

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-WALLET OVO DI  
KOTA GRESIK**



**Di Ajukan Oleh:**

**Achmad Ardhy Rizaldy**

**NBI : 1211800237**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-WALLET OVO DI  
KOTA GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

**Di Ajukan Oleh :**

**Achmad Ardhy Rizaldy**

**NBI : 1211700237**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945**

**2022**

## **LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

Nama Lengkap : Achmad Ardhy Rizaldy  
NBI : 1211800237  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan,  
dan Promosi terhadap Kepuasan Pengguna *E-wallet* OVO di kota Gresik.

Surabaya, .....  
Mengetahui / Menyetujui  
Pembimbing

Dr. Ida Bagus Cempena, MM

## **LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal .....

### **TIM PENGUJI :**

1. Ketua              Dr. Ida Bagus Cempena, MM.
2. Anggota            Drs. Ec. Rudy Santoso, MM
3. Anggota            Dr. Estik Hari Prastiwi, SE,MM

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.

## **LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT**

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Achmad Ardhy Rizaldy (L)
2. NBI : 1211700237
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) :
6. Alamat Rumah (KTP) : JL. Panglima Sudirman PJKA, Sidomoro

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-WALLET OVO DI KOTA GRESIK”**

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya Tulisa ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Desertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan betanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut paut dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Gresik,

Yang Membuat,

( Achmad Ardhy Rizaldy)



UNIVERSITAS 17  
AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)  
E-mail: perpus@untag-

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Achmad Ardhy Rizaldy  
NBI : 1211800237  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-WALLET OVO DI KOTA GRESIK.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 06 Januari 2022

Yang Menyatakan

(Achmad Ardhy Rizaldy)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberi kesempatan untuk melanjutkan di bidang ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan bangga. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya selama proses penelitian dan penyelesaian skripsi ini. Terima kasih yang sedalam-dalamnya saya tujuhan kepada:

1. Dr. Ida Bagus Cempena, MM. selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana

Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17

Agustus 1945 Surabaya.

4. Dr. Ulfie Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Terima kasih kepada kedua orang tua dan adik-adik saya yang sudah mendukung, mendoakan serta memberikan suasana lingkungan rumah yang kondusif selama saya mengerjakan skripsi ini.

Gresik, .....

Yang Membuat,

( Achmad Ardhy Rizaldy)

## RINGKASAN

OVO adalah aplikasi penyedia layanan sistem pembayaran yang memfasilitasi transaksi non tunai dan membuka akses ke produk dan layanan keuangan digital lainnya yang diluncurkan dalam kemitraan dengan mitra terpilih. Saat ini OVO telah diterima oleh lebih dari 700.000 merchant, termasuk lebih dari 550.000 UMKM yang tersebar di 373 kota dan wilayah di Indonesia. Situasi ini menjadikan OVO bagian dari ekosistem digital terbesar di Indonesia. OVO telah memperoleh izin penyelenggara e-money dari Bank Indonesia pada Agustus 2017.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *E-wallet* OVO di kota Gresik. Penentuan jumlah sampel menggunakan metode lemehshow maka jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian adalah sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuisioner yang disebarluaskan secara online. Secara umum indikator yang digunakan dalam penelitian ini semuanya valid dengan hasil korelasi di bawah taraf signifikansi 0,05 dan Cronbach's alpha  $> 0,6$  reliabel. Hasil pengujian asumsi klasik juga menunjukkan bahwa penelitian ini memenuhi, antara lain: kedua model regresi tidak memiliki multikolinearitas, tidak ada hetero kedastisitas, dan residual model regresi berdistribusi normal.

Hasil Akhir dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi sebesar 0,008 lebih kecil dari 0,05. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05. Promosi berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai signifikansi sebesar 0,014 lebih kecil dari 0,05.

## **ABSTRAK**

Kemajuan teknologi di era sekarang banyak berpengaruh terhadap gaya hidup seseorang maupun perekonomian. Menteri Riset dan Teknologi, mengungkapkan di laman iabaik.id Indonesia, ada 10 pemanfaatan teknologi untuk menciptakan peluang baru bagi start-up di Indonesia Sepuluh dalam *new normal* yaitu mencakup belanja daring, pembayaran digital, *teleworking (work from home)*, *telemedicine*, *tele-education and training*, hiburan daring, rantai pasokan atau *supply chain 4.0*, *3D printing*, robot dan drone, serta teknologi 5G dan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu teknologi yang dikembangkan adalah *E-wallet* OVO. OVO adalah aplikasi yang dikembangkan oleh PT.Visionet Indonesia. OVO mempunyai fitur-fitur yang dapat memudahkan dalam pembayaran.

