

**PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN DAN KUALITAS
LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI LAYANAN JASA KEUANGAN
AJAIB DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Bisnis



OLEH :

SUPRIATUN

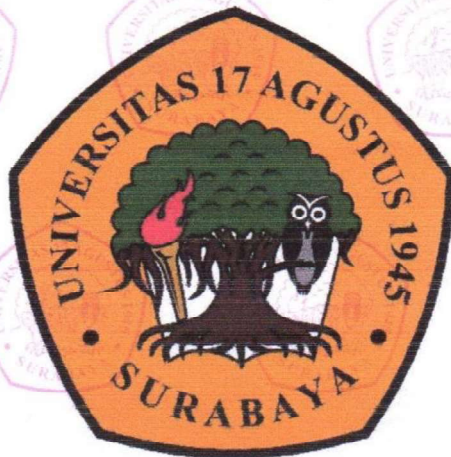
NPM : 1122000119

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

**PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN DAN KUALITAS
LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI LAYANAN JASA KEUANGAN
AJAIB DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Bisnis**



OLEH :
SUPRIATUN
NPM : 1122000119

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : SUPRIATUN
NIM : 1122000119
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul : Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Layanan Jasa Keuangan Ajaib di Kota Surabaya

Surabaya, 19 Juni 2024

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing 1


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120.87.0103


Dra. Ni Made Ida Partiwi, M.M.
NPP. 20120.93.0305

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 19 Juni 2024.

Dewan Penguji :

1. **Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.**
Ketua
2. **Drs. Agung Pujiyanto, M.M.**
Anggota
3. **Drs. Ute Chairuz M. Nasution, M.S.**
Anggota

()
()
()

Mengesahkan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120.87.0103

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SUPRIATUN
NPM : 1122000119
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Layanan Jasa Keuangan Ajaib di Kota Surabaya

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut, akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 19 Juni 2024
Yang Membuat Pernyataan,



(SUPRIATUN)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SUPRIATUN
NBI/ NPM : 1122000119
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*~~

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 Reputasi Perusahaan dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Layanan Jasa Keuangan Ajaib di Kota Surabaya”

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.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 19 Juni 2024

Yang Menyatakan,



(SUPRIATUN)

**Coret yang tidak perlu*

MOTTO

“Since everything starts with a dream, go for it. Your efforts will shape your success”

– Pia –

“Hiduplah dengan ikhlas dalam menjalani tantangan dan hambatan. Karena itu adalah kunci sukses seseorang”

– Beloved Mom –

“Setiap saat adalah perjalanan dan setiap hari adalah sebuah warisan”

– Beloved Dad –

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur yang saya panjatkan hingga hari ini maka, skripsi ini sepenuhnya saya persembahkan kepada kedua orang tua yang sangat saya cintai dan banggakan. Kepada Mama dan Papa, terimakasih atas do'a, kasih sayang dan dukungan yang tiada henti kalian berikan. Tanpa kehadiran dan pengorbanan kalian, pencapaian ini tidak akan terwujud. Semoga setiap halaman dari karya ini menjadi bukti nyata betapa besar cinta dan dedikasi kalian dalam mendukung setiap langkah perjalanan hidup penulis. Dan tak lupa, skripsi ini juga dipersembahkan kepada diri saya sendiri, selaku penulis serta pencetus penelitian ini. Semoga pencapaian ini menjadi inspirasi dan motivasi bagi saya untuk terus melangkah maju, menggapai impian yang lebih tinggi di masa depan ♥

ABSTRACT

In conducting transactions in the capital market, assistance is needed from a third party or securities company as an intermediary that provides investment product buying and selling services. With the number of securities companies that exist today, creating increasingly fierce competition between each company. Improving service quality by presenting online investment applications is an option to reach more layers of society accompanied by dedication and commitment as a company that is responsible for the investment services provided. This study aims to analyze the effect of corporate reputation and e-service quality on user satisfaction of the Ajaib application in Kota Surabaya. Through quantitative research methods, 120 respondents were obtained whose sampling used non-probability sampling techniques by purposive sampling. The data that has been collected through an electronic questionnaire that has been tested for validity and reliability, is analyzed using the classical assumption test, hypothesis testing and multiple linear regression analysis using IBM SPSS statistic software ver. 25. The results showed that partially and simultaneously, there was an influence between corporate reputation and electronic service quality on user satisfaction of the Ajaib application in Kota Surabaya.

