



**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA APLIKASI DANA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh:

AGNESTA DWI LAKSMITA NENTI

41220002

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

BUMIA YU

2024



**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA APLIKASI DANA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh:

AGNESTA DWI LAKSMITA NENTI

41220002

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

BUMIAYU

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI DANA”

Oleh

Nama : AGNESTA DWI LAKSMITA NENTI

NIM : 41220002

Program Studi : SI Manajemen

Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji skripsi pada tanggal 1 bulan Juli tahun 2024

DEWAN PENGUJI

Nama Penguji

Ketua Tim Penguji/Pembimbing

Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si

NIDN. 0622059001

Tanda Tangan



Dosen Penelaah/Penguji I

Rizki Amalia, S.Kom., M.M

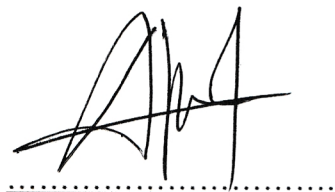
NIDN. 0607099402



Dosen Penelaah/Penguji II

Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M

NIDN. 0602028302



Diterima dan disahkan

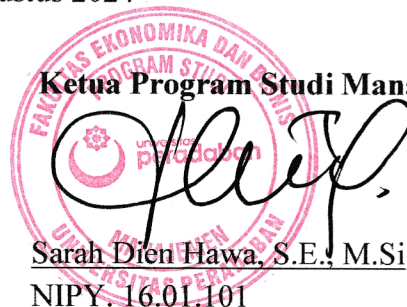
Pada tanggal Agustus 2024


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Mukhroji, S.E., M.M.
NIPY. 16.02.120

Ketua Program Studi Manajemen




Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si
NIPY. 16.01.101

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agnesta Dwi Lakmita Nenti

NIM : 4122002

Jurusan : S1 Manajemen

Memaparkan dengan jujur, bahwa skripsi ini merupakan karya orisinil saya sepenuhnya, dan tidak ada bagian dari tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai milik saya, kecuali disebutkan secara tertulis dalam naskah ini dan tercantum dalam daftar Pustaka.

Jika dikemudian hari nanti terungkap atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiat, saya siap menerima konsekuensi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh berdasarkan skripsi ini.

Paguyangan, 1 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Agnesta Dwi Laksmi Nenti

NIM. 41220002

MOTTO PERSEMBAHAN

“Jangan bandingkan proses diri kita dengan orang lain, karena setiap orang memiliki proses yang berbeda. Usaha tetap nomor satu, berjalanlah sesuai alur karena sebaik-baik nya rencana adalah rencana Allah SWT”

(Q.S Ali-Imran:54)

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Dan tidak ada kemudahan tanpa doa”

(Ridwan Kamil)

“Jangan takut bertemu hal buruk untuk mendapatkan hal yang terbaik. Tetap bertahan di berbagai situasi”

(Agnesta Dwi Laksmi Nenti)

Alhamdulillah rabbi'l alamin puji syukur kepada Allah SWT dengan kasih sayang-Nya memberikan nikmat yang hebat memberi saya petunjuk dengan ilmu pengetahuan sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai di waktu yang tepat. Untuk ini saya persembahkan skripsi ini untuk ibu tercinta Siti Nur Akomah. Terimakasih sudah memberikan yang terbaik dalam hal apapun. Semoga selalu diberikan kebahagiaan yang penuh dan selalu dalam lindungan-Nya *Aamiin*.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena dengan izin dan Rahmat-Nya saya berhasil menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini merupakan Langkah yang harus saya tempuh untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen pada program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Saya menyadari sepenuhnya bahwa pengerjaan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sejak masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Muh. Kadarisman, S.H M.Si., selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukhroji, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si selaku ketua jurusan program studi Manajemen sekaligus dosen pembimbing skripsi, telah dengan penuh dedikasi menyediakan waktu, tenaga, pikiran, untuk membimbing serta memberikan masukan yang sangat berharga dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Dosen penguji I ibu Rizki Amalia, S.Kom., M.M dan dosen penguji II bapak Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M yang telah memberikan arahan dan berkontribusi dalam perbaikan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Terima kasih, atas pengetahuan dan pengalaman berharga yang telah saya peroleh selama menyelesaikan studi ini.

6. Pintu surgaku, Ibunda Siti Nur Akomah, selaku orang tua penulis yang sudah membesarkan, mendidik, memberikan kasih sayang yang tiada hentinya dan dukungan yang penuh baik lahir maupun batin serta selalu memanjatkan doa kepada penulis. Terimakasih sudah selalu berjuang untuk memberikan kehidupan penulis. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dengan kebahagiaan yang penuh kepada orangtua penulis. Aamiin, Ya Rabbal Alamiin.
7. Kepada diri saya sendiri, terimakasih telah berjuang dan berusaha serta selalu kuat dalam berbagai hal dalam kehidupan sehingga sampai dititik ini.
8. Ayudya Citra Vaneisya selaku adik kandung dari penulis yang sudah memberikan semangat penulis untuk pantang menyerah.
9. Kepada bapak Tohir Selamat. Terimakasih sudah memberikan dukungan penuh dan terimakasih sudah menjadi peran pengganti ayah di kehidupan penulis.
10. Ade Putri Yunia Sari selaku sepupu yang sudah menemani hari-hari penulis dan sudah bersedia mendengarkan keluh kesah penulis serta selalu memberikan kata semangat penuh terhadap penulis.
11. Septian Dwi Saputra selaku sepupu yang sudah memberikan semangat dan dukungan penuh terhadap penulis.
12. Kepada seseorang yang tidak kalah pentingnya dalam penulisan skripsi ini Nouval Dzaky Irawan. Terimakasih sudah selalu mendengarkan keluh kesah penulis dalam penulisan skripsi ini dan yang selalu menghibur serta selalu memberikan kata semangat kepada penulis.

