library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Mahasiswa UNS adalah mahasiswa yang secara aktif berkegiatan di lingkungan UNS. Berdasarkan wilayahnya mahasiswa UNS tersebar di beberapa daerah yang terdapat lingkungan kampus UNS. Berdasarkan fakultasnya mahasiswa UNS tersebar di 12 fakultas.

Mahasiswa dipilih menjadi objek penelitian karena dianggap representatif generasi milenial yang melek digital. UNS dipilih karena peneliti adalah mahasiswa aktif UNS sehingga dalam mengumpulkan data peneliti mendapatkan kemudahan, selain itu UNS adalah salah satu universitas negeri yang memiliki reputasi yang baik dan cukup mewakili mahasiswa baik di Surakarta, Jawa Tengah maupun Indonesia.

2. Analisis Deskriptif

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Sebelas Maret Surakarta yang memiliki dan menggunakan dompet digital Gopay. Kuesioner didistribusikan secara online melalui beberapa media sosial, terutama grup komunitas mahasiswa atau jurusan yang terdapat pada aplikasi pesan elektronik seperti WhatsApp dan Line. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden yang terdistribusi pada 12 fakultas yang ada di UNS.

a. Profil Responden

Penjabaran profil responden bertujuan untuk mendeskripsikan profil demografi

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

responden serta karakteristik responden dalam menggunakan dompet digital Gopay. Karakteristik responden sebagai mahasiswa Universitas Sebelas Maret dibuktikan dengan menjawab fakultas responden berasal. Informasi lengkap tentang profil responden dapat dilihat pada table 4.1.

Tabel 1.1 Deskripsi Data Responden

Karakteristik Responden	Kelompok	Jumlah	Presentase (%)
Fakultas	Ekonomi dan Bisnis	40	40
	Ilmu Budaya	4	4
	Hukum	2	2
	Ilmu Sosial dan Politik	7	7
	Kedokteran	7	7
	Keguruan dan Ilmu Pendidikan	5	5
	Keolahragaan	1	1
	Matematika dan IPA	19	19
	Pertanian	1	1
	Seni Rupa dan Design	3	3
	Teknik	9	9
	Pascasarjana	2	2

Sumber data diolah, 2021.

Tabel 4.1 menunjukan profil responden penelitian ini, seluruh responden adalah mahasiswa UNS yang menggunakan Gopay dengan jumlah 100 responden. Penyebaran kuesioner dapat dianggap cukup representatif, karena setiap fakultas memiliki perwakilan responden. Meskipun responden dari fakultas ekonomi dan bisnis cukup mendominasi, status seluruh responden yang merupakan mahasiswa atau generasi

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

milenial tetap dianggap sesuai dengan kebutuhan responden pada penelitian ini, hal tersebut dikarenakan peneliti ialah mahasiswa dari fakultas ekonomi dan bisnis.

Tabel 1.2 Deskripsi Data Responden

Karakteristik Responden	Kelompok	Jumlah	Presentase (%)
Lama Penggunaan	Pengguna Baru	1	1
	Kurang dari 6 Bulan	5	5
	6 Bulan hingga 1 Tahun	8	8
	Lebih dari 1 Tahun	86	86
Frekuensi Penggunaan (dalam 1 minggu)	Kurang dari 5 kali	64	64
	5 sampai 10 kali	20	20
	11 sampai 15 kali	10	10
	Lebih dari 15 kali	6	6

Sumber data diolah, 2021.

Tabel 4.2 menunjukan bahwa sebagian besar responden atau 86% dari keseluruhan responden merupakan pengguna dompet digital Gopay yang sudah lebih dari 1 tahun menggunakan, bahkan hanya ada 1 responden yang merupakan pengguna baru. Pemaparan ini menunjukan bahwa dalam penelitian ini peneliti menemukan responden yang tepat karena merupakan pengguna Gopay yang sudah terbilang lama dalam menggunakan.

Melalui Tabel 4.2 juga menunjukan bahwa dalam bertransaksi menggunakan Gopay, responden cenderung hanya menggunakan kurang dari 5 kali dalam satu minggu. Namun peneliti juga menemukan responden yang menggunakan dompet digital Gopay lebih dari 15 kali dalam seminggu sejumlah 6 reponden atau kurang lebih 6% dari total responden.

b. **Tanggapan Responden Terhadap Kuesioner**

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

Pada bagian ini akan menggambarkan tentang hasil analisis statistik deskriptif tentang 100 responden terpilih atas beberapa item pertanyaan dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan 5 skala likert untuk mengukur tanggapan responden, dimulai dengan angka 1 yang menunjukan bahwa responden sangat tidak setuju sampai dengan nilai 5 yang menunjukan responden sangat setuju. Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui bentuk data yang akan diolah. Berikut analisis deskriptif yang tersaji dalam tabel 4.3.

Melalui tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa pada variabel pertanyaan terdapat responden dengan nilai tertinggi yaitu 25. Rata rata paling tinggi terdapat pada item pertanyaan kepercayaan dengan nilai 20,08. Sementara rata rata paling rendah terdapat pada varibel biaya yaitu 16,60. Penilaian terendah terdapat pada variabel biaya dengan 10 poin.

Tabel 1.3 Analisis Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepercayaan	100	15	25	20,08	2,338
Mobilitas	100	11	20	17,50	2,149
Biaya	100	10	20	16,60	2,327
Kemudahan Penggunaan	100	12	20	17,67	1,913
Kepuasan	100	12	20	17,46	2,204
Valid N (listwise)					

Sumber data diolah, 2021.

B. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen dilakukan untuk mengetahui kemampuan ukuran konstruksi item-item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner penelitian, serta mengetahui konsistensi

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

instrumen-instrumen yang nantinya digunakan untuk mengukur konsep. Kuesioner yang telah disusun kemudian dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas dangan bantuan aplikasi SPSS. Sampel yang digunakan dalam uji instrumen sebanyak 100 responden, dengan kriteria mahasiswwa UNS yang memiliki dan menggunakan dompet digital Gopay. Berikut adalah penjabaran mengenai uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah intrumen penelitian mampu mengukur konstruk yang digunakan. Semakin tinggi validitas fungsi ukur, semakin tinggi pengukuran mengenai sasarannya (Sekaran, 2006). Uji validitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS. Item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid apabila nilai Pearson Correlation diatas 0,035. Tabel 4.3 menunjukan bahwa data pada variabel kepercayaan valid karena korelasi antar pertanyaan memiliki nilai lebih dari 0,035.

Tabel 1.4 Uji Validitas Kepercayaan

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Kepercayaan
X1.1	Pearson Correlation	1	,068	,070	1,000**	,087	,815**
	Sig. (2-tailed)		,504	,489	,000	,390	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,068	1	,529**	,068	,062	,477**
	Sig. (2-tailed)	,504		,000	,504	,541	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,070	,529**	1	,070	,265**	,525**
	Sig. (2-tailed)	,489	,000		,489	,008	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	1,000**	,068	,070	1	,087	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000	,504	,489		,390	,000

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,087	,062	,265**	,087	1	,431**
	Sig. (2-tailed)	,390	,541	,008	,390		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepercayaan	Pearson Correlation	,815**	,477**	,525**	,815**	,431**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber data diolah, 2021.

Item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid apabila nilai Pearson Correlation diatas 0,035. Tabel 4.5 menunjukan bahwa variabel mobilitas valid karena korelasi antar pertanyaan memiliki nilai lebih dari 0,035.

Tabel 1.5 Uji Validitas Mobilitas

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Mobilitas
X2.1	Pearson Correlation	1	,562**	,491**	,368**	,737**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,562**	1	,594**	,662**	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,491**	,594**	1	,475**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,368**	,662**	,475**	1	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Mobilitas	Pearson Correlation	,737**	,887**	,790**	,794**	1

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber data diolah, 2021.

Item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid apabila nilai Pearson Correlation diatas 0,035. Tabel 4.6 menunjukan bahwa variabel biaya valid karena korelasi antar pertanyaan memiliki nilai lebih dari 0,035.

Tabel 1.6 Uji Validitas Biaya

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Biaya
X3.1	Pearson Correlation	1	,628**	,525**	,251*	,771**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,012	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,628**	1	,512**	,265**	,755**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,008	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,525**	,512**	1	,467**	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,251*	,265**	,467**	1	,704**
	Sig. (2-tailed)	,012	,008	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Biaya	Pearson Correlation	,771**	,755**	,810**	,704**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber data diolah, 2021.

Item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid apabila nilai Pearson Correlation diatas 0,035. Tabel 4.7 menunjukan bahwa variabel kemudahaan penggunaan valid karena korelasi antar pertanyaan memiliki nilai lebih dari 0,035.

Tabel 1.7 Uji Validitas Kemudahan Penggunaan

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Kemudahan_ Penggunaan
X4.1	Pearson Correlation	1	,492**	,456**	,518**	,755**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	,492**	1	,554**	,574**	,806**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	,456**	,554**	1	,585**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	,518**	,574**	,585**	1	,840**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Kemudahan_Penggunaan	Pearson Correlation	,755**	,806**	,815**	,840**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber data diolah, 2021.

Item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid apabila nilai Pearson Correlation diatas 0,035. Tabel 4.8 menunjukan bahwa variabel kepuasan valid karena korelasi antar pertanyaan memiliki nilai lebih dari 0,035.

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

Tabel 1.8 Uji Validitas Kepuasan

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Kepuasan
Y.1	Pearson Correlation	1	,529**	,551**	,579**	,778**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	,529**	1	,751**	,655**	,853**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	,551**	,751**	1	,734**	,893**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	,579**	,655**	,734**	1	,881**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	,778**	,853**	,893**	,881**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber data diolah, 2021.

Berdasarkan hasil uji validitas dengan ketentuan item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid apabila nilai Pearson Correlation diatas 0,035, maka seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian dinyatakan valid. Kemudian setelah melakukan uji validitas, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reabilitas.

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan konsistensi dari instrumen untuk mengungkap variabel penelitian. Hasil dari uji reliabilitas ini menunjukkan nilai tinggi atau semakin *reliable* berarti pengukuran yang dilakukan adalah tanpa bias. Pengukuran dalam uji reliabilitas yang digunakan adalah teknik analisis *Alfa Cronbach*. *Alfa Cronbach* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. *Alfa Cronbach* dihitung dalam hal rata-rata interkorelasi antar item yang mengukur suatu konsep. Semakin dekat *Alfa Cronbach* dengan 1, maka semakin tinggi keandalan (reliabilitas) (Sekaran, 2006). Melalui tabel 4.9 dapat diartikan setiap variabel dapat diterima bahkan variabel kepercayaan, biaya dan kemudahan kegunaan memiliki reliabilitas yang baik karena memiliki nilai 0,8 – 1.

Tabel 1.9 Uji Reabilitas

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepercayaan	69,23	52,381	,529	,861
Mobilitas	71,81	54,661	,519	,860
Biaya	72,71	47,420	,715	,810
Kemudahan_Penggunaan	71,64	51,223	,762	,803
Kepuasan	71,85	45,583	,851	,773

Sumber data diolah, 2021.