Keywords: company reputation, e-service quality, user satisfaction

ABSTRAK

Dalam melakukan transaksi di pasar modal, diperlukan bantuan dari pihak ketiga atau perusahaan sekuritas sebagai perantara yang menyediakan layanan jual-beli produk investasi. Dengan banyaknya perusahaan sekuritas yang tersedia hingga saat ini, menciptakan persaingan yang semakin ketat antar masing-masing perusahaan. Meningkatkan layanan berkualitas dengan menghadirkan aplikasi investasi *online* menjadi pilihan guna menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat disertai dengan dedikasi dan komitmen sebagai perusahaan yang bertanggung jawab atas layanan investasi yang disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh reputasi perusahaan dan kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pengguna aplikasi Ajaib di Kota Surabaya. Melalui metode penelitian kuantitatif, diperoleh sebanyak 120 responden yang pengambilan sampelnya menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan cara penarikan *purposive sampling*. Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner elektronik yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, dianalisis menggunakan uji asumsi klasik, uji hipotesis dan analisis regresi linear berganda menggunakan *software IBM SPSS statistic ver. 25*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, terdapat pengaruh antara reputasi perusahaan dan kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pengguna aplikasi Ajaib di Kota Surabaya.

Kata kunci: reputasi perusahaan, kualitas layanan elektronik, kepuasan pengguna

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul, “Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Layanan Jasa Keuangan Ajaib di Kota Surabaya” sebagai salah satu syarat untuk melengkapi tugas akademik dan mencapai gelar sarjana Starta-1 Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Skripsi ini bukan hanya sebuah catatan perjalanan akademik, melainkan juga merupakan bentuk dedikasi penulis yang tak terpisahkan dari dukungan berbagai pihak selama menempuh pendidikan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kesempatan dan anugerah-Nya penulis dapat menjalani masa perkuliahan, menyelesaikan setiap tantangan dengan kekuatan serta mampu menyelesaikan penelitian ini tanpa kekurangan suatu hal apapun.
2. Kedua orang tua tercinta sebagai tim sukses di balik layar yang selalu memberikan dukungan tanpa henti, baik secara mental maupun finansial, selama masa perkuliahan hingga penelitian ini selesai.
3. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya beserta jajarannya.
4. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas dukungan yang telah diberikan selama masa studi hingga penyelesaian skripsi ini.
5. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. selaku Kaprodi Administrasi Bisnis sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, motivasi dan bantuan dalam berbagai aspek selama penelitian ini berlangsung.
6. Dra. Diana Juni Mulyati, M.M. selaku Dosen Pembimbing II, atas bimbingan, dukungan dan ilmu yang telah diberikan selama proses penyelesaian penelitian ini.
7. Seluruh dosen pengajar pada Program Studi Administrasi Bisnis atas ilmu, bimbingan, dan dukungan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
8. Herlina Kusumaningrum, S.Sos., M.A., selaku Pemimpin Redaksi Media Administrasi Bisnis atas dukungan dan motivasi berharga tidak hanya dalam perjalanan akademik, tetapi juga dalam keterlibatan penulis dalam media tersebut.

9. Seluruh responden terhormat yang telah berkenan membagikan pengalaman, pandangan dan pendapatnya sehingga menjadi landasan berharga dalam penelitian ini.
10. Tim Media Administrasi Bisnis yang telah memberikan dukungan dan semangat selama penulisan skripsi.
11. Ketiga rekan *Cegil 129*, Dila, Indah dan Isda yang bersedia memberikan bantuan dan seringkali menghibur penulis di masa-masa perkuliahan.
12. Resty Kusumawardhani, S.AB atas segala kesediaan dalam menjawab berbagai pertanyaan yang sangat berarti bagi penulis hingga penyelesaian skripsi.
13. Teman-teman *Black Velvet*, Vioni, Sechil dan Windi yang masih kebersamai perjalanan perkuliahan ini.
14. Teman-teman peserta program MBKM, khususnya alumni PMM-DN angkatan 1 *inbound* di Universitas Tanjungpura dan SIB Lacorre angkatan 5 atas inspirasi dan semangat yang kalian berikan.
15. Teman-teman organisasi penulis selama berkuliah di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, khususnya UKM KOPMA-17 2022, HIMANITA 2021 dan HIMANITA 2022.
16. Teman-teman Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Angkatan 2020 atas semangat yang diberikan selama proses penulisan skripsi.
17. Idola penulis, khususnya *7Dream* (Mark, Renjun, Jeno, Haechan, Jaemin, Chenle, Jisung) dan *Urichil* (Taeyong, Taeil, Johnny, Yuta, Doyoung, Jaehyun, Jungwoo, Mark, Haechan) yang telah memberikan inspirasi dan semangat melalui karya-karyanya selama masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini selesai. Semoga suatu hari nanti kita dapat dipertemukan kembali dalam keadaan yang lebih baik.
18. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penelitian ini, namun tidak dapat disebutkan satu per-satu.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari adanya kemungkinan kekurangan dan Batasan tertentu. Namun, penulis berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermakna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan perkembangan bidang terkait. Atas perhatian dan dukungan yang telah diberikan, penulis ucapkan terimakasih.

