

**PENGARUH LAYANAN *MONETARY* DAN KEMUDAHAN  
PENGUNAAN (*EASY OF USE*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PENGGUNA GOPAY**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH :**

**BETARIA APRILEANE WORUMI**

**11170197**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**PENGARUH LAYANAN *MONETARY* DAN KEMUDAHAN  
PENGUNAAN (*EASY OF USE*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PENGGUNA GOPAY**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH :**

**BETARIA APRILEANE WORUMI**

**11170197**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Betaria Aprileane Worumi  
NIM : 11170197  
Program studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Pengaruh Layanan *Monetary* Dan Kemudahan Penggunaan (*Easy Of Use*) Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Gopay”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 28 Juni 2021

Yang menyatakan



(Betaria Aprileane Worumi)

NIM.11170197

**HALAMAN PENGAJUAN JUDUL**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk memenuhi sebagian syarat - syarat

Guna memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

Betaria Aprileane Worumi

11170197



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**“PENGARUH LAYANAN *MONETARY* DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN  
(EASY OF USE) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA GOPAY”**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**BETARIA APRILEANE WORUMI**

**11170197**

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Manajemen pada tanggal 17 Juni 2021

Nama Dosen

Tanda Tangan

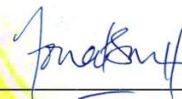
1. Dr. Andreas Ari Sukoco, MM., M.Min

(Ketua Tim Penguji/Dosen Penguji)



2. Jonathan Herdioko, SE., MM

(Dosen Penguji)



3. Lucia Nurbani Kartika, S.Pd., Dipl.Secr., MM

(Dosen Penguji)



4. Dr. Singgih Santoso, MM

(Dosen Pembimbing)



Yogyakarta,

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



**Dr. Perminas Pangeran, SE., M.Si.**



**Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul: **Pengaruh Layanan *Monetary* Dan Kemudahan Penggunaan (*Easy of Use*) Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Gopay.**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya udah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 19 Mei 2021

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp is yellow and red, with the text 'BETARIA APRILEANE WORUMI' and the number '89DAJX1621407' visible. The signature is written in a cursive style.

(Betaria Aprileane Worumi)

11170197

## MOTTO

“Apa pun juga yang kamu perbuat, perbuatlah itu dengan segenap hatimu seperti  
untuk Tuhan dan bukan untuk manusia”

(Kolose 3:23)

“ Sesungguhnya orang yang kalah adalah orang yang tidak mau berjuang”

(Betaria Worumi)

©UKDW

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

- Tuhan Yesus Kristus yang selalu menuntun dan menyertai kehidupan saya dan keluarga
- Alm. Ayah dan Ibu tercinta yang senantiasa mengasihi, merawat, mendoakan dan mendukung saya setiap saat.
- Christina Charisaa Worumi, Norlita Trisna Worumi, Verons Hein Setiawan Worumi dan Kharisnoldi Dolfi Ravaldo Worumi yang selalu mendukung saya dalam kehidupan sehari-hari dan selama pendidikan.
- Callia Briella Elisabeth Worumi yang menjadi penyemangat untuk memberikan yang terbaik dan menyelesaikan studi
- Seluruh keluarga saya yang mendukung secara langsung maupun tidak langsung selama perkuliahan saya
- Dosen pembimbing Dr. Singgih Santoso, MM. Yang telah memberikan banyak hal, sudut pandang, wawasan dan pengetahuan serta menuntun saya agar dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu
- Dosen wali Drs. Purnawan Hardiyanto, M.Ec.,Dev yang senantiasa bersedia membimbing dan mengarahkan saya selama menjadi mahasiswa di Universitas Kristen Duta Wacana hingga dapat menyelesaikan masa studi dengan baik
- Rektor Universitas Kristen Duta Wacana dan seluruh jajarannya beserta Dekan Fakultas Bisnis dan seluruh Bapak/Ibu Dosen yang telah



memfasilitasi kebutuhan penulis dalam kebutuhan akademik maupun non akademik selama menempuh pendidikan.

