

**PERBEDAAN LOYALITAS PELANGGAN PADA *E-WALLET* OVO
BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Pengguna *E-Wallet* OVO di Wilayah Jakarta Utara)

***DIFFERENCES OF CUSTOMER LOYALTY IN OVO E-WALLET BASED
ON CUSTOMER SATISFACTION, EASE OF USE, AND CUSTOMER
TRUST***

(CASE STUDY ON OVO E-WALLET USERS IN NORTH JAKARTA)

Oleh :
Adji Margono

2016410045

SKRIPSI

**Diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi
Manajemen pada Universitas Darma Persada**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

2020

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adji Margono
NIM : 2016410045
Jurusan : Manajemen
Peminatan : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Perbedaan Loyalitas Pelanggan Pada *E-wallet* OVO Berdasarkan Kepuasan Pelanggan, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Pelanggan.

Telah diperiksa, dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi.

Jakarta, 05 Agustus 2020

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Menyetujui,
Pembimbing

(Dian A Rahim., SE, M.Si)

(Drs. Fauzi Baisyir, MM)

**PERBEDAAN LOYALITAS PELANGGAN PADA *E-WALLET*
OVO BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN,
KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Pengguna *E-Wallet* OVO di Wilayah Jakarta Utara)

***DIFFERENCES OF CUSTOMER LOYALTY IN OVO E-WALLET BASED
ON CUSTOMER SATISFACTION, EASE OF USE, AND CUSTOMER
TRUST***

(CASE STUDY ON OVO E-WALLET USERS IN NORTH JAKARTA)

**Oleh
Adji Margono
2016410045**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera dibawah ini
Jakarta, 07 Agustus 2020**

Pada Tanggal 07 Agustus 2020, dengan Nilai B

Drs. Fauzi Baisyir, MM

Pembimbing

Dr. Firsan Nova

Penguji I

Melani Quintania, SE, M. Pd

Penguji II

Drs. Fauzi Baisyir, MM

Penguji III

Dr. Ir. Mu'man Nuryana, Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi

Dian Anggraeny Rahim, SE, M.Si

Ketua Program Studi Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adji Margono

NIM : 2016410045

Jurusan / Peminatan : Manajemen / Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Perbedaan Loyalitas Pelanggan Pada *E-Wallet* Berdasarkan Kepuasan Pelanggan, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna *E-Wallet* OVO di Wilayah Jakarta Utara)** yang dibimbing oleh Bapak Drs. Fauzi Baisyir, MM adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 05 Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan,

Adji Margono

ABSTRAK

Nama: Adji Margono, NIM: 2016410045, Judul: Perbedaan Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna *E-Wallet* OVO Berdasarkan Kepuasan Pelanggan, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna *E-Wallet* OVO di Wilayah Jakarta Utara), Bidang Ilmu: Manajemen Pemasaran, di bawah bimbingan: Drs. Fauzi Baisyir, MM

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui loyalitas pelanggan pada pengguna *e-wallet* OVO berdasarkan kepuasan pelanggan, kemudahan penggunaan dan kepercayaan pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 200 responden. Sampel diambil menggunakan rumus proporsi tak terduga. Pengujian kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Data dianalisis dengan menggunakan analisis diskriminan.

Hasil penelitian: didapat bahwa variabel kepuasan pelanggan, kemudahan penggunaan dan kepercayaan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan pada pengguna *e-wallet* OVO di wilayah Jakarta Utara. Hal ini dibuktikan dengan hasil *test of equality of group means* mendapat nilai Sig. yang kurang dari 0,05. Namun hanya variabel kepuasan pelanggan saja yang secara signifikan mempengaruhi pelanggan yang loyal dan pelanggan yang tidak loyal. Hubungan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan memiliki nilai yang rendah, dibuktikan dari hasil *Eigenvalues* yang hanya mendapat nilai 0,249.

Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Pelanggan, Analisis Diskriminan

ABSTRACT

Name: Adji Margono, NIM: 2016410045, Title : Customer loyalty difference on E-Wallet OVO users based on customer satisfaction, ease of use and customer confidence (case study on E-Wallet OVO user in North Jakarta area), Field of Science: Marketing Management, under guidance: Drs. Fauzi Baisyir, MM.

The purpose of this research is to know the customer loyalty in the OVO e-Wallet user based on customer satisfaction, ease of use and customer trust. This research was conducted by the method of collecting data by spreading questionnaires to 200 respondents. Samples were taken using unexpected formula proportions. Testing the quality of the data in this study uses a test of validity and reliability. Data were analyzed using discriminant analysis.

