

**PENGARUH MANFAAT PENGGUNAAN DAN FITUR
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ZOOM
CLOUD MEETINGS**

**(Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Zoom Cloud Meetings di
Wilayah Bekasi)**

***THE INFLUENCE OF USE BENEFITS AND FEATURE ON
USER SATISFACTION THE ZOOM CLOUD MEETINGS
APPLICATION***

(Case Study of Zoom Meetings Users on Bekasi Region)

DOSEN PEMBIMBING :

Dr. Melani Quintania, S.E., M.Pd.

Oleh :

Samuel Kevin Kristianto

2019410176

SKRIPSI



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH MANFAAT PENGGUNAAN DAN FITUR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ZOOM CLOUD MEETINGS

(Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Zoom Cloud Meetings di Wilayah Bekasi)

THE INFLUENCE OF USE BENEFITS AND FEATURE ON USER SATISFACTION THE ZOOM CLOUD MEETINGS APPLICATION

(Case Study of Zoom Meetings Users on Bekasi Region)

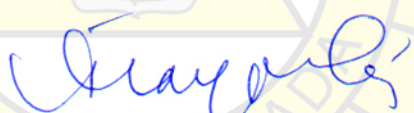
Oleh:


Samuel Kevin Kristianto
2019410176


SKRIPSI

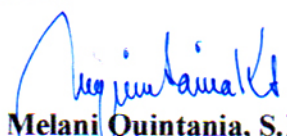
Untuk Memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada


Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal
Jakarta, 14 Agustus 2023 dengan nilai B

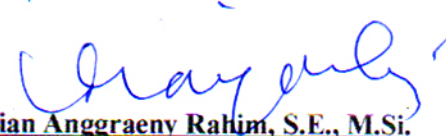

Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si.
Dosen Pembimbing


Resa Nurlaela Anwar, S.E., M.M.
Dosen Penguji I


Ellena Nurfazria H., S.E., M.M.
Dosen Penguji II


Dr. Melani Quintania, S.E., M.M.
Dosen Penguji III


Mu'man Nurvana, Ph.D
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si.
Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda dibawah ini :

Nama : Samuel Kevin Kristianto

NIM : 2019410176

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

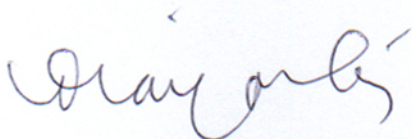
Konsentrasi : Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul “Pengaruh Manfaat Penggunaan dan Fitur Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Zoom Cloud Meetings* (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi *Zoom Cloud Meetings* di Wilayah Bekasi)”. Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan di hadapan panitia penguji skripsi.

Jakarta, Agustus 2023

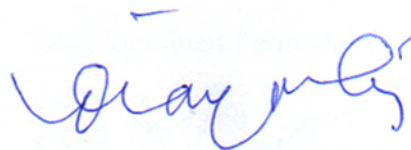
Mengetahui,

Menyetujui,



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

Ketua Jurusan Manajemen



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

Dosen Pembimbing

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda dibawah ini :

Nama : Samuel Kevin Kristianto

NIM : 2019410176

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul Pengaruh Manfaat Penggunaan Dan Fitur Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Zoom Cloud Meetings* Studi Kasus Pada Pengguna *Zoom Cloud Meetings* di Wilayah Bekasi yang dibimbing oleh Ibu Dr. Melani Quintania S.E., M.Pd. adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya dan menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Darma Persada. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Samuel Kevin Kristianto

ABSTRAK

Jumlah pengguna internet dari tahun ke tahun semakin banyak pengguna nya dan di iringi dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih. Sehingga, internet penting dalam segala aktivitas kehidupan terutama dalam hal komunikasi dan berinteraksi dengan orang yang lebih jauh. Salah satu aplikasi yang menyediakan fasilitas tatap muka dan berinteraksi dengan orang yang lebih jauh secara *virtual* melalui *video conference* adalah aplikasi *Zoom Cloud Meetings*. *Zoom Cloud Meetings* merupakan sebuah aplikasi *multiplayer* yang dapat diakses melalui *website* maupun dapat di*instal* langsung pada laptop (PC) dan *smartphone*. Aplikasi ini dapat menampung 1000 peserta secara bersamaan dalam suatu pertemuan *virtual*. Hal tersebut merupakan bentuk dari pengguna yang puas dengan aplikasi *Zoom Cloud Meetings*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Manfaat Penggunaan dan Fitur terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Zoom Cloud Meetings* di Bekasi. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang telah melakukan penggunaan *Zoom Cloud Meetings* di Bekasi dengan minimal dalam 2 bulan terakhir. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus proporsi tidak terduga. Alat analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif dan regresi linier berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas) dilakukan sebagai persyaratan yang harus dipenuhi dalam analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji (F), secara parsial menggunakan uji (T).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel manfaat penggunaan dan fitur berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna, hal tersebut dibuktikan dengan uji F dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($108,260 > 3,09$). Sedangkan Manfaat Penggunaan secara parsial atau sebagian mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, hal ini dibuktikan dengan uji T dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($3,471 > 1,661$) dan Fitur secara parsial atau sebagian mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, hal ini dibuktikan dengan uji T dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($7,158 > 1,661$).