C. Uji Asumsi Klasik

Salah satu asumsi dalam analisis regresi yang harus dipenuhi yaitu asumsi klasik. Maka,

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

diperlukan uji asumsi klasik sebelum melakukan uji regresi. Uji asumsi klasik yang dilakukan pada penelitian dengan metode *cross-section* akan melewati uji asumsi klasik yang diantaranya adalah uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas.

1. Uji Normalitas

Model regresi mensyaratkan bahwa residual yang memiliki distribusi yang normal. Maka, untuk mengetahui dilakukan uji normalitas. Uji normalitas dalam analisis regresi menunjukan nilai residual dalam model regresi memiliki distribusi yang normal. Uji normalitas data bernilai 0,81 atau data dalam penelitian lolos uji normalitas karena lebih dari tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0,05.

2. Uji Multikolinearitas

Istilah kolinearitas ganda (multikolinearitas) berarti terdapat hubungan linear yang sempurna diantara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Multikolinearitas ini terjadi pada lebih dari satu hubungan linier yang sempurna. Koefisien regresi tidak dapat ditentukan dan *standar errornya* tidak terhingga jika terjadi kolinearitas. *Standar error* yang tinggi akan mengakibatkan masalah dalam estimasi yaitu koefisien regresi tidak dapat diperkirakan dengan tingkat ketelitian yang tinggi (Supranto, 2004).

Tabel 1.10 Uji Auxiliary Regression

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2,297	1,214		-1,892	,061		
	Kepercayaan	,145	,055	,154	2,649	,009	,725	1,379
	Mobilitas	,134	,059	,130	2,252	,027	,731	1,368

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

Biaya	,277	,065	,292	4,288	,000	,525	1,904
Kemudahan_Penggunaan	,561	,080	,487	6,976	,000	,502	1,994

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber data diolah, 2021.

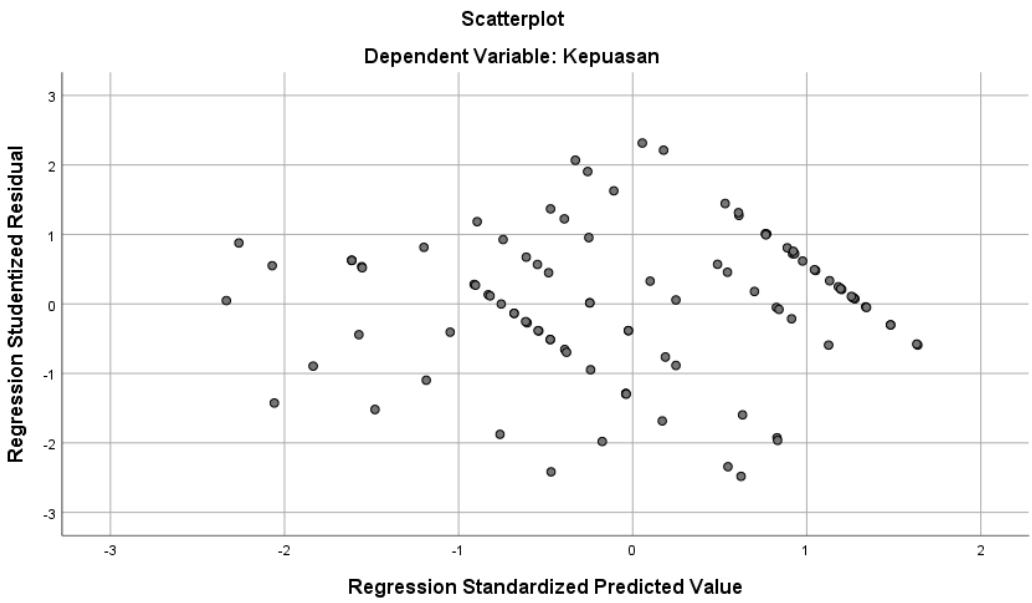
Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel *coefficients* dari nilai tolerance dan VIF maka dapat diketahui bahwa nilai VIF kurang dari 10 dan tolerance lebih besar dari 0,10. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi masalah atau gejala multikolinearitas.

3. Uji Heterokedastikitas

Heteroskedastisitas terjadi ketika variansi dari residual tidak sama untuk semua pengamatan. Maka untuk menguji ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi, salah satunya dapat digunakan uji Scatterplot. Uji Scatterplot dinyatakan lolos apabila titik-titik pada gambar hasil uji menyebar dengan pola yang tidak jelas serta dibawah angka 0 dan pada angka sumbu Y. Apabila hasil uji memenuhi pola yang telah ditentukan, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian tidak terjadi heteroskedastisitas.

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

Gambar 1.1 Uji Heteroskedastisitas



Sumber data diolah, 2021.

Dari gambar tersebut, dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 dan pada angka sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

D. Uji Hipotesis

Uji hipotesis terdiri dari uji t, uji F, dan uji R^2 (koefisien determinasi) yang masing-masing memiliki tujuan tersendiri. Uji t-statistik dilakukan untuk melihat pengaruh variabel secara parsial. Uji F-statistik memiliki tujuan untuk mengetahui signifikansi variabel secara bersama-sama. Sementara uji R^2 bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh dari variabel-variabel independen.

1. Uji t-statistik

Uji t statistik merupakan bagian dari prosedur untuk menguji kebenaran atau kesalahan dari hasil hipotesis nol dari sampel yang telah dipilih dengan melalui rumus regresi yang sudah ditentukan menghasilkan hasil uji.

Tabel 1.11 Uji t

Coefficients[a]

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2,297	1,214		-1,892	,061		
	Kepercayaan	,145	,055	,154	2,649	,009	,725	1,379
	Mobilitas	,134	,059	,130	2,252	,027	,731	1,368
	Biaya	,277	,065	,292	4,288	,000	,525	1,904
	Kemudahan_Penggunaan	,561	,080	,487	6,976	,000	,502	1,994

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber data diolah, 2021.