The results of the study: obtained that variable customer satisfaction, ease of use and customer trust affects customer loyalty to users of OVO e-wallets in North Jakarta. This is evidenced by the results of the test of equality of group means received by Sig. which is less than 0.05. However, only customer satisfaction variables significantly affect loyal customers and unloyal customers. Customer satisfaction relationship to customer loyalty has a low value, evidenced from the results of Eigenvalues which only got the value of 0.249.

Keywords: *Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Ease of Use, Customer Trust, Discriminant Analysis*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan taufik – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERBEDAAN LOYALITAS PELANGGAN PADA E-WALLET OVO BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PENGGUNA E-WALLET OVO DI WILAYAH JAKARTA UTARA)”**.

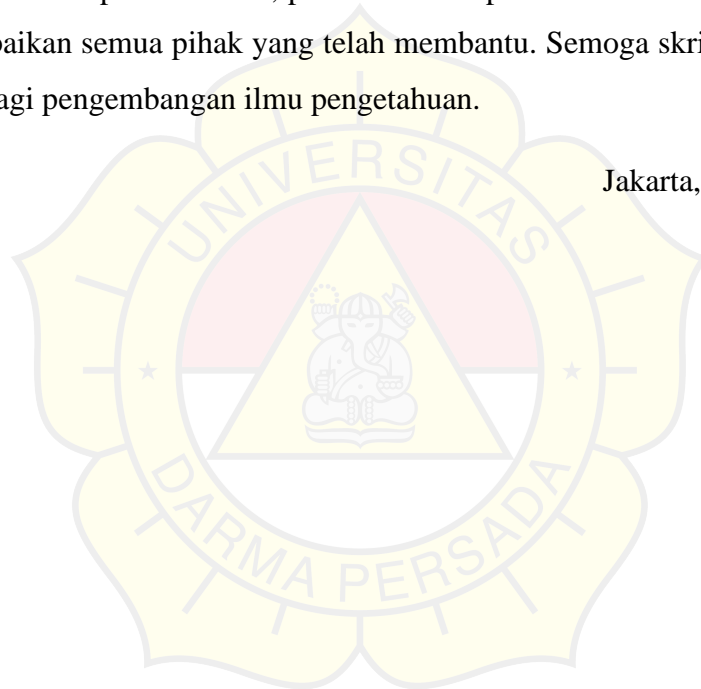
Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Fauzi Baisyir, MM selaku pembimbing penulisan skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi.
2. Ibu Dian A. Rahim, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Bapak Dr. Ir. Mu'man Nuryana, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu dalam proses belajar selama masa perkuliahan.
5. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
6. Teruntuk orang yang saya sayangi khususnya Bapak, Ibu, dan keluarga besar penulis yang telah membantu dukungan baik moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
7. Untuk sahabat saya dari awal saya kuliah di UNSADA sampai sekarang, terima kasih sudah memberikan saya motivasi dan dukungan untuk satu sama lain.
8. Untuk Vilda Retno P yang selalu membantu, menyemangati, memotivasi saya dan memberikan dukungan untuk lebih semangat mengerjakan skripsi.

9. Untuk teruntuk sahabat kecil saya yang bernama Satrio Fahmei Prakoso dan Ahmad Syarif Hidayatullah yang selalu membantu, menyemangati, memotivasi saya dan memberikan dukungan untuk lebih semangat mengerjakan skripsi.
10. Seluruh teman-teman Perumahan Komp. Green Garden yang telah memberikan masukan dan dukungan kepada penulis dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Demikian skripsi ini dibuat, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 05 Agustus 2020



Penulis
Adji Margono

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah, Pembatasan dan Rumusan Masalah.....	12
1.2.1. Identifikasi Masalah	12
1.2.2. Pembatasan Masalah	12
1.2.3. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian	14
1.4. Manfaat Penelitian	14
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Landasan Teori	16
2.1.1. Pemasaran	16
2.1.2. Pengertian <i>E-wallet</i> (Dompet Digital)	17
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	18
2.1.4. Indikator Kepuasan Pelanggan	19
2.1.5. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	20