13. Kepada Ratu Bunga Amelia, Eva Rosanda, Khofifah Indar Dwi Pangesti yang sudah menjadi sahabat dekat penulis dan yang selalu memberikan semangat dalam hal apapun.
14. Kepada teman-teman manajemen angkatan 2020 terimakasih sudah berteman dengan baik selama masa perkuliahan
15. Terimakasih kepada semua pihak yang sudah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Paguyangan, 2024

Penulis

Agnesta Dwi Laksmi Nenti
NIM. 41220002

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh promosi, kualitas produk, kualitas pelayanan, kemudahan, keamanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi DANA. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Data penelitian dikumpulkan dengan penyebaran kuisisioner pada 97 responden dengan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel promosi, kualitas produk, kualitas pelayanan, kemudahan, keamanan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi DANA.

Kata kunci: promosi, kualitas produk, kualitas pelayanan, kemudahan, keamanan, kepercayaan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This research aims to determine and test the influence of promotion, product quality, service quality, convenience, security and trust on customer satisfaction of DANA applications users. The research method used in this research is a quantitative method. The sample collection technique in this research uses a non-probability sampling technique using the accidental sampling method. Research data was collected by distributing questionnaires to 79 respondents with data analysis techniques using multiple linear regression analysis with the help of SPSS. The research result show that the variables promotion, product quality, service quality, convenience, security and trust have a positive effect on customer satisfaction among DANA application users.

Keywords: *promotion, product quality, service quality, convenience, security, trust, customer satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN ...	10
A. Telaah Pustaka	10

1.	Kepuasan Pelanggan	10
2.	Promosi	11
3.	Kualitas Produk	12
4.	Kualitas Pelayanan.....	14
5.	Kemudahan	15
6.	Keamanan	16
7.	Kepercayaan	17
B.	Perumusan Model Penelitian	18
1.	Penelitian Terdahulu	18
2.	Perumusan Hipotesis	22
3.	Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....		26
A.	Metode Penelitian	26
1.	Jenis penelitian.....	26
2.	Lokasi Penelitian	26
3.	Waktu Penelitian.....	26
4.	Populasi dan Sampel.....	26
5.	Sumber Data	28
6.	Teknik Pengumpulan Data	28
7.	Definisi Konsep dan Operasional Variabel	29
B.	Teknik Analisis Data	33

1. Uji instrument	34
2. Analisis Deskriptif	35
3. Uji Asumsi Klasik.....	37
4. Analisis Regresi Berganda.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Objek Umum Penelitian.....	45
B. Analisis Data dan Pembahasan	49
1. Uji Instrumen	49
2. Analisis Deskriptif	52
3. Uji Asumsi Klasik.....	61
4. Analisis Regresi Linear Berganda	66
5. Pembahasan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
C. Keterbatasan Penelitian.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penggunaan e-wallet terbanyak di Indonesia.....	2
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 5. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	48
Tabel 6.. Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 8. Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	52
Tabel 9. Jawaban Responden Untuk Variabel Promosi (X1)	53
Tabel 10. Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Produk (X2).....	55
Tabel 11. Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	56
Tabel 12. Jawaban Responden Untuk Variabel Kemudahan (X4)	58
Tabel 13. Jawaban Responden Untuk Variabel Keamanan (X5).....	59
Tabel 14. Jawaban Responden Untuk Variabel Kepercayaan (X6).....	60
Tabel 15. Hasil Uji Normalitas Kolmogorof-Smirnov	62
Tabel 16. Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 17. Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 18. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel 19. Hasil Uji F.....	70
Tabel 20. Hasil Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Gambar Grafik Pertumbuhan Penggunaan Aplikasi DANA Tahun 2021-2023.....	3
Gambar 2. Gambar Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3. Grafik Normal P-P Plot.....	62
Gambar 4. Pola Grafik Scatterplot.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 2. Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan (Y).....	94
Lampiran 3. Tabulasi Data Promosi (X1).....	97
Lampiran 4. Tabulasi Data Kualitas Produk (X2).....	100
Lampiran 5. Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X3).....	103
Lampiran 6. Tabulasi Data Kemudahan (X4).....	106
Lampiran 7. Tabulasi Data Keamanan (X5).....	109
Lampiran 8. Tabulasi Data Kepercayaan (X7).....	112
Lampiran 9. Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y).....	115
Lampiran 10. Hasil Analisis Deskriptif Promosi (X1).....	116
Lampiran 11. Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Produk (X2).....	118
Lampiran 12. Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X3).....	119
Lampiran 13. Hasil Analisis Deskriptif Kemudahan (X4).....	120
Lampiran 14. Hasil Analisis Deskriptif Keamanan (X5).....	121
Lampiran 15. Hasil Analisis Deskriptif Kepercayaan (X6).....	122
Lampiran 16. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	123
Lampiran 17. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X1).....	124
Lampiran 18. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	125
Lampiran 19. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	126
Lampiran 20. Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan (X4).....	127
Lampiran 21. Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan (X5).....	128
Lampiran 22. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X6).....	129
Lampiran 23. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	130

Lampiran 24. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X1).....	131
Lampiran 25. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X2)	132
Lampiran 26. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	133
Lampiran 27. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan (X4).....	134
Lampiran 28. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keamanan (X5).....	135
Lampiran 29. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X6)	136
Lampiran 30. Hasil Uji Normalitas Kolmogrof-Smirnov	137
Lampiran 31. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	138
Lampiran 32. Hasil Uji Multikolinieritas.....	139
Lampiran 33. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	140
Lampiran 34. Lampiran Riwayat Hidup Penulis	141