- Sintesis Coffee & Space, Pemimpin dan seluruh Crew yang ikut mendukung dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan tugas akhir serta memberikan ruang kepada penulis untuk dapat terus berkembang.
- Teman-teman seperjuangan yang senantiasa mendukung, memberi masukan, membantu dan menyemangati penulis selama masa (Evania, Wulan, Memey, Yuyun, Devi, Ben, Agape, Geril, Lande)
- Teman-teman mahasiswa angkatan 2017 yang pernah berjuang bersama baik dalam kegiatan kampus, maupun tugas harian dan kelompok selama perkuliahan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
- Semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam mendukung, membantu dan menyemangati saya selama perkuliahan hingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir saya dengan baik

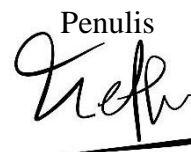
## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan pertolonganNya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “**PENGARUH LAYANAN *MONETARY* DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN (*EASY OF USE*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA GOPAY**”. Adapun maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana (S1) Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis di Universitas Kristen Duta Wacana.

Dengan penuh kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dukungan yang telah diterima penulis. Maka dalam kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah terlibat mendukung dan membantu hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun penulis sungguh menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dan kelemahan. Demikian penulis berharap kepada semua pihak untuk dapat memberikan kritik dan saran guna menyempurnakan tugas akhir ini. Dengan segala kekurangan yang ada dalam penulisan tugas akhir ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat kepada semua pihak dikemudian hari.

Yogyakarta,

Penulis  


Betaria Aprileane Worumi

11170197

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kontribusi Penelitian .....	6
1.5 Batasan Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Fintech (Financial Tachnology).....	8
2.1.2 Tachnology Acceptance Model (TAM).....	10
2.1.3 Layanan.....	11
2.1.4 Kemudahan Penggunaan ( <i>Easy of Use</i> ).....	14
2.1.5 Kepuasan Konsumen .....	15
2.2 Pengembangan Hipotesis .....	18
2.2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
2.2.2 Kerangka Berpikir .....	20
2.2.3 Hipotesis .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
3.1 Data dan Sumber.....	23
3.1.1 Jenis Penelitian .....	23

3.1.2 Sumber Data .....	23
3.1.3 Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.2 Populasi dan Sampel.....	25
3.2.1 Populasi .....	25
3.2.2 Sampel .....	25
3.2.3 Teknik Pengukuran Sampel.....	26
3.3 Definisi Variabel dan Pengukurannya .....	26
3.3.1 Definisi Operasional Variabel .....	26
3.3.2 Pengukuran Variabel .....	28
3.4 Desain Penelitian .....	29
3.4.1 Statistik Deskriptif.....	29
3.4.2 Uji Validitas.....	29
3.4.3 Uji Reliabilitas .....	30
3.5 Model Statistis dan Uji Hipotesis .....	31
3.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
3.5.2 Uji Hipotesis .....	32
a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	32
b. Uji F.....	32
c. Uji t.....	33
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Obyek Penelitian.....	34
4.2 Analisis Data.....	34
4.2.1 Uji Validasi.....	34
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	38
4.3 Profil Responden .....	38
4.3.1 Karakteristik Responden.....	39
4.3.2 Data dan Pembahasan .....	43
4.4 Pengujian Hipotesis .....	43
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
4.4.2 Uji Hipotesis .....	45
4.5 Pembahasan .....	50
4.5.1 Pengaruh Layanan <i>Monetary</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Gopay .....	50
4.5.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan ( <i>Easy of Use</i> ) Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Gopay .....	52

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan .....	54
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	54
5.3 Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>62</b>

©UKDW

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	26
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Layanan <i>Monetary</i> .....	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan ( <i>Easy of Use</i> ).....	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender.....	40
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Rata-Rata .....	41
Tabel 4.9 Frekuensi Penggunaan Gopay dalam Sebulan.....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji F .....	47
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daftar Aplikasi <i>E-wallet</i> Terbesar di Indonesia Berdasarkan Pengguna Aktif Bulanan.....	2
Gambar 1.2 Presentase Dompet Digital Yang Digunakan Pertama Kali .....	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	20

©UKDW

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner .....	59
Lampiran 2. Data Kuesioner .....	63
Lampiran 3. Analisis Deskriptif .....	69
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	71
Lampiran 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	73

©UKDW



**PENGARUH LAYANAN *MONETARY* DAN KEMUDAHAN  
PENGUNAAN (*EASY OF USE*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PENGGUNA GOPAY**

**Betaria Aprileane Worumi  
11170197**

**Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis  
Universitas Kristen Duta Wacana  
aprileanebetaria@yahoo.com**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel layanan *monetary* dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen pengguna Gopay. Penelitian ini bersumber dari dua data yaitu data primer yang didapat dari hasil kuesioner responden pengguna Gopay dan data sekunder yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun sampel dalam penelitian ini sebanyak 113 orang menggunakan metode *purposive sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket berbasis Google Form, yang disebar secara online dan kemudian diolah menggunakan program SPSS untuk seterusnya di analisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda serta uji hipotesis.