2.1.6.	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.7.	Kemudahan Penggunaan.....	23
2.1.8.	Dimensi Kemudahan Penggunaan	24
2.1.9.	Kepercayaan Pelanggan	25
2.1.10.	Indikator Kepercayaan Pelanggan	27
2.1.11.	Loyalitas Pelanggan	28
2.1.12.	Dimensi Loyalitas Pelanggan	29
2.1.13.	Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan.....	30
2.1.14.	Jenis-Jenis Loyalitas	31
2.2.	Penelitian Terdahulu	32
2.3.	Kerangka Pemikiran	38
2.4.	Hipotesis Penelitian	40
BAB III	METODELOGI PENELITIAN	
3.1.	Metode yang Digunakan.....	42
3.2.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	43
3.3.	Operasional Variabel	43
3.4.	Sumber dan Cara Penentuan Data	51
3.4.1	Jenis dan Sumber Data	51
3.4.2	Cara Penentuan Data	52
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	53
3.5	Teknik Pengumpulan Data	54
3.6	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	56
3.6.1	Uji Keabsahan Data.....	56
3.6.2	Alat Analisis Data.....	58
BAB IV	HASIL PENELITIAN, PEMBAHASAN DAN PEMECAHAN MASALAH	
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	63
4.1.1	Sejarah PT. Visionet International	63
4.1.2	Produk PT. Visionet International.....	66

4.1.3	Visi dan Misi PT. Visionet	68
4.2	Hasil Penelitian Karakteristik/Profil Responden.....	68
4.2.1	Perhitungan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.2.2	Perhitungan Responden Berdasarkan Usia.....	69
4.2.3	Perhitungan Responden Berdasarkan Domisili Kecamatan	70
4.2.4	Perhitungan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
4.2.5	Perhitungan Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	72
4.2.6	Perhitungan Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	73
4.2.7	Perhitungan Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan <i>E-wallet</i> OVO	74
4.2.8	Perhitungan Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan <i>E-wallet</i> OVO	75
4.2.9	Sumber Data	76
4.3	Uji Keabsahan Data.....	77
4.3.1	Uji Validitas.....	77
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	81
4.4	Analisis Data	83
4.4.1	Asumsi pada Analisis Diskriminan	83
4.4.2	Analisis Diskriminan	84
4.4.3	Variabel yang Layak untuk Dianalisis	87
4.4.4	Menguji Varians dari setiap Variabel.....	88
4.4.5	Menguji Variabel <i>Entered/Removed</i>	89
4.4.6	Menguji Variabel yang Signifikan dalam Penelitian	90
4.4.7	Menguji Wilk's Lambda	90

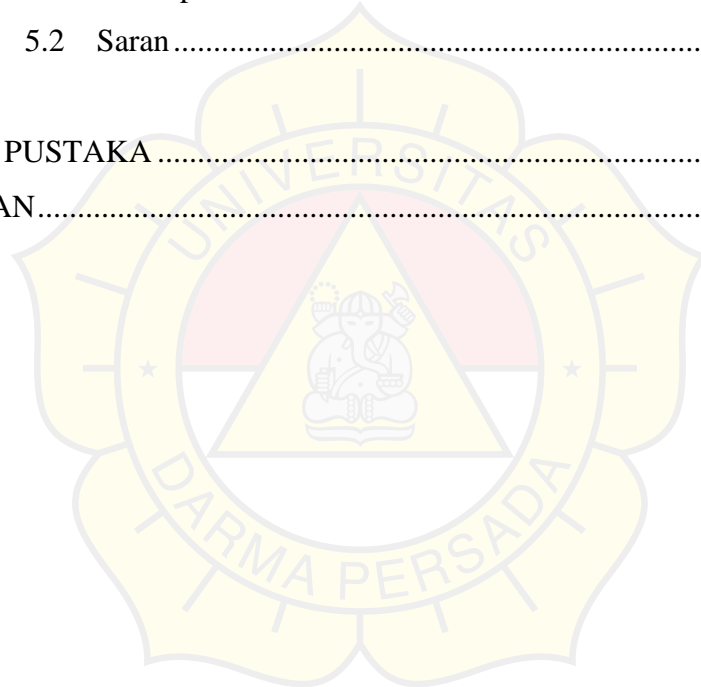
4.4.8 Mengukur Keeratan Hubungan dalam Analisis Diskriminan	91
4.4.9 Hasil Uji Variabel Dominan	92
4.4.10 Menguji Fungsi Diskriminan.....	94
4.4.11 Menguji Ketepatan Model Diskriminan.....	95
4.5 Analisis Hasil Hipotesis	97