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

Berdasarkan tabel 4.11, setiap variabel memiliki sig kurang dari 0,05 sehingga setiap variabel independen secara signifikan berpengaruh positif terhadap variabel dependen. Selain melalui sig, pengaruh dapat dilihat dari t karena df sebesar 100 maka t harus diatas 1,661, sehingga seluruh variabel independen secara signifikan dinyatakan berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

Melalui Tabel 4.11 terdapat hasil interpretasi jika diasumsukan semua variabel independen adalah 0 maka kepuasan konsumen pada penggunaan dompet digital Gopay adalah -2.297 satuan. Apabila diintepretasikan merujuk pada hasil ini maka tanpa variabel independen kepuasan konsumen pada dompet digital Gopay berlaku negatif atau berada dibawah titik kepuasan.

Kemudian, kesimpulan yang dapat disusun berdasarkan tabel 4.11 dalam bentuk persamaan berupa:

$$Y = -2.297 + 0,145X_1 + 0,134X_2 + 0,277X_3 + 0,561X_4 + u$$

2. Uji F-statistik

Pengaruh dari variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat dapat diketahui dengan menggunakan uji F statistik. Uji F-statistik ini sering juga disebut dengan uji goodness of fit, uji ini akan menunjukan apakah variabel independen secara bersama sama akan mempengaruhi variabel dependen.

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

Tabel 1.12 Uji F-statistik

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	369,265	4	92,316	78,602	,000[b]
	Residual	111,575	95	1,174		
	Total	480,840	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kemudahan_Penggunaan, Mobilitas, Kepercayaan, Biaya

Sumber data diolah, 2021

Melalui tabel 4.12 dapat disimpulkan bahwa nilai F hitung senilai 78,6 lebih besar dari F tabel senilai 2,47. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$, Sehingga dapat disimpulkan variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

3. Uji Koefisien Determniasi

Nilai dari koefisien determinasi ini disimbolkan dengan R^2 yaitu semakin mendekati dengan angka 1 maka pengaruh dari variabel-variabel independen semakin tinggi.

Tabel 1.13 Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,876[a]	,768	,758

Sumber data diolah, 2021

Hasil regresi linier berganda yang dilakukan menunjukan nilai *adjusted R square* 0.758 / 75,8% artinya variabel independen mempengaruhi dependen sebesar 75,8 % sementara 24,2% dipengaruhi oleh faktor diluar variabel. Melalui hasil ini variabel independen

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

dinyatakan cukup representatif dengan nilai pengaruh yang mencakup 3/4 dari variabel independen yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dompet digital Gopay.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan terkait tingkat kepuasan pengguna dompet digital, maka *terjawab* hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : Variabel bebas tidak berpengaruh

H_1 : Variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan

a. Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dompet digital sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Stewart dan Jurjens (Stewart dan Jurjens, 2017).

   H_0 : Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dompet digital.

   H_1 : Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dompet digital.

   Maka H_1 dinyatakan diterima.

b. Variabel biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dompet digital sesuai dengan penelitian Bagla dan Sancheti (Bagla dan Sancheti, 2018).

   H_0 : Biaya tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dompet digital.

   H_1 : Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dompet digital.

   Maka H_1 dinyatakan diterima.

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

c. Variabel mobilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dompet digital sesuai dengan penelitian Bagla dan Sancheti (Bagla dan Sancheti, 2018).

H_0 : Biaya tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dompet digital.

H_1 : Biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dompet digital.

Maka H_1 dinyatakan diterima.

d. Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dompet digital sesuai dengan penelitian penelitian Teoh, *et al.* (Teoh, *et al.*, 2013).

H_0 : Kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dompet digital.

H_1 : Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dompet digital.

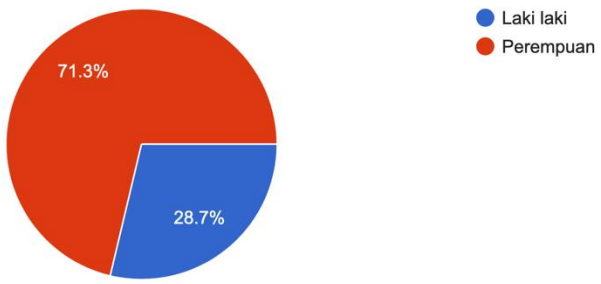
Maka H_1 dinyatakan diterima.

E. Pembahasan

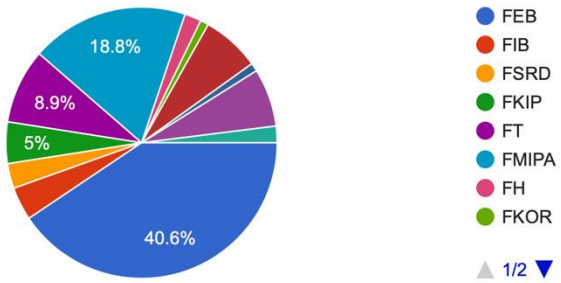
Berdasarkan hasil kuesioner google form diperoleh pengguna Gopay terbanyak pada pengguna perempuan sebanyak 71.3%, sedangkan laki-laki sebanyak 28.7%. Dan fakultas terbanyak terdapat di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dikarenakan peneliti berasal dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

