

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DOMPET DIGITAL
OVO
(Survei Pada Pengguna Dompot Digital OVO di Jabodetabek)**

**YULIA ANDRIANI
1702518015**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Karya Ilmiah ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2021**

***THE EFFECT OF PERCEIVED EASE OF USE ON CONSUMER
SATISFACTION OVO DIGITAL WALLET
(Survey On OVO Digital Wallet Users At Jabodetabek)***

**YULIA ANDRIANI
1702518015**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

*This Scientific Work was written to fulfill one of the requirements get an
Associate Degree at the Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta*

STUDY PROGRAM DIII MARKETING MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

ABSTRAK

Yulia Andriani. 2021. 1702518015. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dompot Digital OVO (Survei Pada Pengguna Dompot Digital OVO di Jabodetabek). Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui gambaran tentang persepsi kemudahan penggunaan dompet digital OVO, 2) Mengetahui gambaran tentang kepuasan konsumen dompet digital OVO, 3) Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen dompet digital OVO. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna dompet digital OVO yang berdomisili di wilayah Jabodetabek. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 orang responden. Metode dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan uji hipotesis. Teknik analisis data menggunakan uji instrumen, uji asumsi dasar, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi dengan *Software SPSS* versi 26 sebagai media dalam pengolahan data. Hasil dalam penelitian ini membuktikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dompet digital OVO dengan nilai t hitung > t tabel ($9,438 > 1,984$) dan nilai sig $0,000 < 0,005$. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh sebesar 47,6% terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Yulia Andriani. 2021. 1702518015. The Effect of Perceived Ease of Use on Consumer Satisfaction OVO Digital Wallet (Survey on OVO Digital Wallet Users At Jabodetabek). Study Program DIII Marketing Management, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta.

This study aims: 1) To find out about the description of perceived ease of use OVO digital wallet, 2) To find out about the description of OVO digital wallet consumer satisfaction, 3) To find out about the effect of perceived ease of use on OVO digital wallet consumer satisfaction. The population of research are OVO digital wallet users who live in the Jabodetabek area. The sample of research is distributing to 100 respondents. The method of research uses descriptive analysis and hypothesis test. The data analysis technique using the instrument test, basic assumption test, simple linear regression analysis, t-test, and coefficient of determination with SPSS software version 26 for data processing. The results of research proves that perceived ease of use has a positive and significant effect on consumer satisfaction with OVO digital wallets, with a t count > t table (9,438 > 1,984) and a sig value of 0,000 < 0,005. Perceived ease of use has an effect of 47,6% on consumer satisfaction.

Keywords: Perceived Ease of Use, Consumer Satisfaction

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Surel fe@unj.ac.id - www.fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG KARYA ILMIAH

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agung Kresnamurti Rivai P., ST., M.M.
NIP : 197404162006041001
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Yulia Andriani
No. Registrasi : 1702518015
Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap
Kepuasan Konsumen Dompot Digital OVO (Survei
Pada Pengguna Dompot Digital OVO di Jabodetabek)

untuk mengikuti Ujian Karya Ilmiah.

Jakarta, 21 Juni 2021

Mengetahui,
Koord. Program Studi Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing

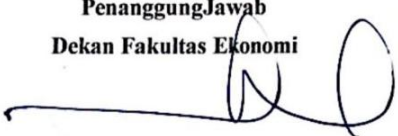
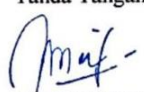


Dra. Sholikhah, M.M.
NIP. 196206231990032001

Agung Kresnamurti Rivai P., ST., M.M.
NIP. 197404162006041001

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH			
PenanggungJawab Dekan Fakultas Ekonomi  Dr. Ari Santono, E., M.Pd NIP 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dra. Umi Mardiyati, M.Si. NIP 195702211985032002 (Ketua)		11 Agustus 2021
2	M. Edo Suryawan Siregar, SE., M.B.A. NIP 197201252002121002 (Penguji Ahli)		19 Agustus 2021
3	Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M. NIP 197404162006041001 (Pembimbing)		18 Agustus 2021
Nama : Yulia Andriani No. Registrasi : 1702518015 Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran Tanggal Lulus : 5 Agustus 2021			

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

F072020

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Yulia Andriani

NIM : 1702518015

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Tahun Ajaran : 2018

Dengan ini menyatakan bahwa isi dari karya ilmiah dengan judul penelitian **“Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dompot Digital OVO (Survei Pada Pengguna Dompot Digital OVO di Jabodetabek)”** ini adalah benar-benar merupakan karya ilmiah saya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiarisme atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam keilmuan.

Atas pernyataan ini saya siap menerima tindakan/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan pelanggaran atas etika akademik dalam karya ilmiah saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya ilmiah ini.

Jakarta, 15 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Yulia Andriani

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur kepada Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Karya Ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dompot Digital OVO (Survei Pada Pengguna Dompot Digital OVO di Jabodetabek)”** ini tepat pada waktunya. Penyusunan karya ilmiah ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya.

Dalam penyusunan Karya Ilmiah ini peneliti mendapatkan dukungan, saran, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Agung Kresnamurti Rivai P., ST., M.M., sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan banyak bantuan serta arahan dalam penulisan Karya Ilmiah ini.
2. Dra. Sholikhah, M.M., selaku Ketua Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Kedua orang tua serta keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini.
5. Seluruh teman-teman dari DIII Manajemen Pemasaran B 2018.
6. Seluruh responden yang bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu peneliti secara langsung maupun tidak langsung.

Meskipun telah berusaha untuk menyelesaikan Karya Ilmiah ini dengan sebaik mungkin, peneliti menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini. Peneliti memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari para pembaca untuk menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini. Peneliti berharap semoga nantinya Karya Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca atau peneliti selanjutnya.

Jakarta, 6 Juni 2021

Peneliti