Hasil penelitian terhadap analisis uji regresi linier berganda didapatkan kesimpulan bahwa layanan *monetary* dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna Gopay. Dengan demikian semua hipotesis dalam penelitian ini diterima.

**Kata kunci : Layanan *Monetary*, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Konsumen**

***“The Effect Of Monetary Service And Ease Of Use On Customer Satisfaction  
Of Gopay Users”***

**Betaria Aprileane Worumi  
11170197**

***Departement Management Faculty of Business  
Duta Wacana Christian University  
aprileanebetaria@yahoo.com***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of monetary service variables and the ease of use on consumer satisfaction of Gopay users. This study originated from two data, namely primary data obtained from the questionnaire results of Gopay user respondents and secondary data obtained from previous research related to this research. The sample in this study as many as 113 people using purposive sampling method. The research instrument used in this research is a questionnaire based on Google Form, which is distributed online and then processed using the SPSS program for further analysis using multiple linear regression analysis techniques and hypothesis testing.*

*The results of research on the analysis of multiple linear regression tests, it is concluded that monetary services and ease of use have a positive and significant effect on consumer satisfaction of Gopay users. Thus all the hypotheses in this study are accepted.*

***Keywords: Monetary Service, Ease of Use, Customer Satisfaction***

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

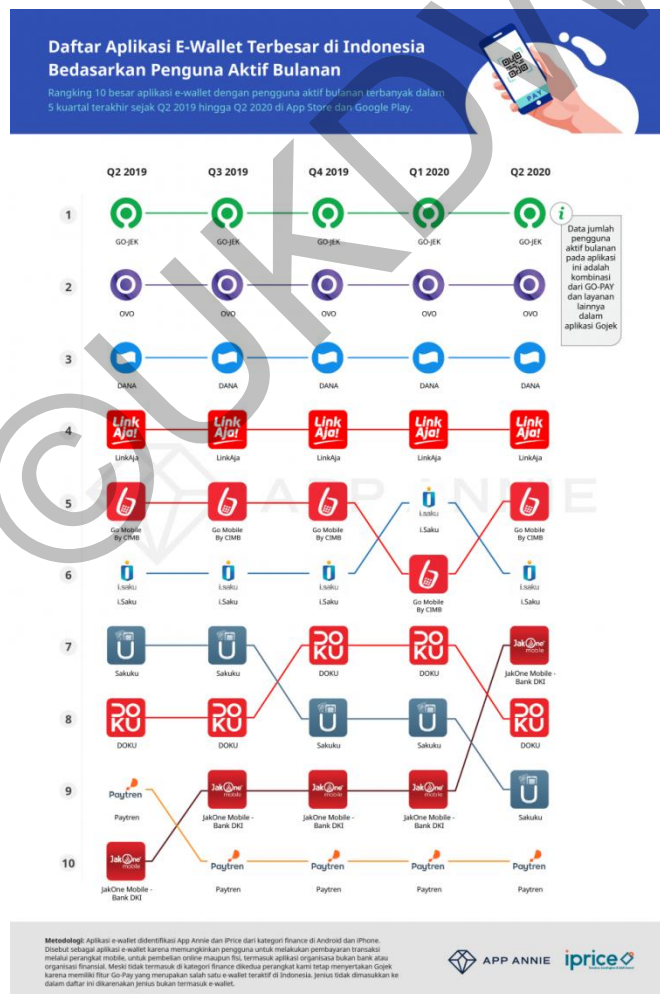
Saat ini keberadaan *fintech* di berbagai belahan dunia sudah sangat menjamur, tidak terkecuali di Indonesia. Perkembangan *fintech* atau *financial technology* yang semakin pesat didukung oleh perubahan gaya hidup masyarakat, dimana hampir seluruhnya merupakan pengguna teknologi informasi. Definisi *fintech* yang dikutip dari laman [wartaekonomi.co.id](http://wartaekonomi.co.id) adalah hasil gabungan antara sistem keuangan dengan teknologi hingga menjadi sebuah inovasi yang memudahkan sistem keuangan. Transformasi sistem keuangan ini turut mengubah kebiasaan manusia dalam bertransaksi dan tidak dapat dipungkiri bahwa *fintech* menciptakan efisiensi, efektivitas dan kepraktisan dalam bertransaksi. Melakukan pembayaran menggunakan *mobile phone* yang kita miliki merupakan bentuk dari penerimaan kita terhadap produk *fintech* itu sendiri, baik produk dari bank maupun non bank.