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran	100

DAFTAR PUSTAKA	102
----------------------	-----

LAMPIRAN.....	105
---------------	-----



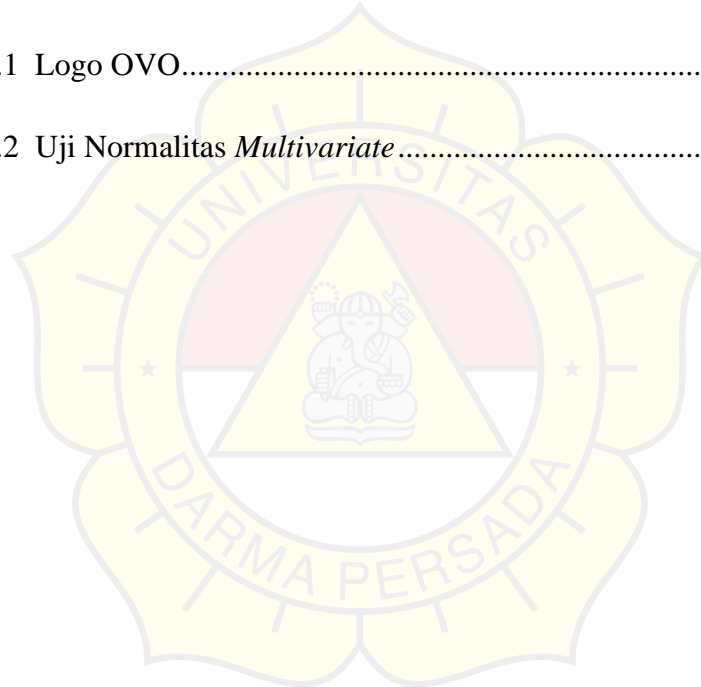
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 <i>Rating E-wallet Pada Platform</i>	6
Tabel 1.2 <i>Review Pengguna OVO terhadap Aplikasi OVO</i>	8
Tabel 2.1 <i>Penelitian Terdahulu</i>	33
Tabel 3.1 <i>Operasional Variabel</i>	43
Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i>	55
Tabel 3.3 <i>Interpretasi Koefisien Korelasi</i>	56
Tabel 4.1 <i>Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</i>	69
Tabel 4.2 <i>Profil Responden Berdasarkan Usia</i>	70
Tabel 4.3 <i>Profil Responden Berdasarkan Domisili Kecamatan</i>	71
Tabel 4.4 <i>Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir</i>	72
Tabel 4.5 <i>Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan</i>	73
Tabel 4.6 <i>Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan</i>	74
Tabel 4.7 <i>Profil Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan E-wallet</i> <i>OVO</i>	75
Tabel 4.8 <i>Profil Responden Berdasarkan Intensitas Menggunakan</i> <i>E-wallet OVO</i>	76
Tabel 4.9 <i>Sumber Data</i>	77
Tabel 4.10 <i>Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan</i>	78
Tabel 4.11 <i>Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan</i>	79
Tabel 4.12 <i>Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Pelanggan</i>	80

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	81
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	82
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan Penggunaan	82
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan Pelanggan	82
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan	83
Tabel 4.18 Kesesuaian Data.....	85
Tabel 4.19 Pengelompokkan Sampel.....	86
Tabel 4.20 <i>Test of Equality of Group Means</i>	87
Tabel 4.21 Menguji Varians dari setiap Variabel	88
Tabel 4.22 Variabel <i>Entered/Removed</i>	89
Tabel 4.23 Variabel <i>in the Analysis</i>	90
Tabel 4.24 Wilk's Lambda.....	91
Tabel 4.25 Keeratan Hubungan Variabel.....	92
Tabel 4.26 Uji Variabel Dominan.....	92
Tabel 4.27 <i>Structure Matrix</i>	93
Tabel 4.28 Fungsi Diskriminan.....	94
Tabel 4.29 Fungsi Diskriminan Fisher.....	95
Tabel 4.30 Hasil Uji Ketepatan Model Diskriminan	96

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Volume dan Nilai Transaksi Uang Elektronik 2008-2019 di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Aplikasi <i>E-wallet</i> Paling Populer di Indonesia pada Tahun 2017 – 2019	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1 Logo OVO.....	65
Gambar 4.2 Uji Normalitas <i>Multivariate</i>	84



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	106
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	107
Lampiran 3 Data Daftar Profil Responden Kuesioner Penelitian	114
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner Penelitian	127
Lampiran 5 Tabel r.....	153
Lampiran 6 Hasil <i>Output</i> SPSS.....	154
Lampiran 7 Bukti Penyebaran Kuesioner	160
Lampiran 8 Catatan Kegiatan Konsultasi	163