Kata Kunci : Manfaat Penggunaan, Fitur, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

The number of internet users from year to year is increasing and accompanied by increasingly sophisticated technological developments. Thus, the internet is important in all life activities, especially in terms of communicating and interacting with people who are farther away. One application that provides face-to-face facilities and interacts with people who are farther away virtually via video conferencing is the Zoom Cloud Meetings application. Zoom Cloud Meetings is a multiplayer application that can be accessed via the website or can be installed directly on laptops (PCs) and smartphones. This application can accommodate 1000 participants simultaneously in a virtual meeting. This is a form of users who are satisfied with the Zoom Cloud Meetings application.

The purpose of this study is to analyze the effect of the benefits of use and features on user satisfaction of the Zoom Cloud Meetings application in Bekasi. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents who had used Zoom Cloud Meetings in Bekasi for at least the last 3 months. Sampling was carried out using the unexpected proportion formula. The analytical tools used are descriptive statistics and multiple linear regression, classical assumption tests (normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test) are carried out as requirements that must be met in multiple linear regression analysis. Simultaneous hypothesis testing using test (F), partially using test (T).

The results of this study indicate that the variable use benefits and features simultaneously user satisfaction, this is evidenced by the F test with $F_{count} > F_{table}$ ($19.740 > 3.09$). While the Benefits of Use partially or partially have an influence on User Satisfaction, this is evidenced by the T test with a $T_{count} > T_{table}$ ($1.782 > 1.661$) and Features partially or partially have an influence on User Satisfaction, this is evidenced by a T test with a T_{count} value $> T_{table}$ ($3.708 > 1.661$).

Keywords: Use Benefits, Features, User Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH MANFAAT PENGGUNAAN DAN FITUR TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *ZOOM CLOUD MEETINGS*” (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi *Zoom Cloud Meetings* di Wilayah Bekasi)” skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana (Strata 1) Ekonomi Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh terbatasnya kemampuan saya dalam menyerap ilmu yang diterima sehingga penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, dorongan, doa, petunjuk, arahan, dan bimbingan dari berbagai banyak pihak. Oleh karena ini, pada kesempatan ini saya mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Melani Quintania S.E., M.Pd selaku Dosen Pembimbing Skripsi program studi Manajemen Pemasaran yang telah membantu dan membimbing saya dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

3. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Andreas. L dan Ibu Christina serta kedua adik saya (Daniel. K dan David. K) yang selalu mendukung dan memberikan motivasi dalam proses skripsi ini.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi beserta seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu dan mendukung kelancaran penyusunan skripsi ini.
6. Ester Yosephine yang telah membantu dan mendukung saya selama pembuatan skripsi ini.
7. Teman – teman seperjuangan Muhammad Rifqi, Marshanda Rachma Putri, Salsabila Dwiyana, Noval Aditya, Wahyu Kusumo, Muhammad Rafly, Fandy Satria Putra, Marceleo Mahatir, Muhammad Ilham Illahiyah dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Demikian skripsi ini dibuat, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Mohon maaf apabila ada kesalahan dalam pengetikan struktur bahasa. Kritik dan saran yang bersifat membangun akan diterima demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua yang membaca dan membutuhkan.

Jakarta, Januari 2023

Samuel Kevin Kristianto

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, dan Rumusan Masalah 1 1	
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	11
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	11
1.2.3 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	14
2.1 Landasan Teori	14

2.1.1	Pengertian Pemasaran.....	14
2.1.2	Pengertian Manajemen Pemasaran.....	15
2.1.3	Bauran Pemasaran	16
2.1.4	Manfaat Penggunaan	19
2.1.5	Fitur.....	22
2.1.6	Kepuasan Pengguna.....	25
2.2	Penelitian Terdahulu	28
2.3	Kerangka Pemikiran	35
2.3	Hipotesis	37
2.4.1	Paradigma Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN		39
3.1	Metode Penelitian	39
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	39
3.3	Operasional Variabel	40
3.4	Sumber dan Cara Penentuan Data	44
3.4.1	Sumber dan Jenis Data.....	44
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5.1	Teknik Sampling.....	47
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.7	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	49
3.7.1	Uji Keabsahan data	49
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	51
3.7.3	Alat Analisis data	54

3.8	Uji Hipotesis	57
3.8.1	Uji T (Parsial).....	57
3.8.2	Uji F (Simultan)	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		59
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.1.1	Sejarah Singkat <i>Zoom Cloud Meetings</i>	59
4.1.2	Visi Misi <i>Zoom Cloud Meetings</i>	60
4.2	Karakteristik Responden	60
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	63
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Penggunaan Zoom Cloud Meetings</i> dalam 2 Bulan Terakhir	63
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	64
4.2.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Mengetahui <i>Zoom Cloud Meetings</i>	65
4.2.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan <i>Zoom Cloud Meetings</i>	66
4.3	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel	67
4.3.1	Manfaat Penggunaan	68
4.3.2	Fitur	82
4.3.3	Kepuasan Pengguna	86