Salah satu produk *fintech* yang belakangan ini cukup sering kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari adalah *E-wallet (elektronic wallet)*. Menurut Megadewandanu, Suyoto dan Pranowo (2016) dalam penelitian Faridhal (2019), dompet elektronik merupakan mata uang digital, dimana aktivitas berbelanja menjadi lebih mudah tanpa perlu membawa uang tunai dan dapat disalurkan pada saat melakukan kegiatan lain. Di Indonesia sendiri ada empat *e-wallet* dengan jumlah pengguna aktif terbanyak sejak kuartal 2 2019 hingga kuartal 2 2020 ([iprice.co.id](http://iprice.co.id)).

Data yang dimuat dalam artikel pada laman [iprice.co.id](https://iprice.co.id) menunjukkan bahwa empat *e-wallet* yang memiliki pengguna aktif terbanyak adalah Gopay, Ovo, LinkAja dan Dana. Urutan teratas adalah Gopay sebagai *e-wallet* dengan jumlah pengguna aktif terbanyak sejak kuartal 2 2019 hingga kuartal 2 2020, kemudian disusul oleh OVO pada urutan ke-2 dan DANA di urutan ke-3 serta LinkAja yang berada pada urutan ke-4 (Gambar 1.1).

Gambar 1.1

Daftar Aplikasi *E-wallet* Terbesar di Indonesia Berdasarkan Pengguna Aktif Bulanan



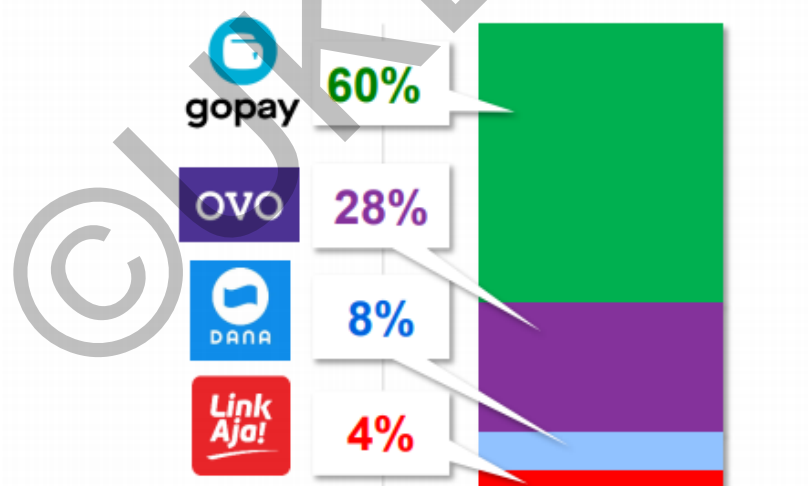
Sumber : <https://iprice.co.id/trend/insights/top-e-wallet-di-indonesia-2020/>

Selain itu sebuah survei yang juga dilakukan oleh Ipsos kepada 500 responden dengan metode *random sampling* menunjukkan bahwa Gopay adalah *e-wallet* yang digunakan untuk pertama kali oleh 60% responden, kemudian OVO sebanyak 28%, Dana dengan persentase 8% dan LinkAja hanya sebesar 4% (Gambar 1.2). Dalam survei tersebut juga diungkapkan bahwa Gopay dalam hal ini sebagai salah satu *e-wallet* dengan pengguna aktif terbanyak dianggap praktis, mudah digunakan, terdepan dalam inovasi produk atau layanan.

