

**PENGARUH KEPERCAYAAN, BIAYA, MOBILITAS, DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA FINTECH DOMPET DIGITAL OVO DI KALANGAN
MAHASISWA UNS**



Skripsi

**Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Syarat-Syarat Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Oleh:

ENRICO ALDI PRADANA

F0115028

**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

• Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEPERCAYAAN, BIAYA, MOBILITAS, DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA FINTECH DOMPET DIGITAL OVO DI KALANGAN
MAHASISWA UNS**

Diajukan Oleh:

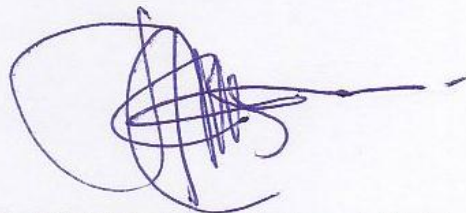
**ENRICO ALDI PRADANA
F0115028**

Disetujui dan diterima oleh Pembimbing

Pada Tanggal 2019

Surakarta, 15 Juli 2019

Dosen Pembimbing



Ana Shohibul Manshur Al Ahmad, S.E, M.Sc.
NIP. 1983112120140401

HALAMAN PENGESAHAN**SKRIPSI****PENGARUH KEPERCAYAAN, BIAYA, MOBILITAS, DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA FINTECH DOMPET DIGITAL OVO DI KALANGAN
MAHASISWA UNS**

Diajukan Oleh:

**ENRICO ALDI PRADANA
NIM. F0115028**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret Surakarta
Pada tanggal.....2019

Susunan Tim Penguji Skripsi**1. Ketua Penguji**Drs. Sutanto, M.Si.

NIP. 195611291986011001

(.....)

2. Sekretaris PengujiDrs. Wahyu Agung Setyo, M.Si

NIP. 196505221992031002

(.....)

3. Dosen PembimbingAna Shohibul Manshur Al Ahmad, S.E, M.Sc.

NIP. 1983112120140401

(.....)

Disahkan oleh
Kepala Program Studi S1 Ekonomi Pembangunan

Bhimo Rizky Samudro, S.E.,M.Si.,PhD.

NIP. 198003142006041003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Enrico Aldi Pradana

Nim. : F0115028

Program Studi : Ekonomi Pembangunan

Judul Skripsi : Pengaruh kepercayaan, biaya, mobilitas, dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen pada fintech dompet digital OVO di kalangan mahasiswa uns.

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan /saduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 23 Juli 2019



hasiswa,

Enrico Aldi Pradana
NIM. F0115028

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada:

1. Tuhan
2. Kedua Orang Tua
3. Seluruh Keluarga Besar
4. Sahabat-sahabat terbaik
5. Teman-teman Jurusan Ekonomi Pembangunan UNS
6. Almameter Universitas Sebelas Maret



HALAMAN MOTTO

“Betapa bahagianya punya banyak teman, betapa senangnya.”

-Sherina-

*“Inikah nasib diriku berjuang sepanjang hari, meski rasanya berat sungguh
aku haru menggapai citaku.”*

-Joshua Suherman-

"Musik dahaga jiwa."

-Danilla Riyadi-

“Akan kekal semua bahagia dalam rangkul adanya rupamu.”

-Sal Priyadi-



ABSTRAK

**PENGARUH KEPERCAYAAN, BIAYA, MOBILITAS, DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA FINTECH DOMPET DIGITAL OVO DI KALANGAN
MAHASISWA UNS**

ENRICO ALDI PRADANA
F0115028

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dompet digital OVO di kalangan mahasiswa UNS. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif menggunakan regresi linear berganda. Responden penelitian ini adalah mahasiswa UNS yang ada di UNS. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah kepuasan sebagai variabel dependen dan kepercayaan, biaya, mobilitas dan kemudahan penggunaan sebagai variabel independen.

Hasil dari penelitian ini adalah variabel kepercayaan, biaya dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dompet digital OVO. Variabel mobilitas tidak berpengaruh terhadap pendapatan pedagang kaki lima. Pihak terkait seperti perusahaan dompet digital diharapkan dapat memaksimalkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dengan harapan penggunaan dompet digital semakin memuaskan.