4.4	Uji Keabsahan Data	94
4.4.1	Uji Validitas	94
4.4.2	Uji Reliabilitas	96
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	97
4.5.1	Uji Normalitas.....	97
4.5.2	Uji Multikolinearitas	99
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	101
4.6	Alat Analisis	102
4.6.1	Analisis Regresi Linier Berganda	102
4.6.2	Koefisien Korelasi R.....	103
4.6.3	Koefisien Determinasi R^2	104
4.7	Uji Hipotesis	105
4.7.1	Uji F.....	105
4.7.2	Uji T.....	106
4.8	Pembahasan	108
4.8.1	Pengaruh Manfaat Penggunaan (X1) dan Fitur (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	108
4.8.2	Manfaat Penggunaan dan Fitur yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna <i>Zoom Cloud Meetings</i>	108
4.8.3	Pengaruh Manfaat Penggunaan (X1) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	109
4.8.4	Pengaruh Fitur (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	110
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		111

5.1	Simpulan	111
5.2	Saran	111
	DAFTAR PUSTAKA	113
	LAMPIRAN.....	119



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Oprasional Variabel	40
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	49
Tabel 3.3 Rentang Skala	55
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Kolerasi	56
Tabel 3.5 Tingkat Koefisien Determinasi	57
tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	63
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan <i>Zoom Cloud Meetings</i> Dalam 2 Bulan Terakhir Sebelum Penelitian.....	64
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	64
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Mengetahui Aplikasi <i>Zoom Cloud Meetings</i>	65
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan <i>Zoom Cloud Meetings</i>	66
Tabel 4.9 Rentang Skala	68
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 1	68
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 2	69

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 3	70
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 4	70
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 5	71
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 6	72
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 7	73
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 8	73
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 9	74
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 10	75
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 11	76
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 12	76
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 13	77
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 14	78
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 15	79
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 16	80
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 17	80
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 18	81
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 19	82
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 20	83
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 21	83
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 22	84
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 23	85
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 24	86
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 25	86

Tabel 4.35 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 26	87
Tabel 4.36 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 27	88
Tabel 4.37 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 28	89
Tabel 4.38 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 29	90
Tabel 4.39 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 30	91
Tabel 4.40 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 31	91
Tabel 4.41 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 32	92
Tabel 4.42 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 33	93
Tabel 4.43 Hasil Uji Validitas Variabel Manfaat Penggunaan	94
Tabel 4.44 Hasil Uji Validitas Variabel Fitur	95
Tabel 4.45 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna	95
Tabel 4.46 Hasil Uji Reliabilitas	96
Tabel 4.47 Tabel Kolmogorov-Smirnov	98
Tabel 4.48 Hasil Uji Multikolinieritas	100
Tabel 4.49 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	102
Tabel 4.50 Hasil Uji Koefisien Korelasi	103
Tabel 4.51 Hasil Uji Koefisien Determinasi	104
Tabel 4.52 Hasil Parameter Uji F	105
Tabel 4.53 Hasil Parameter Uji T	106

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Aktivitas Yang Dihindari Selama Pandemi Corona.....	1
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia.....	3
Gambar 1.3 Rating Aplikasi <i>Zoom Cloud Meetings</i> Dan <i>Google Meet</i> Di Layanan Distribusi Digital/ <i>Play Store</i>	5
Gambar 1.4 Media Aplikasi Yang Sering Digunakan Selama PJJ	6
Gambar 1.5 Jumlah Unduhan Aplikasi Bisnis (2020)	8
Gambar 1.6 Pamflet <i>Webinar Unsada Career Center</i> Dan Pamflet <i>Webinar</i> Galeri Investasi Bursa Efek Indonesia Universitas Darma Persada	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian.....	38
Gambar 4.1 Logo <i>Zoom Cloud Meetings</i>	59
Gambar 4.2 Analisis Grafik Hasil Uji Normalitas.....	99
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i> Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	101

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
lampiran 1 Penilaian Dan Ulasan Pengguna Terhadap Aplikasi <i>Zoom Cloud Meetings</i> Di Layanan Distribusi <i>Digital/Play Store</i>	120
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	137
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden	144
Lampiran 4 Tabulasi Data Manfaat Penggunaan (X1)	151
Lampiran 5 Tabulasi Data Fitur (X2)	156
Lampiran 6 Tabulasi Data Kepuasan Pengguna (Y).....	159
Lampiran 7 Nilai T Tabel.....	162
Lampiran 8 Nilai F Tabel	165
Lampiran 9 Nilai R Tabel	168
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Manfaat Penggunaan	171
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Fitur	175
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	177
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas	180
Lampiran 14 Hasil Uji Asumsi Klasik	181
Lampiran 15 Hasil Uji Alat Analisis Data	183
Lampiran 16 Hasil Uji Hipotesis	184
Lampiran 17 Bukti Penyebaran Kuesioner	185
Lampiran 18 Catatan Konsultasi Skripsi.....	186
Lampiran 19 Daftar Riwayat Hidup.....	187