Gambar 1.2

Presentase Dompot Digital yang Digunakan Pertama Kali

**DOMPET DIGITAL YANG DIGUNAKAN PERTAMA KALI  
(menurut volume transaksi) :**



Sumber : [https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-02/ipsos\\_media\\_conferennce\\_-\\_e-wallet\\_-\\_id\\_0.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-02/ipsos_media_conferennce_-_e-wallet_-_id_0.pdf)

Gopay merupakan produk dompet elektronik atau *e-wallet* dari perusahaan Gojek. Gopay pertama kali diluncurkan pada april 2016 untuk membantu pengusaha UMKM di Indonesia agar bisa memiliki akses

keuangan yang lebih mudah. Dilansir dalam [www.dbs.com](http://www.dbs.com) bahwa hingga maret 2020 Gopay telah bekerja sama dengan lebih dari 360.000 mitra UMKM dan 28 institusi keuangan. Semakin banyak integrasi yang terjalin, maka jangkauan penggunaan gopay juga semakin luas. Dengan demikian konsumen Gopay mendapatkan kemudahan untuk menggunakan layanan yang ditawarkan dimana saja.

Sebagai salah satu alat transaksi keuangan secara digital, Gopay menawarkan fasilitas layanan keuangan yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan transaksi penggunanya. Layanan tersebut harus dapat memberikan kepuasan kepada mereka yang menggunakannya. Kepuasan konsumen dalam hal ini dapat mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan karena kepuasan konsumen berkaitan erat dengan keputusan penggunaan ulang suatu produk atau jasa. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Berliana dan Zulestiana (2020) ditemukan bahwa *e-service quality* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pengguna Gopay di Indonesia. Penelitian lain juga dilakukan oleh Rahman (2017) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara pelayanan dan kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa layanan atau pelayanan merupakan sebuah faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang menggunakan Gopay. Berdasarkan penelitian tersebut maka, dapat dikatakan bahwa semakin baik sebuah layanan terkait keuangan atau *monetary* yang disediakan Gopay, maka pelanggan akan semakin puas dalam menggunakan layanan keuangan yang ditawarkan.

Kepuasan terhadap produk atau jasa yang dirasakan oleh konsumen, baru akan muncul ketika produk atau jasa tertentu telah

digunakan. Oleh sebab itu, sebuah perusahaan perlu untuk menumbuhkan minat konsumen agar mau mencoba produk mereka. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Anifa et. al (2020) membuktikan bahwa tingkat kemudahan dan manfaat pada layanan Gopay sangat berpengaruh pada minat pengguna. Penelitian lain yang juga dilakukan oleh Suwardana (2019) menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan dalam hal mempelajari sistem dari Gopay serta kesederhanaan tampilan dapat meningkatkan penggunaan Gopay. Hal ini berarti bahwa kemudahaan dalam hal penggunaan layanan dan kemudahan dalam mengakses sistem dapat mempengaruhi minat pengguna dan kemudian juga berpengaruh terhadap rasa puas yang dirasakan oleh pengguna.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **PENGARUH LAYANAN *MONETARY* DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN (*EASY OF USE*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA GOPAY** ”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah layanan *monetary* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna Gopay?
- b. Apakah kemudahaan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna Gopay?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui apakah layanan *monetary* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna Gopay
- b. Untuk mengetahui apakah pengaruh kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna Gopay

### 1.4 Kontribusi Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

- a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, masukan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan serta mempertahankan kepuasan pelanggan dan profit perusahaan.

- b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang relevan dan berguna untuk dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penulisan penelitian selanjutnya.

- c. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini penulis berharap dapat menambah pengetahuan mengenai ilmu terapan disamping ilmu teoritis khususnya dalam konsentrasi manajemen pemasaran yang diperoleh selama masa perkuliahan.