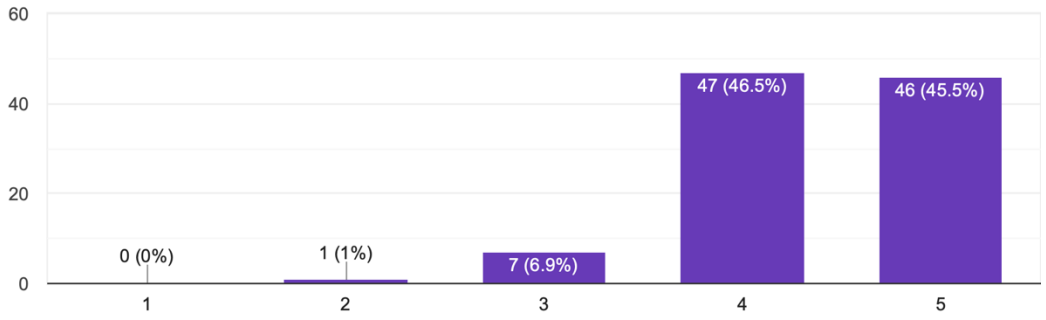
Jenis Kelamin
101 responses



Fakultas
101 responses

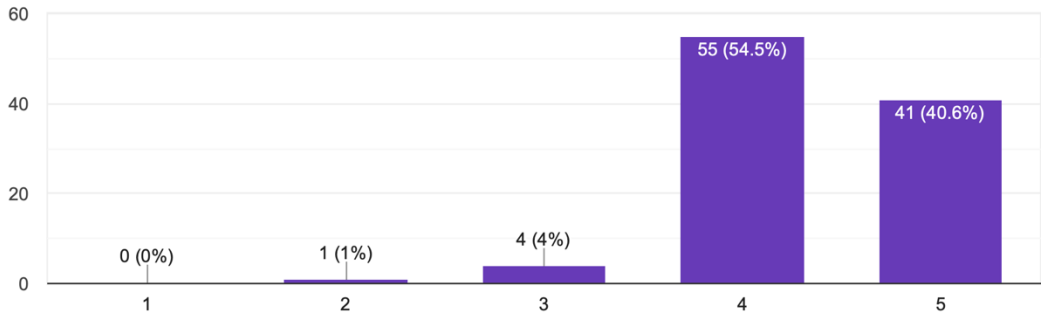


Gopay adalah dompet digital yang sangat menjanjikan dan dapat dipercaya.
101 responses

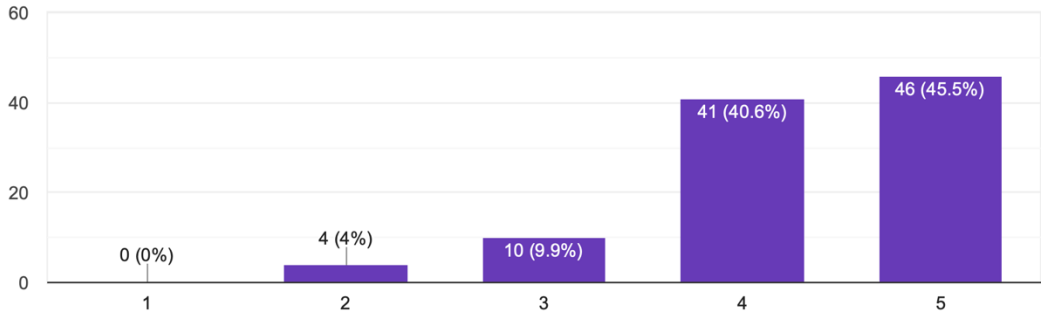


library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

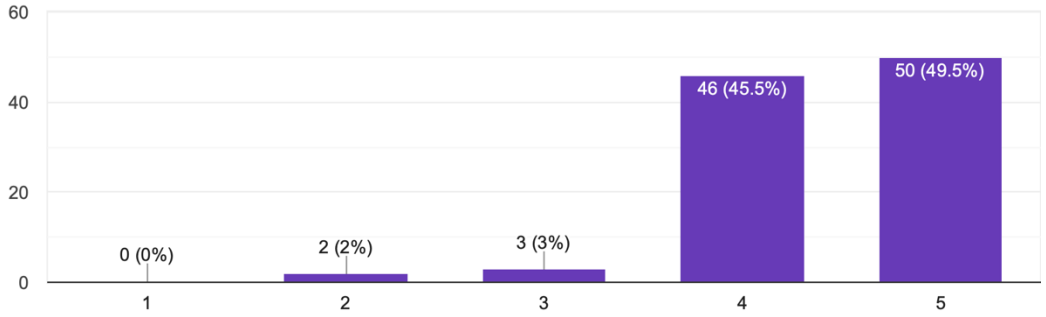
Saya percaya Gopay dapat memberikan layanan dengan baik.
101 responses