Keyword: Fintech, Dompet Digital, Kepuasan

ABSTRACT

***THE EFFECT OF TRUST, COSTS, MOBILITY, AND EASE OF USE ON
CUSTOMER SATISFACTION IN THE FINTECH OF OVO DIGITAL
WALLET IN UNS***
ENRICO ALDI PRADANA
F0115028

This study aims to determine the factors that influence the satisfaction of OVO digital wallet among UNS students. The analysis technique used in this study is a quantitative method using multiple linear regression. Respondents of this study were UNS students at the UNS. The variables used in this study are satisfaction as the dependent variable and trust, cost, mobility and ease of use as independent variables.

The results of this study are variables of trust, cost and ease of use have a significant effect on consumer satisfaction of OVO digital wallet. Mobility variables do not affect the income of street vendors. Related parties such as digital wallet companies are expected to maximize the factors that influence consumer satisfaction, with the hope that the use of digital wallets will be more satisfying.

Keyword: *Fintech, Digital Wallet, Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, penyertaan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KEPERCAYAAN, BIAYA, MOBILITAS, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA FINTECH DOMPET DIGITAL OVO DI KALANGAN MAHASISWA UNS” sebagai tugas akhir guna memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Pembangunan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ana Shohibul Mansur Al Ahmad, S.E., M. Sc. selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah memberikan pengalaman berkesan dalam membimbing saya dalam penulisan skripsi ini.
2. Prof. Drs. Djoko Suhardjanto, M.Com.(Hons)., Ph.D., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Bhimo Rizky Samudro, S.E.,M.Si.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Strata 1 (S1) Program Studi Ekonomi Pembangunan.
4. Bapak Lukman Hakim, S.E., M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing akademik sekaligus pembina saya yang sudah membantu saya selama masa sulit di perkuliahan.
5. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta atas ilmu dan pelayanan yang telah diberikan.

6. Papah dan Mamah yang senantiasa menanti dan mendukung pengerjaan tugas akhir ini.
7. Fajar Setiawan S.E., M. Bagus Sistriatmaja S.E, Fariz Alwan S.E., keluarga Tambora Regency 4 nomor D2 yang senantiasa memberikan arti rumah walaupun itu memang rumah saya, serta para tamu Shihab Fatahillah, Bramastya Putriandi, Farahdilla, dan tamu tamu lainnya.
8. Keluarga besar Bola FEB UNS yang telah menjadi keluarga yang mau menerima saya apa adanya.
9. Keluarga besar ARTEFAC UNS yang telah memberikan saya banyak pelajaran berharga yang membuat perkuliahan saya menjadi berarti.
10. Tiger Squad yang senantiasa bercanda tentang SARA, tapi tetap saling menyangangi.
11. Keluarga KKN Rinca 2018 yang telah bersama menjelajah Indonesia yang bukan cuma pulau jawa saja.
12. Keluarga OMEGA dan Koremda GKJ Mojosoongo yang menjadi tempat saya bertumbuh dan tidak jadi atheis.
13. Elvira Chkristyanningsih Panggabean yang menyemangati saya di detik detik terakhir pergantian semester dan setia menjadi komisi disiplin dalam membuat saya bangun pagi dan mengerjakan skripsi ditengah kesibukannya dalam bersiap menjadi calon walikota. Semoga penawaran kerjasama saya diterima.
14. Nama nama yang sangat berjasa untuk saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu mereka ngapain karena banyak sekali jasanya selama saya

berkuliah : Bagas Oktomy, Gelegar Fajar Bahana Mahardika, Mochtar Dahari, Rizky Wahid Mutaqqin, Rosyid Imam Haqi, Dwiyan Nur Fauzi, Prata Besto Eltino, Jazin Rosyadi, Orlando Raka, Yosua Graziandi, Diar Putri Damayanti, Basri Lestari, Anggun Pangestika, Zulfikar alias Zul, Fahrein All Sandra, Havid, dan nama nama yang tidak sempat tertulis karena banyak sekali.

15. Serta Marsa dan Manda dan keluarga besar Bangjongoresan dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca yang membutuhkan informasi yang berkaitan dengan skripsi ini.