## 1.5 Batasan Penelitian

Agar masalah yang diteliti oleh penulis tidak terlalu luas, maka penulis melakukan batasan – batasan penelitian sebagai berikut :

- a. Lokasi penelitian adalah Daerah Istimewa Yogyakarta dan sekitarnya
- b. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret – Mei
- c. Responden yang dibutuhkan adalah warga negara indonesia, baik pelajar, mahasiswa, karyawan swasta, dll
- d. Responden merupakan pengguna Gopay
- e. Profil dari responden yang meliputi usia, gender, pekerjaan, pengeluaran rata-rata per bulan dan frekuensi penggunaan Gopay
- f. Variabel penelitian adalah:
  - Variabel bebas : layanan *monetary* dan kemudahan penggunaan
  - Variabel terikat : kepuasan konsumen
- g. Jumlah responden adalah minimal 100 masyarakat atau konsumen pengguna Gopay

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan atas 113 responden mengenai pengaruh layanan *monetary* dan kemudahan penggunaan (*easy of use*) terhadap kepuasan konsumen pengguna Gopay, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Layanan *monetary* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna Gopay. Nilai koefisien yang dihasilkan bernilai positif, artinya semakin baik layanan *monetary*, maka kepuasan konsumen pengguna Gopay juga cenderung akan meningkat.
2. Kemudahan penggunaan (*easy of use*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna Gopay. Nilai koefisien yang dihasilkan bernilai positif, artinya semakin Gopay mudah di gunakan, maka kepuasan konsumen pengguna Gopay akan cenderung meningkat.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulissangat menyadari bahwa data yang dihasilkan masih kurang maksimal keakuratan dan signifikansinya Adapun alasan mendasarinya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya melibatkan sampel pengguna Gopay sebanyak 113 orang

2. Jumlah responden masih didominasi oleh pelajar/mahasiswa berusia 21 – 30 tahun sehingga belum dapat mewakili seluruh konsumen pengguna Gopay
3. Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya menggunakan kuesioner, sehingga data yang dihasilkan masih bersifat subyektif.
4. Variabel independen (bebas) dalam penelitian ini hanya tertuju pada layanan *monetary* dan kemudahan penggunaan (*easy of use*) yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna Gopay

### 5.3 Saran

#### a. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap semua variabel independen, didapati bahwa semua variabel berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel dependen. Dengan demikian, berikut merupakan beberapa saran yang dapat diberikan kepada perusahaan dari sisi variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini :

- (i) Perusahaan Gojek dianjurkan untuk selalu meningkatkan layanan *monetary* yang tersedia melalui Gopay. Hal ini dapat dilakukan dengan menambah keragaman transaksi yang dimiliki atau bahkan menambah manfaat yang dirasakan konsumen saat menggunakan layanan tersebut.
- (ii) Perusahaan Gojek dianjurkan untuk dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan kemudahan penggunaan baik penggunaan sistem maupun layanan yang ada pada Gopay. Hal ini dikarenakan

variabel kemudahan penggunaan merupakan variabel yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna Gopay dibandingkan variabel lainnya dalam penelitian ini.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

- (i) Peneliti selanjutnya sebaiknya mengambil lebih banyak responden dengan latar belakang usia yang bervariasi sehingga dapat mewakili seluruh konsumen pengguna Gopay
- (ii) Pengumpulan data dapat ditambahkan dengan menggunakan metode wawancara sehingga hasil penelitian dapat lebih akurat
- (iii) Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti keamanan, harga, promosi dan sebagainya sehingga dapat mengetahui pengaruh variabel lain selain variabel dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: UB Press
- Anifa, F., Anisa., Fadhila, N., & Prawira, I.F.A. (2020). Tingkat Kemudahan Dan Manfaat Pada Penggunaan Layanan Go-Pay Bagi Minat Pengguna Di Indonesia. *Organum: Jurnal Saintifik Manajemen dan Akuntansi*,3(1), 39-49. June, 2020.
- Berliana, M., & Zulestiana, D. A. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Loyalty Pada Pengguna Gopay Di Indonesia. *Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer, Volume 4, Number 2*. April 2, 2020.
- Davis, F. D. (1993). User Acceptance Of Information Technology: System characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International Journal Man-Machine, Vol.38: 475-487*
- Faridhal, M. (2019). Analisis Transaksi Pembayaran Nontunai Melalui E-Wallet: Perspektif Dari Modifikasi Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya, Vol.7, No.2*. Malang.
- Leong, K., & Sung, A. (2018). Fintech (Financial Technology): What Is It And How To Use Technologies To Create Business Value In Fintech Way?. *International Journal of Innovation, Management and Technology, Vol 9, No.2*. April, 2018