Saya percaya uang saya yang ada di Gopay aman.
101 responses

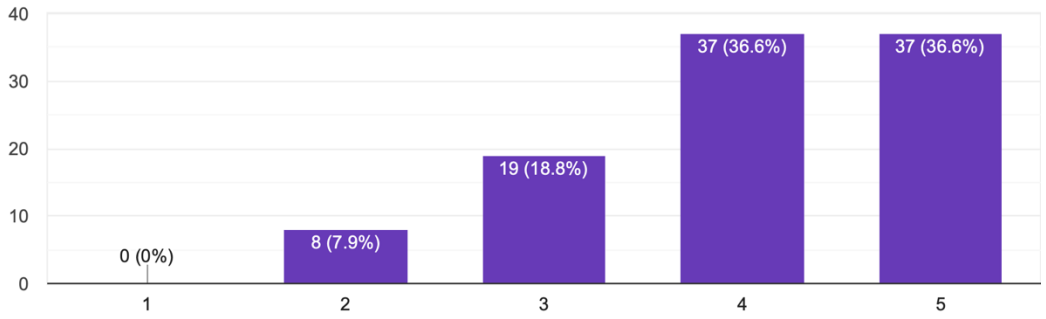


Saya percaya transaksi menggunakan Gopay terasa aman.
101 responses

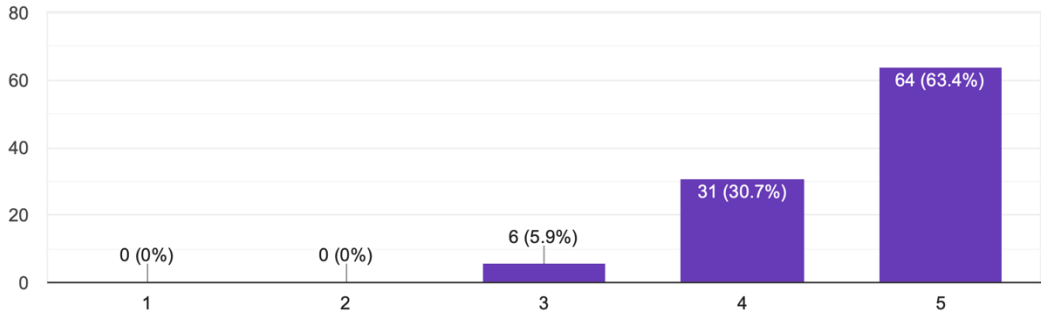


library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

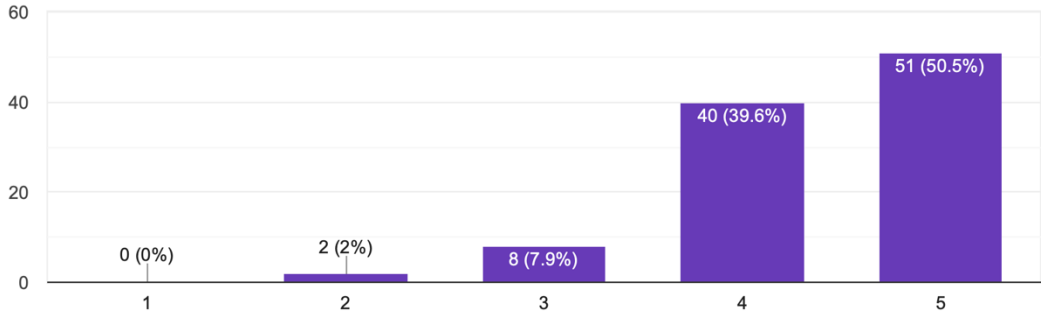
Saya percaya data diri saya pada Gopay akan terjamin dan aman.
101 responses



Gopay bisa diakses setiap waktu selama 24 jam.
101 responses

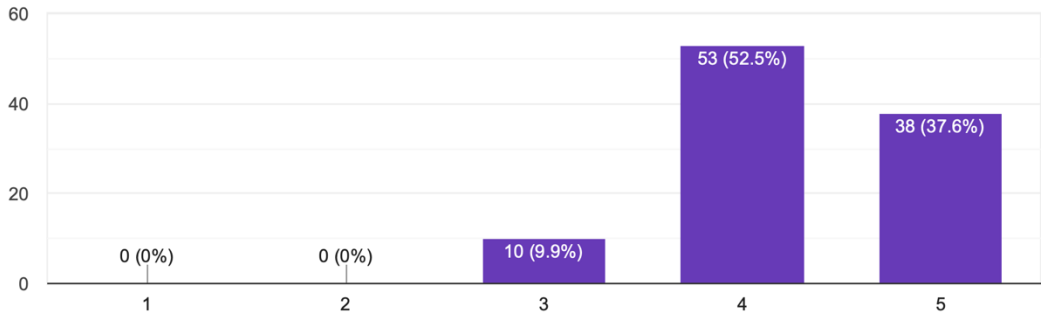


Gopay bisa diakses dimanapun saya berada.
101 responses

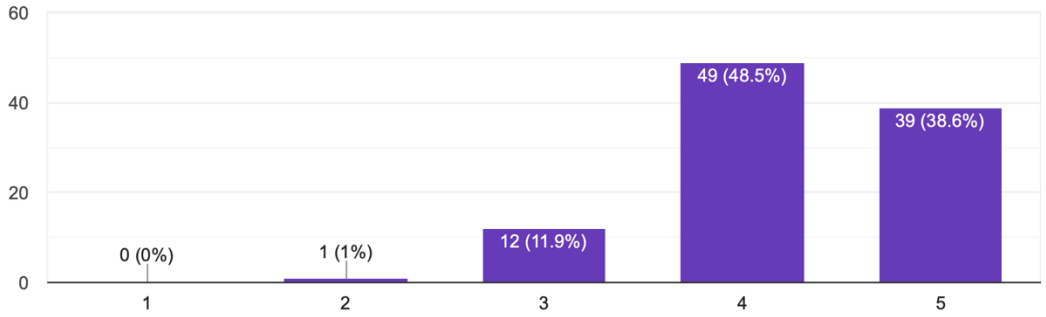


library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

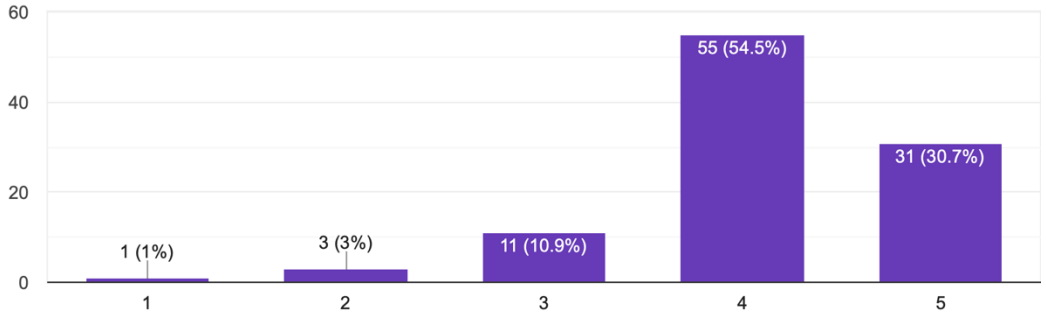
Gopay didukung dengan infrastruktur yang memadai.
101 responses