Surakarta, 23 Juli 2019

Penulis

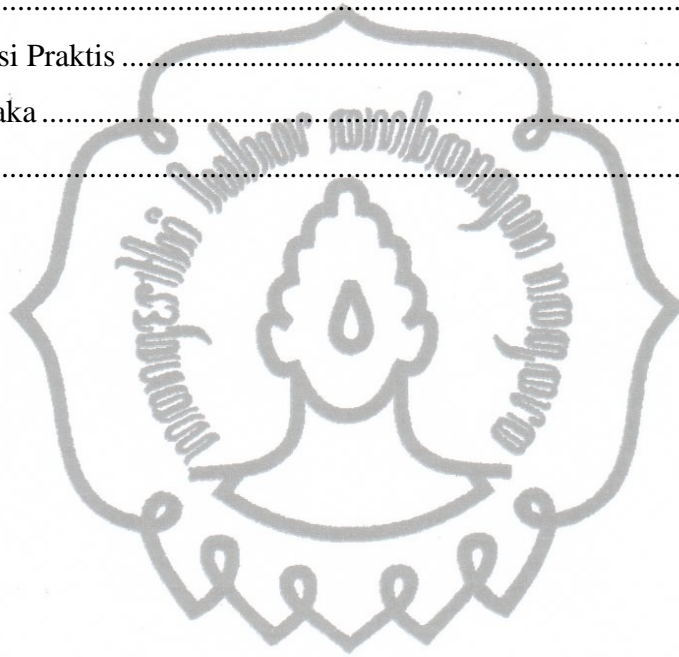
Enrico Aldi Pradana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II Tinjauan Pustaka	8
A. Kajian Teoritis	8
1. Financial Technology (Fintech).....	8
2. Dompot Digital.....	10
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Kerangka Penelitian	21
D. Hipotesis	22
BAB III Metode Penelitian	24
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	24
B. Batasan Penelitian	25
C. Teknik Penarikan Sampel	25

1. Populasi.....	25
2. Sampel.....	26
D. Jenis dan Sumber Data.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Definisi Operasional Variabel	31
1. Kepuasan.....	31
2. Kemudahan Penggunaan.....	33
3. Kepercayaan.....	33
4. Biaya	33
5. Mobilitas	33
G. Uji Instrumen Penelitian	34
1. Uji Validitas	34
2. Uji Reliabilitas	34
H. Teknik Analisis Data	35
1. Analisis Deskriptif	35
2. Uji Hipotesis	36
3. Uji Asumsi Klasik.....	37
4. Uji Statistik	40
BAB IV Analisis dan Pembahasan	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
B. Analisis Deskriptif	45
1. Profil Responden.....	45
2. Tangapan Responden Atas Instrumen Penelitian.....	46
C. Uji Instrumen	47
1. Uji Validitas	49
2. Uji Reliabilitas	49
D. Uji Asumsi Klasik.....	53
1. Uji Normalitas.....	54
2. Uji Multikolinearitas	54
3. Uji Heteroskedastisitas.....	54
E. Uji Statistik.....	55

1. Uji F-Statistik.....	56
2. Uji Koefisien Determinasi	57
3. Uji Parsial (Uji t-statistik)	59
BAB V Penutup	63
A. Kesimpulan	63
B. Keterbatasan Penelitian.....	63
C. Saran	64
D. Implikasi Praktis	64
Daftar Pustaka	66
Lampiran	69



DAFTAR TABEL

Lampiran 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	66
Lampiran 4.1 Deskripsi Data Responden.....	67
Lampiran 4.2 Analisis Deskriptif.....	68
Lampiran 4.3 Uji Validitas Kepercayaan.....	71
Lampiran 4.4 Uji Validitas Biaya	72
Lampiran 4.5 Uji Validitas Mobilitas	74
Lampiran 4.6 Uji Validitas Kemudahan Penggunaan.....	66
Lampiran 4.7 Uji Validitas Kepuasan.....	67
Lampiran 4.8 Uji Realibilitas Variabel	68
Lampiran 4.9 Uji Auxiliary Regression.....	71
Lampiran 4.10 Uji Rank Spearman.....	72
Lampiran 4.11 Uji t statistik.....	68
Lampiran 4.12 Uji F-statistik.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	38
Gambar 3.1 Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner	66
Lampiran 2 Analisis Deskriptif	67
Lampiran 3 Uji Validitas	68
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	71
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	72
Lampiran 6 Uji Hipotesis	74