- Marey, D. R. E., & Purwanto, E. (2020). *Model Konseptual Minat Penggunaan E-Wallet: Technology Acceptance Model (TAM)*. Technology Adoption: A Conceptual Work. Tangerang: Yayasan Philadelphia
- Permatasari, C. L., & Prajanti, S. D. W. (2018). Acceptance Of Financial Accounting Information System At Schools : Technology Acceptance Model. *Journal of Economic Education* 7 (1): 109-120.
- Prakosa, A., & Sumantika, A. (2020). Analisis Technology Acceptance Model Pada Pengguna Dompot Digital Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa*, Vol.10, No.2. 137-146. Desember 26, 2020.
- Putri, C. A. V. E., Utomo, S. W., & Murwani, J. (2018). Pengaruh Perceived Easy Of Use Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Transaksi Go-Pay (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Gojek Transaksi Gopay Di Kota Madiun). *Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi Universitas PGRI Madiun*, Vol. 6, No. 2.
- Rahman, A. (2017). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Rumah Makan Ayam Bakar Penyet KQ5 Mayestik Jakarta Selatan). *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, Vol.17, No.2. September, 2017. P-ISSN 1411-8629, e-ISSN: 2579-3314.
- Ruslim, T. S., & Rahardjo, M. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Universitas Mercu Buana*, Volume 2, Nomor 1. Maret, 2016.

- Silaen, e., & Prabawani, B. (2019). Pengaruh Persepsi Kemudahan Menggunakan E-Wallet dan Persepsi Manfaat Serta Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Saldo E-Wallet Ovo. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro*, Vol. 8, No. 4. 155-163. Oktober, 2019.
- Syahrum., & Salim. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumartini, L. C., & Tias, D. F. A. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis*, Vol.3, No.2.
- Sutedja, W. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta : PT. Grasindo
- Suwarda, A. F. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Gopay (Mobile Payment) Pada Pelanggan Gojek (Studi Pada Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya Malang*, Vol. 8, No.1.
- Yasa, N. N. K., Ratnaningrum, L. P. R. A., & Sukaatmadja, P. G. (2014). The Application Of Technology Acceptance Model On Internet Banking Users in The City Of Denpasar. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol. 16, No.2. 93-102. September, 2014.

Wibowo, A., & Mei. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen, Volume 11, Nomor 2*. April, 2014.

Wijaya, T. (2012). *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis. Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Wulan, V.R. (2017). Financial Technolgy (Fintech) A New Transaction In Future. *Journal of Electrical Engineering and Computer Science, Vol. 2, No. 1*. June, 2017.

Website :

DBS. 2020. Terinspirasi Dari Cashless Society, Gopay Paparkan Strateginya. [https://www.dbs.com/spark/index/id\\_id/site/pillars/2020-terinspirasi-dari-cashless-society-gopay-paparkan-strateginya.html#:~:text=Berkat%20kecanggihan%20teknologi%2C%20kini%20transaksi,akses%20keuangan%20yang%20lebih%20mudah](https://www.dbs.com/spark/index/id_id/site/pillars/2020-terinspirasi-dari-cashless-society-gopay-paparkan-strateginya.html#:~:text=Berkat%20kecanggihan%20teknologi%2C%20kini%20transaksi,akses%20keuangan%20yang%20lebih%20mudah). (Diakses pada tanggal 09 Maret 2021 Pukul 15.00 WIB)

Devita, Vivin. (2020). E-Wallet Lokal Masih Mendominasi Q2 2019-2-2-. <https://iprice.co.id/trend/insights/top-e-wallet-di-indonesia-2020/>. (Diakses pada 12 Maret 2021 Pukul 14:30)

Ipsos. 2020. Evolusi Industri Dompot Digital: Strategi Menang Tanpa Bakar Uang. [https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-02/ipsos\\_media\\_conferennce\\_-\\_e-wallet\\_-\\_id\\_0.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-02/ipsos_media_conferennce_-_e-wallet_-_id_0.pdf). (Diakses pada tanggal 12 Maret 2021 Pukul 13:30 WIB)



Utami, Fajria Aninda. (2020). Apa Itu Fintech?.  
<https://www.wartaekonomi.co.id/read313590/apa-itu-fintech>. (Diakses pada  
tanggal 26 April 2020 Pukul 23:00 WIB)

<https://kbbi.web.id/moneter> (Diakses pada tanggal 26 April 2020 Pukul 21:15  
WIB)

©UKDW