Surabaya, 19 Juni 2024

Penulis

Supriatun

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penelitian	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	16

2.2.1 Reputasi Perusahaan.....	16
2.2.2 Kualitas Layanan Elektronik	19
2.2.3 Kepuasan Pengguna.....	23
2.3 Definisi Konsep.....	28
2.3.1. Reputasi Perusahaan (X_1).....	28
2.3.2. Kualitas Layanan Elektronik (X_2).....	28
2.3.3. Kepuasan Pengguna (Y).....	29
2.4 Definisi Operasional.....	29
2.4.1. Reputasi Perusahaan (X_1).....	29
2.4.2. Kualitas Layanan Elektronik (X_2).....	29
2.4.3. Kepuasan Pengguna (Y).....	29
2.5 Kerangka Dasar Pemikiran.....	30
2.6 Hipotesis.....	30
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Rancangan Penelitian	33
3.2 Populasi dan Sampel	33
3.2.1. Populasi.....	33
3.2.2. Sampel.....	34
3.3 Pengukuran dan Instrumen Penelitian	36
3.3.1. Pengukuran.....	36
3.3.2. Instrumen Penelitian	37
3.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	38
3.4.1. Jenis Data.....	39
3.4.2. Sumber Data.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.6.1. Uji Asumsi Klasik	40
3.6.2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	42

3.6.3. Uji Hipotesis	42
BAB IV PENYAJIAN DATA, ANALISIS DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Penyajian Data.....	45
4.1.1. Gambaran Obyek Penelitian	45
4.1.2. Karakteristik Responden	46
4.1.3. Uji Instrumen Penelitian	48
4.1.4. Tabulasi Data.....	50
4.2. Analisis Data	64
4.2.1. Uji Asumsi Klasik	64
4.2.2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
4.2.3. Uji Hipotesis	69
4.3. Pembahasan	72
4.3.1. Pengaruh Reputasi Perusahaan (X_1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Aplikasi Layanan Jasa Keuangan Ajaib di Kota Surabaya	72
4.3.2. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Aplikasi Layanan Jasa Keuangan Ajaib di Kota Surabaya	73
4.3.3. Pengaruh Reputasi Perusahaan (X_1) dan Kualitas Layanan Elektronik (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Aplikasi Layanan Jasa Keuangan Ajaib di Kota Surabaya	73
BAB V PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Rekomendasi	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Perusahaan Sekuritas di Indonesia dengan <i>Platform</i> Digital	2
Tabel 1. 2 Penghargaan yang diraih Aplikasi Ajaib	5
Tabel 1. 3 <i>Rating</i> dan Jumlah Unduhan Aplikasi Layanan Jasa Keuangan.....	6
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 3. 2 Interval Kriteria Penilaian Jawaban Responden	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4. 6 Hasil Tabulasi Data Variabel Reputasi Perusahaan (X_1).....	50
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Reputasi Perusahaan (X_1)	54
Tabel 4. 8 Hasil Tabulasi Data Variabel Kualitas Layanan Elektronik (X_2).....	55
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Elektronik (X_2).....	58
Tabel 4. 10 Hasil Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	60
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heterokedastisitas <i>Glejser</i>	67
Tabel 4. 15 Hasil Uji Linieritas X_1 terhadap Y	68
Tabel 4. 16 Hasil Uji Linieritas X_2 terhadap Y.....	68
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4. 18 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	70
Tabel 4. 19 Hasil Uji F (Uji Simultan)	71
Tabel 4. 20 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2).....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peningkatan Jumlah Konsumen di Pasar Modal Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Aplikasi Ajaib.....	3
Gambar 1. 3 Layanan Aplikasi Ajaib	4
Gambar 1. 4 Ulasan Pengguna Aplikasi Ajaib	7
Gambar 2. 1 Kerangka Dasar Pemikiran.....	30
Gambar 4. 1 Logo Aplikasi Ajaib.....	45
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas <i>P-Plot</i>	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	81
Lampiran 2 Kartu Bimbingan	85
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	87
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	90
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	91
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas	92
Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	92
Lampiran 8 Hasil Uji Linieritas	92
Lampiran 9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	92
Lampiran 10 Hasil Uji t (Uji Parsial)	93
Lampiran 11 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	93
Lampiran 12 Nilai Koefisien Determinasi	93
Lampiran 13 Surat Keterangan Hasil Turnitin Skripsi	94
Lampiran 14 Hasil Turnitin Jurnal	95
Lampiran 15 Lembar Revisi.....	96