Gopay tetap dapat diakses dengan lancar walaupun saya berpindah pindah tempat.
101 responses

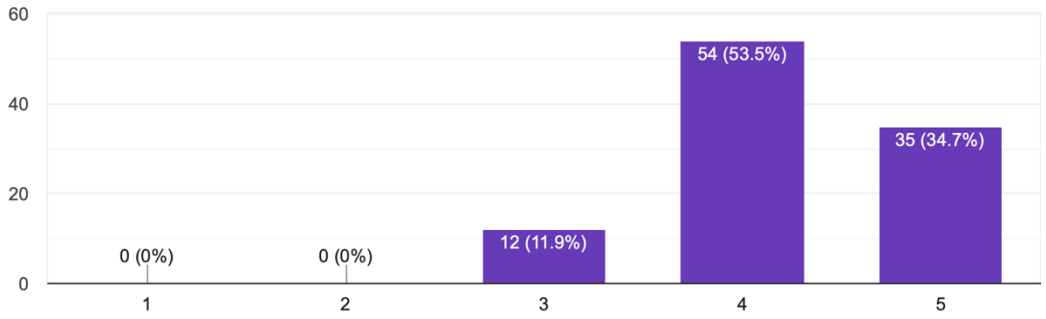


Saya merasa biaya layanan Gopay terjangkau.
101 responses

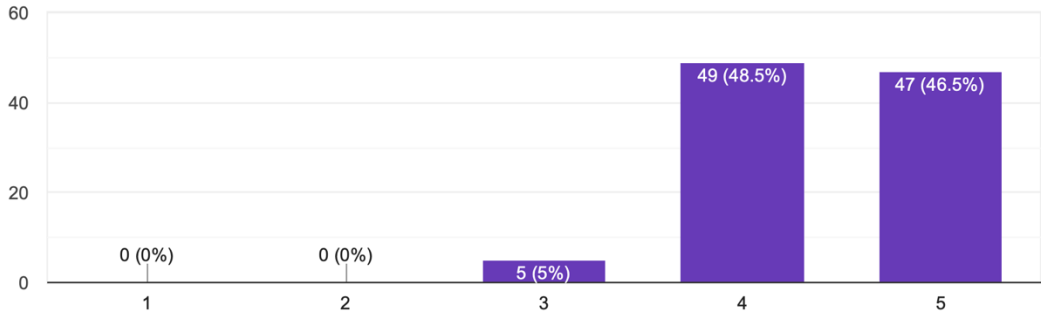


library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

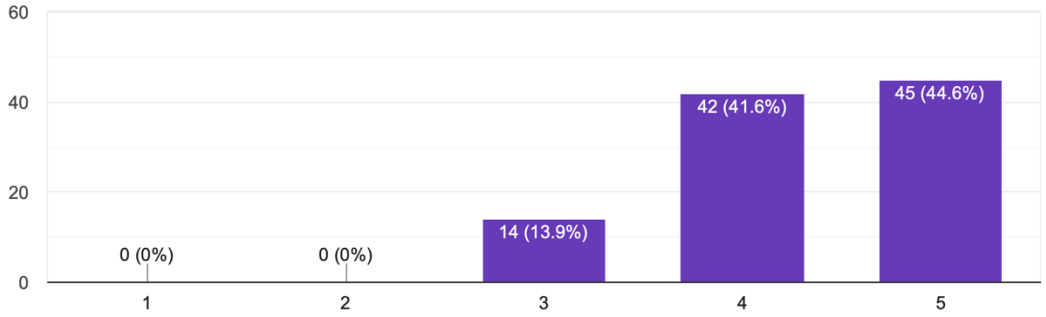
Saya merasa biaya dan kualitas layanan Gopay sesuai.
101 responses



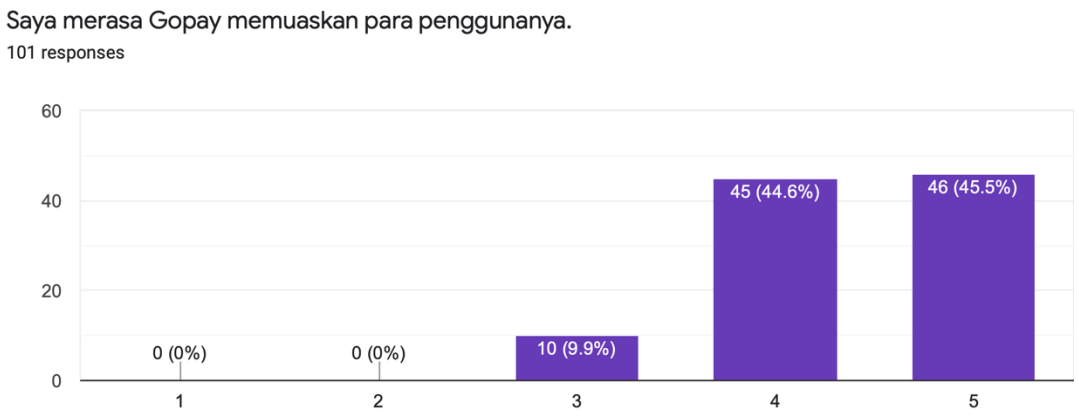
Saya sebagai pengguna Gopay merasa puas dengan Gopay.
101 responses