Peneletian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, Promosi terhadap kepuasan pengguna *E-wallet* OVO di kota Gresik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *E-wallet* OVO di kota Gresik. Penentuan jumlah sampel menggunakan metode lemeshow maka jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian adalah sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuisioner yang disebarluaskan secara online. Secara umum indikator yang digunakan dalam penelitian ini semuanya valid dengan hasil korelasi di bawah taraf signifikansi 0,05 dan Cronbach's alpha > 0,6 reliabel. Hasil penguji asumsi klasik juga menunjukkan bahwa penelitian ini memenuhi, antara lain: kedua model regresi tidak memiliki multikolinearitas, tidak ada hetero kedastisitas, dan residual model regresi berdistribusi normal.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Promosi, Kepuasan Pengguna**

## **ABSTRACT**

*Technological advances in the current era have a lot of influence on a person's lifestyle and economy. The Minister of Research and Technology, revealed on the iabaik.id Indonesia page, there are 10 uses of technology to create new opportunities for start-ups in Indonesia. Ten in the new normal, which includes online shopping, digital payments, teleworking (work from home), telemedicine, telecom education and training, online entertainment, supply chain 4.0, 3D printing, robots and drones, as well as 5G technology and information and communication technology. One of the technologies developed is the OVO E-wallet. OVO is an application developed by PT.Visionet Indonesia. OVO has features that make payments easier.*

*This research aims to prove and analyze the effect of service quality, trust, promotion on the satisfaction of OVO E-wallet users in the city of Gresik. This research uses quantitative methods. The population in this study were users of the OVO E-wallet application in Gresik. Determination of the number of samples using the Lemeshow method, the number of samples needed in the study were 96 respondents. The data collection technique used a questionnaire method which was distributed online. In general, the indicators used in this study are all valid with correlation results below the 0.05 significance level and Cronbach's alpha > 0.6 reliable. The results of the classical assumption test also show that this study meets, among others: the two regression models do not have multicollinearity, there is no heteroscedasticity, and the regression model residuals are normally distributed.*

**Keywords:** *Service Quality, Trust, Promotion, User Satisfaction*

## DAFTAR PUSTAKA

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
RINGKASAN .....	ix
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
DAFTAR PUSTAKA .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Praktis .....	7
1.4.2 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.3 Manfaat Bagi Masyarakat .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1. Landasan Teori .....	9
2.1.1 Definisi Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.2 Konsep Manajemen Pemasaran .....	10
2.2 Definisi Perilaku Konsumen .....	11
2.3 Bauran Pemasaran .....	12
2.4 Kualitas Pelayanan .....	13
2.4.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	13
2.4.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan .....	14
2.5 Kepercayaan .....	15
2.5.1 Definisi Kepercayaan .....	15

2.6 Promosi .....	16
2.6.1 Definisi Promosi.....	16
2.7 Kepuasan .....	18
2.7.1 Definisi Kepuasan .....	18
2.8 Penelitian Terdahulu .....	20
2.9. Hubungan antar Variabel .....	28
2.9.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan.....	28
2.9.2 Hubungan Kepercayaan Terhadap Kepuasan .....	29
2.9.3 Hubungan Promosi Terhadap kepuasan.....	29
2.10 Kerangka Konseptual .....	30
2.11 Hipotesis.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	34
3.3.1 Jenis Data .....	34
3.3.2 Sumber Data.....	34
3.4 Populasi dan Sampel .....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional .....	37
3.6.1 Definisi Variabel .....	37
3.6.2 Variabel Independen .....	39
3.6.3 Variabel Dependen.....	39
3.6.4 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.7 Proses Pengolahan Data .....	43
3.8 Metode Analisa Data.....	43
3.8.1 Uji Instrumen Penelitian .....	43
3.8.2 Uji Model Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	46
3.8.3.1 Uji Normalitas Data .....	46
3.9 Teknik Pengujian Hipotesis .....	48
3.9.1 Uji-t .....	48
3.9.2 Uji F .....	49
<b>BAB IV .....</b>	<b>50</b>

<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	50
4.1.1 Profil Singkat OVO.....	50
4.1.2 Visi dan Misi .....	50
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	51
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	51
4.3 Pengujian Analisis Data .....	61
4.3.1 Uji Validitas .....	61
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	64
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	65
4.3.4 Analisis Regresi Berganda.....	68
4.3.5 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	70
4.3.6 Tehnik Pengujian Hipotesis .....	71
4.4 Pembahasan.....	74
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pengguna.....	74
4.4.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna .....	75
4.4.3 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pengguna. ....	75
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Promosi Terhadap Kepuasan Pengguna. ....	76
4.5 Implikasi Penelitian.....	77
4.6 Keterbatasan Penelitian.....	78
BAB V.....	79
<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>84</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1Total volume transaksi e-wallet di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Persentase pengguna dan tingkat kesadaran layanan fintech pembayaran 2021.....	3
Gambar 1. 3 Skrinshot Review Pengguna Aplikasi OVO.....	4
Gambar 4. 1 Logo OVO.....	50
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas.....	67

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1 Tabel Cronbach Alpha.....	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Umur .....	51
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	52
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan .....	53
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Penggunaan .....	54
Tabel 4. 6 Tabel Interval Kelas .....	55
Tabel 4. 7 Hasil Tabel analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	55
Tabel 4. 8 Tabel Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan .....	57
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Promosi.....	58
Tabel 4. 10 Tabel Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna .....	59
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4. 12 Hasil Uji reliabilitas .....	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas .....	65
Tabel 4. 14 Nilai VIF .....	66
Tabel 4. 15 Uji Heterokedastisitas Glejser.....	68
Tabel 4. 16 Hasil Uji linier Berganda .....	69
Tabel 4. 17 Hasil Uji-t.....	72
Tabel 4. 18 Hasil Uji F .....	73

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisioner .....	84
Lampiran 2 Data Responden.....	90
Lampiran 3 Hasil Deskripsi Responden.....	95
Lampiran 4 Uji Validitas.....	96
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	98
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik .....	102
Lampiran 7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	103
Lampiran 8 Tabulasi Hasil Kuesioner.....	105