dalam Aplikasinya.....	104
Tabel 4. 28	Aplikasi Bank Digital Jago Dapat Diandalkan.	105
Tabel 4. 29	Aplikasi Bank Digital Jago Sesuai Dengan Kebutuhan Saya	106
Tabel 4. 30	Aplikasi Bank Digital Jago Yang Ditawarkan Sesuai Dengan Ekspektasi Saya.....	107
Tabel 4. 31	Aplikasi Bank Digital Jago Menjawab Permasalahan Kebutuhan Saya Dalam Bertransaksi	108
Tabel 4. 32	Saya Mendapatkan Informasi Mengenai Bank Digital Jago Dari Media Sosial.....	109
Tabel 4. 33	Saya Mendapat Informasi Mengenai Bank Digital Jago Dari Teman Atau Kerabat	110
Tabel 4. 34	Saya Mencari Informasi Terlebih Dahulu Mengenai Bank Digital Jago	111
Tabel 4. 35	Saya Membandingkan Aplikasi Bank Digital Jago Lebih Baik Dari Aplikasi Bank Digital Lain	112
Tabel 4. 36	Saya Membandingkan Kualitas Layanan Bank Digital Jago Lebih Baik Dari Bank Digital Lain.....	113

Tabel 4. 37	Saya Membandingkan Reputasi Bank Digital Jago Lebih Baik Dari Bank Digital Lain.....	114
Tabel 4. 38	Saya Memutuskan Menggunakan Bank Digital Jago Karena Tertarik Dengan Fitur Yang Ditawarkan	115
Tabel 4. 39	Saya Memutuskan Menggunakan Bank Digital Jago Karena Sesuai Dengan Kebutuhan	116
Tabel 4. 40	Saya Memutuskan Menggunakan Karena Tertarik Dengan Tampilan Aplikasi Bank Digital Jago	117
Tabel 4. 41	Saya Merasa Puas Dengan Kualitas Aplikasi Bank Digital Jago	118
Tabel 4. 42	Saya Memprioritaskan Bank Digital Jago Menjadi Bank Utama	119
Tabel 4. 43	Saya Menyarankan Orang Lain Untuk Menggunakan Aplikasi Bank Digital Jago120	
Tabel 4. 44	Hasil Uji Validitas.....	121
Tabel 4. 45	Hasil Uji Reliabilitas <i>E-Service Quality</i> (X1).....	123
Tabel 4. 46	Hasil Uji Reliabilitas <i>Trust</i> (X2).....	123
Tabel 4. 47	Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Penggunaan (Y).....	124
Tabel 4. 48	Uji Normalitas.....	127
Tabel 4. 49	Hasil Uji Multikolinearitas.....	128
Tabel 4. 50	Hasil Uji Autokorelasi	130
Tabel 4. 51	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	131
Tabel 4. 52	Hasil Uji Regresi Sederhana X1	133
Tabel 4. 53	Hasil Uji Regresi Sederhana X2	134
Tabel 4. 54	Hasil Uji Korelasi	135

Tabel 4. 55 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> (X1) Dan <i>Trust</i> (X2) Terhadap Keputusan Penggunaan (Y) Pada Aplikasi Bank Digital Jago	136
Tabel 4. 56 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> (X1) Terhadap Keputusan Penggunaan (Y) Pada Aplikasi Bank Digital Jago	137
Tabel 4. 57 Pengaruh <i>Trust</i> (X2) Terhadap Keputusan Penggunaan (Y) Pada Aplikasi Bank Digital Jago	137
Tabel 4. 58 Hasil Uji F (Simultan).....	138
Tabel 4. 59 Hasil Uji T (Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Bank Digital Jago)	140
Tabel 4. 60 Hasil Uji T (Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Bank Digital Jago).....	141
Tabel 4. 61 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	142

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia (2018-2022*).....	2
Gambar 1. 2 Pernahkah Mengakses Bank Digital (2022).....	5
Gambar 1. 3 Bank Digital Di Indonesia 2021	7
Gambar 1. 4 Aplikasi Bank Digital Yang Digunakan Responden (Mei 2022).....	8
Gambar 1. 5 <i>E-Service Quality</i> Bank Digital Jago	11
Gambar 1. 6 Preferensi Kepercayaan Layanan Keuangan Digital.....	12
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	52
Gambar 2. 2 Paradigma Penelitian.....	54
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan	77
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Garis Diagonal	126
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	129

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	158
Lampiran 2. Profil Responden	165
Lampiran 3. Data Variabel <i>E-Service Quality</i> (X1).....	172
Lampiran 4. Data Variabel <i>Trust</i> (X2).....	174
Lampiran 5. Data Variabel Keputusan Penggunaan (Y).....	176
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	178
Lampiran 7. Hasil Output Pengolahan Data SPSS (Analisis Regresi Linear Berganda).....	182
Lampiran 8. Hasil Output Pengolahan Data SPSS (Analisis Regresi Sederhana).....	185
Lampiran 9. Tabel R	187
Lampiran 10. Tabel T	188
Lampiran 11. Tabel F	189
Lampiran 12. Data Keluhan Negatif <i>E-Service Quality</i> Bank Digital Jago.....	190
Lampiran 13. Data Keluhan Positif <i>E-Service Quality</i> Bank Digital Jago	195
Lampiran 14. Bukti Penyebaran Kuesioner	196
Lampiran 15. Catatan Konsultasi Proposal Skripsi Dan Skripsi.....	200
Lampiran 16. Daftar Riwayat Hidup.....	201