Saya merasa, kepuasan penggunaan menjadi prioritas utama Gopay.
101 responses



library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id



Tanggapan responden tentang kepercayaan adalah mengenai kepercayaan pengguna terhadap keamanan data diri yang digunakan. Variabel kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen karena konsumen harus dibangun kepercayaannya agar mendapatkan kepuasan dalam menggunakan dompet digital. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Stewar dan Jürjens (2018) yang menyatakan kepercayaan yang dibentuk dengan menimbulkan rasa aman akan berpengaruh pada keyakinan konsumen dalam menggunakan dompet digital. Pada hakekatnya pengguna tidak akan mendapatkan kepuasan dalam menggunakan saat tidak percaya pada produk dompet digital karena ada faktor resiko bahwa keputusan yang diambil konsumen akan mengasilkan suatu konsekuensi yang tidak dapat diantisipasi (Hardiyanti, 2012). Mowen dan Minor (2002) menyatakan bahwa kepercayaan konsumen sebagai semua pengetahuan yang dimiliki konsumen. Pada praktiknya, dalam memberikan layanan dompet digital Gopay dijamin keamanannya oleh OJK dan LPS.

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

Mobilitas dalam dompet digital berbicara seputar manfaat dompet digital yang mampu digunakan dimanapun dan kapanpun. Variabel mobilitas dinyatakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen dalam penelitian ini dikarenakan menurut temuan Shetty, *et al.* (2014) menyatakan bahwa kesiapan infrastruktur jaringan dibutuhkan untuk mendukung mobilitas konsumen yangmana kondisi infrastruktur jaringan pada dompet digital di Surakarta sudah terbilang cukup baik. Infrastruktur jaringan yang kurang mendukung penggunaan dompet digital akan berimbas pada tidak puasnya pengguna dompet digital. Pengguna dompet digital juga harus terlepas dari keterikatan tempat dan waktu untuk merasakan kepuasan pada variabel mobilitas (Smolarczyk, 2018).

Faktor yang berpengaruh pada biaya dalam menggunakan dompet digital adalah keterjangkauan biaya. Kepuasan konsumen dalam menggunakan dompet digital dapat ditentukan dari biaya layanan dompet digital (Bagla dan Sancheti, 2018). Hasil signifikan berpengaruh positif dari variabel biaya terhadap kepuasan ditemukan dalam penelitian ini, dikarenakan biaya layanan dompet digital, dalam hal ini Gopay, yang lebih terjangkau apabila dibandingkan dengan produk layanan dompet digital maupun layanan *fintech* lainnya. Kotler dan Keller (2009) menyatakan bahwa pelanggan atau pengguna akan mempertimbangkan beberapa nilai yang salah satunya adalah biaya dalam mengkonsumsi suatu produk barang atau jasa. Hal ini juga sejalan dengan teori biaya oportunitas menurut Robert B. Ekelund Jr. (2007) yang menyatakan bahwa penggunaan biaya untuk tujuan tertentu yang diukur dari keuntungan yang tidak peroleh karena memilih suatu alternatif dalam menggunakan. Pada prakteknya Gopay selalu mengeluarkan program diskon melalui berbagai *merchant* dan aplikasi yang bekerjasama dengan Gopay. Kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan konsumen dalam penelitian ini karena kemudahan suatu teknologi baru adalah hal yang wajib disajikan (Rathore, 2016). Variabel ini berpengaruh signifikan positif seperti yang Singh, N. *et al.,* (2017) temukan dalam penelitiannya, yaitu persepsi

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

konsumen dibentuk berdasarkan kemudahan penggunaan dompet digital yang memicu adanya penggunaan secara berkala sehingga hal ini menciptakan kepuasan konsumen terhadap layanan dompet digital. *User interface* dompet digital Gopay dibuat sangat sederhana sehingga pengguna baru dapat dengan cepat beradaptasi untuk menggunakan layanan yang terdapat dalam dompet digital. Persepsi kemudahan berdampak pada perilaku yaitu meningkatnya kemudahan penggunaan sistem akan berdampak pada meningkatnya penggunaan (Suhir dkk, 2014). Swastha dan Handoko (2000) berpendapat bahwa kepuasan akan dirasakan paling banyak saat sesuai dengan selera dan harga yang relatif. Seperti apabila Gopay dibandingan dengan dompe digital LinkAja milik BUMN yang mempunyai program diskon lebih besar, namun dalam jumlah pengguna dompet digital Gopay masih jauh lebih tinggi karena lebih mudah digunakan (Annur, 2019).

FinTech memberikan pengaruh yang baik terhadap perekonomian di Indonesia. Berdasarkan hasil riset yang telah dilakukan, pada tahun 2018 FinTech berkontribusi terhadap PDB Indonesia sebesar Rp 25,97 triliun serta meningkatkan konsumsi rumah tangga sebesar Rp 8,94 triliun (Kencana, 2018). Kepuasan dalam dompet digital bisa berdampak pada pergeseran penggunaan metode pembayaran oleh konsumen. Pergeseran perilaku konsumen akan menggeser perilaku produsen, misalkan dompet yang dahulu diproduksi secara konvensional akan bergeser pada dompet digital yang dikelola oleh suatu perusahaan tertentu seperti Gopay. Selain itu pergeseran perilaku konsumen dalam menggunakan metode pembayaran akan juga pada semakin bergantungnya seseorang terhadap *smartphone*, sehingga menggeser posisi *smartphone* menjadi sebuah kebutuhan primer.

Secara mikro, penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan kurva *indifferent* yang bercerita tentang kepuasan konsumen. Kurva tersebut berisi beberapa titik kepuasan konsumen yang setara dalam menunjukan kepuasan yang sama pada suatu kurva. Variabel independen dalam penelitian ini apabila dibentuk dalam sebuah kurva maka akan terbentuk

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

kurva *indifferent* melalui tiga titik yang berpengaruh dalam kepuasan.