

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA GOPAY  
PADA MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**TEZAR PUTRA NUGRAHA**

**1707617063**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BISNIS  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2021**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON  
CUSTOMER SATISFACTION OF GOPAY USERS IN JAKARTA  
STATE UNIVERSITY STUDENTS**

**TEZAR PUTRA NUGRAHA**

**1707617063**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**This thesis was prepared as one of the requirements to obtain a Bachelor of  
Education degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta**

**BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

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

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Tezar Putra Nugraha  
NIM : 1707617063  
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pendidikan Bisnis  
Alamat email : tezarputra62@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelanggan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan  
Pengguna Gopay pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Juli 2021

(Tezar Putra Nugraha)

## **ABSTRAK**

**Tezar Putra Nugraha, 2021: Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gopay pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Skripsi, Jakarta: Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Ryna Parlyna, M.B.A. dan Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si.**

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan, Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Data yang diolah menggunakan metode survei dengan alat pengumpulan kuesioner dan tipe Likert, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling kepada 202 responden. Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Jakarta. Menggunakan dua analisis faktor yaitu EFA (Exploratory Factor Analysis) dan CFA (Confirmatory Factor Analysis), menggunakan aplikasi SPSS serta SEM pada AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan, selain itu juga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**






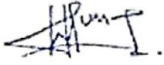
**Tezar Putra Nugraha, 2021: The Effect of Service Quality and Trust on Gopay User Customer Satisfaction on Jakarta State University Students. Thesis, Jakarta: Business Education, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory Team: Ryna Parlyna, M.B.A. and Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Sc.**

This study is to determine the effect of Service Quality on Trust, Trust on Customer Satisfaction, Service Quality on Customer Satisfaction. The data were processed using a survey method with a questionnaire collection tool and a Likert type, the sampling technique used was purposive sampling to 202 respondents. This research was conducted at the State University of Jakarta. Using two factor analysis, namely EFA (Exploratory Factor Analysis) and CFA (Confirmatory Factor Analysis), using SPSS and SEM applications on AMOS. The results of this study indicate that there is a positive and significant influence between Service Quality on Trust, there is a positive and significant influence between Trust on Customer Satisfaction, besides that there is also a positive and significant influence between Service Quality on Customer Satisfaction.

Keyword: Service Quality, Trust, Customer Satisfaction

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

## Lembar Pengesahan Skripsi

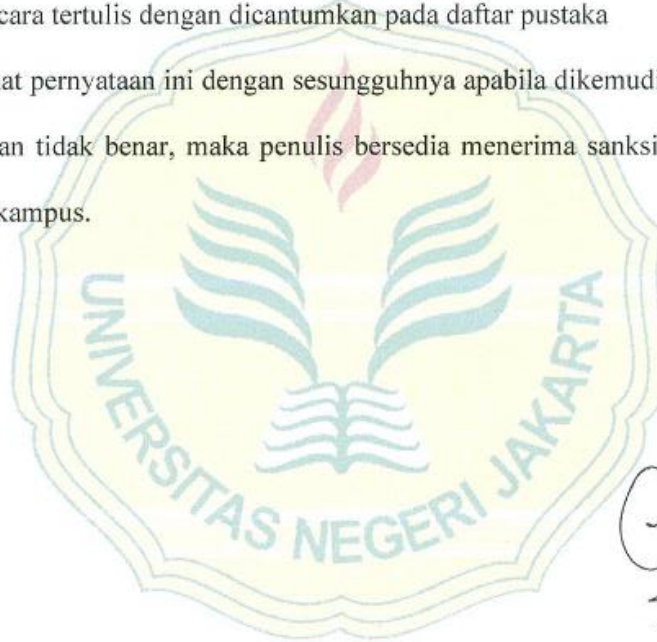
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
<b>Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi</b>			
 <b>Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd NIP 197207152001121001</b>			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Corry Yohana, MM NIP 195909181985032011 (Ketua Penguji)		06 Agustus 2021
2	Ati Sumiati, S.Pd, M.Si NIP 197906102008012028 (Penguji 1)		09 Agustus 2021
3	Muhammad Yusuf, SE., M.M. NIP 198906202020121006 (Penguji 2)		17 Agustus 2021
4	Ryna Parlyna, M.B.A. NIP 197701112008122003 (Pembimbing 1)		17 Agustus 2021
5	Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si NIP 196610302000121001 (Pembimbing 2)		12 Agustus 2021
Nama : Tezar Putra Nugraha No. Registrasi : 1707617063 Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 28 Juli 2021			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Penyusunan skripsi ini merupakan orisinil belum pernah diteliti untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Negeri Jakarta maupun dalam Universitas lain
2. Skripsi yang sudah disusun ini belum pernah di publikasi, kecuali dijadikan sebagai acuan atau referensi secara tertulis dengan dicantumkan pada daftar pustaka
3. Penulis membuat pernyataan ini dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari penelitian ini menyimpang dan tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang nantinya akan diberikan oleh kampus.



Jakarta, 16 Juli 2021



Tezar Putra Nugraha

NIM. 1707617063



## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Bermanfaat atau Mati”

“Sedikit lebih beda lebih baik, daripada sedikit lebih baik”

(Pandji Pragiwaksono)

“...Sesungguhnya sholatku, ibadahku, hidupku, dan matiku semata-mata hanya untuk Allah SWT”

(QS. Al-An'am : 162)

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas nikmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga besar Papa dan Mama saya sebagai bentuk bakti anak terhadap orang tua atas pencapaian penulis selama berada di bangku perkuliahan. Saya juga persembahkan penelitian ini kepada Bapak dan Ibu dosen FE UNJ khususnya pembimbing skripsi saya yaitu Ibu Ryna Parlyna dan Bapak Nurdin Hidayat yang telah mendukung dan mengarahkan saya sehingga terselesaikanlah penelitian ini.



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat karunia-Nya, shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, terutama Orang Tua penulis yang telah memberikan doa dan bantuan, baik secara material maupun non-material. Selain itu pada kesempatan kali ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua Penulis dan seluruh keluarga tanpa terkecuali yang selalu memberikan dukungan moril maupun materi selama Penulis menyusun skripsi ini.
2. Dr. Ari Saptono S.E., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta dan juga selaku dosen pembimbing I Penulis yang telah memberikan ilmu yang berharga serta meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan membantu Penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si. selaku dosen pembimbing II Penulis yang telah memberikan ilmu yang berharga serta meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan membantu Penulis dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat
6. Cassania, Alwi, Aryana, Teguh, Bima dan Ibunya yang selalu membantu, mendukung, memberikan arahan dan menjadi pembimbing sebaya Penulis.
7. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2017
8. Tak lupa penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak terkait lainnya yang telah membantu dalam penelitian.

Penulis, dengan segala kerendahan hati, menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 18 April 2021

Penulis